

**PENGARUH KOMPETENSI,
KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN
KERJA DAN KINERJA PEGAWAI
(STUDI PADA BADAN PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU
KOTA MALANG)**

Juwarsih*

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja, pengaruh komitmen terhadap kepuasan kerja, pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai, pengaruh komitmen terhadap kinerja pegawai, serta pengaruh kepuasan terhadap kinerja pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. Teknik analisa yang digunakan adalah Analisis Deskriptif Variable dan Analisis Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kompetensi pegawai terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai koefisien positif dan signifikan, Komitmen Organisasional terhadap Kepuasan kerja diperoleh nilai koefisien positif signifikan, kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai koefisien positif dan, Komitmen Organisasional terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai koefisien negatif tidak signifikan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai koefisien positif signifikan, sedangkan komitmen organisasional tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai, Ini mengindikasikan bahwa pegawai memiliki komitmen yang rendah terhadap Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, sehingga disarankan supaya pegawai dapat bekerja dengan penuh rasa tanggung jawab sesuai dengan tugas dan fungsinya, memiliki komitmen yang tinggi dan kinerjanya baik, maka hendaknya dibuat job description untuk Pegawai Negeri Sipil Non struktural.

Kata Kunci: Kompetensi, Komitmen, Kepuasan, kinerja, Pelayanan Perizinan

Abstract

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of competence on job satisfaction, commitment influence on job satisfaction, competence influence on employee performance, the effect of commitment to employee performance, as well as the influence of satisfaction on the performance of employees in the Integrated Licensing Service Agency Malang. Analysis technique used is Descriptive Analysis Variable Analysis and Structural Equation Modeling (SEM). These results indicate that the competence of employees on job satisfaction obtained coefficient values are positive and significant, commitment Organizational against job satisfaction values obtained positive coefficient significant, employee competence to employee performance values obtained positive coefficient and, Commitment Organizational to employee performance values obtained negative coefficients are not significant and job satisfaction to employee performance values obtained positive coefficient significant, while the organizational commitment does not have a significant influence on employee performance, this indicates that an employee has a low commitment to the Integrated Licensing Service Agency Malang, so it is recommended that employees can work with a sense of responsibility in accordance with the duties and functions, have a high commitment and good performance, the job description should be made to the Civil Service Non-structural.

Keywords: Competence, Commitment, Satisfaction, Performance, Licensing Services

Pendahuluan

Seiring dengan pelaksanaan Otonomi Daerah dan adanya Undang - Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah dewasa ini dituntut untuk melaksanakan pelayanan publik yang cepat, transparan dan akuntabel terhadap masyarakat, perizinan usaha di daerah harus terus ditingkatkan kualitasnya, debirokratisasi maupun deregulasi perizinan tidak lain akan bermuara kepada terciptanya pelayanan prima. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota

Malang yang dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 44 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Kota Malang, mempunyai peranan yang cukup strategis dalam memberikan pelayanan perizinan yang cepat, tepat, transparan dan akuntabel kepada masyarakat.

Hal ini didasarkan atas kondisi nyata yang terjadi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, terutama kinerja aparaturpelaksananya belumlah seluruhnya menunjang kinerja yang optimal. Hal ini tampak adanya aktivitas yang dilakukan sebagian pegawai negeri sipil yang tidak produktif, sekitar 5 % pegawai terlambat masuk kantor dan pulang tidak tepat waktu (sumber: laporan rekapitulasi kehadiran PNS Badan Perizinan Terpadu Kota Malang tahun 2014), masih ada petugas loket pelayanan perizinan yang tidak profesional yaitu memproses perizinan dengan berkas permohonan kurang lengkap hal ini di jumpai pada pelayanan perizinan trayek (Sumber: temuan hasil audit sertifikasi ISO 9001:2008 Tahun 2013), ada kecenderungan pegawai menunda pekerjaan, menunggu perintah atasan, dan kurangnya sarana ruangan arsip permohonan perizinan, kondisi sekarang ruangan kerja disekat dengan ruang arsip permohonan perizinan sehingga mengganggu kenyamanan dalam bekerja. Berdasarkan hal di atas, maka dianggap penting untuk meneliti lebih jauh mengenai pengaruh kompetensi, komitmen terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai pada Badan pelayanan perizinan Terpadu Kota Malang.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut (1) Mengetahui dan menganalisa pengaruh Kompetensi terhadap kepuasan kerja Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, (2) Mengetahui dan menganalisa pengaruh Komitmen terhadap kepuasan kerja Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, (3) Mengetahui dan menganalisa pengaruh Kompetensi terhadap kinerja pegawai Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, (4) Mengetahui dan menganalisa pengaruh Komitmen terhadap kinerja pegawai Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, (5) Mengetahui dan menganalisa pengaruh kepuasan terhadap kinerja pegawai Pada

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang.

Tinjauan Pustaka

Tinjauan Empiris

T. Sitanggang (2005), meneliti Pengaruh Persepsi Komitmen dan Budaya Organisasi terhadap Persepsi Mengenai Kinerja Pegawai Pajak di Direktorat Pemeriksaan, Penyidikan dan Penagihan Pajak Direktorat Jenderal Pajak. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kondisi kinerja para pegawai pajak di Direktorat Pemeriksaan, Penyidikan dan Penagihan Pajak Direktorat Jenderal Pajak secara umum tergolong cukup baik, komitmen tergolong tinggi dan budaya organisasi tergolong baik. H. P. Simanjuntak (2004), meneliti beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, studi kasus pada PT. Jasa Raharja (Persero) dengan judul : Hubungan Antara Iklim Komunikasi Organisasi dan Kompetensi dengan Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero). Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kondisi kinerja para karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang DKI Jakarta secara umum tergolong baik, iklim komunikasi tergolong kurang baik dan kompetensi karyawan tergolong baik.

Trisnaningsih (2011) meneliti Pengaruh Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja Auditor : Motivasi Sebagai Variabel Intervening. Komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan kepada terhadap kepuasan kerja. Eva Kris Diana Devi meneliti Analisis pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel Intervening (studi pada karyawan outsourcing PT. Semeru Karya Buana Semarang). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja karyawan outsourcing PT. Semeru Karya Buana Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap komitmen organisasional, namun variabel motivasi menunjukkan hasil yang tidak signifikan positif terhadap komitmen organisasional.

Chen, Jui-Chen, Colin Silverthorne, Jung-Yao Hung (2006) dengan Judul penelitian *Organization Communication, Job Stress, Organizational Commitment and Job Performance of Accounting Professionals in Taiwan and America*, Tujuan Untuk menganalisis hubungan *organizational communication* dan *commitment* terhadap *jobstress* dan *performance* hasil dan kesimpulan *Organizational commitment* memiliki korelasi yang signifikan positif terhadap *performance*.

Mc Neese - Smith, Donna (1996), dengan Judul penelitian *Increasing Employee Productivity, Job Satisfaction, and Organizational Commitment*, tujuan untuk mengidentifikasi perilaku kepemimpinan yang spesifik dan menganalisis hubungan antara perilaku kepemimpinan tersebut dengan produktivitas, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi pada karyawan, hasil dan kesimpulan *productivity* dan *job satisfaction* berkorelasi serta *Productivity* dan *organizational commitment* berkorelasi dan *job satisfaction* dan *organizational commitment* berkorelasi positif.

Tinjauan Teoritis

Kinerja Pegawai

Secara etimologis, kinerja berasal dari kata *performance* atau berarti prestasi kerja, sebagai mana dikemukakan oleh (Gibson, Ivancevich, and Donnelly, 1997) yang mengatakan bahwa *performance* atau prestasi kerja atau kinerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku. Hasibuan (2000), mengatakan bahwa prestasi kerja adalah kemampuan seseorang dalam usaha mencapai hasil kerja yang lebih baik/lebih menonjol kearah tercapainya tujuan organisasi, sedangkan Mangkunegara (2005:9) mendefinisikan kinerja atau prestasi kerja adalah sebagai hasil kerja orang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya yang diberikan kepadanya dalam suatu kurun waktu yang ditetapkan. Kinerja adalah penampilan hasil kerja orang baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi yang merupakan suatu penampilan individu maupun kelompok kerja seseorang.

Kompetensi

Alwi (2001) menyatakan kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Sementara Rivai (2005) menyatakan kompetensi adalah sesuatu yang orang bahwa bagi suatu pekerjaan dalam bentuk dan tingkatan perilaku yang berbeda yang mempengaruhi aspek proses dari pekerjaan. Untuk mewujudkan sasaran organisasi agar sesuai dengan kompetensi yang diisyaratkan harus dilakukan (a) Identifikasi dan menetapkan kebutuhan kompetensi karyawan yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi produk, (b) Memberikan pelatihan untuk memenuhi kebutuhan kompetensi agar karyawan sadar dan berkontribusi terhadap pencapaian kualitas.

Komitmen Organisasional

Komitmen organisasi mengacu kepada suatu kepercayaan terhadap tujuan dan nilai organisasi, kesediaan untuk memberikan usaha yang lebih besar untuk kepentingan organisasi dan keinginan untuk berada tetap diorganisasi. Ada perbedaan yang besar antara keterlibatan kerja yang tinggi dengan komitmen kerja yang tinggi. Menurut Robbins, (2001) keterlibatan kerja di identifikasikan dengan pekerjaan spesifik seseorang, sementara komitmen organisasi dengan pekerjaan organisasi seseorang. Spector, et al. (2000) menyebutkan beberapa hal yang mempengaruhi komitmen terhadap organisasi yaitu (a) Karakteristik pekerjaan (*job characteristics*), (b) Penghargaan (*reward*) yang diterima, (c) Kesempatan pekerjaan alternatif, (d) Perlakuan karyawan baru, (e) Karakter individu yang beragam juga mempengaruhi komitmen organisasi.

Kepuasan Kerja

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001;271) kepuasan kerja adalah "suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan". Davis dan Newstrom (1985;105) mendeskripsikan "kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawaitentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka". Menurut Robbins

(2003;78) kepuasan kerja adalah “sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. ada juga faktor penentu kepuasankerja. Diantaranya adalah sebagai berikut (a) Pekerjaan itu sendiri (work it self), (b) Hubungan dengan atasan (supervision), (c) Teman sekerja (workers), (d)Promosi (promotion), (e) Gaji atau upah (pay), (f) Korelasi Kepuasan Kerja.

Metodologi

Jenis Penelitian ini adalah penelitian bersifat explanatory. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, yang tersebar pada berbagai jenis pekerjaan yang berjumlah 115 orang. Berdasarkan populasi dalam penelitian ini sebesar 115 responden, maka sampel peneliti dilakukan secara sensus artinya peneliti ini dengan sengaja mengambil seluruh populasi dari objek penelitian.

Teknik Pengukuran Variabel

Uji Validitas

Dalam penelitian ini, maka cara yang dipergunakan adalah dengan analisis item dimana setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus Product Moment (Sugiyono, 2004),

Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu instrumen pengambil data dari suatu penelitian dapat dilakukan dengan melihat nilai koefisien reliabilitas (coefficient of reliability). Nilai koefisien reliability berkisar antara 0 sampai 1. Apabila nilai koefisien tersebut mendekati 1, maka instrumen tersebut semakin reliabel.

Untuk mengetahui apakah alat ukur reliable atau tidak, maka perlu diuji dengan

menggunakan metode Alpha Cronbach (Arikunto, 1998). Sebuah instrument dianggap telah memiliki tingkat keandalan yang dapat diterima, jika nilai koefisien reliabilitas yang terukur adalah lebih besar atau sama dengan 0,6 (Sekaran, 2000).

Metode Pengumpulan Data

Data primer diperoleh secara langsung dari responden yaitu pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang melalui kuesioner yang dibagikan dan diisi secara lengkap oleh responden. Indikator yang disusun dalam kuesioner berisi tentang pertanyaan atau pernyataan yang diajukan kepada responden. Adapun indikator tersebut disusun variabel Kompetensi, Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja dan Kinerja pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang.

Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan melalui dua tahapan, yaitu : (1) Analisis Deskriptif Variable, (2) Analisis Structural Equation Modeling (SEM).

Pembahasan

Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas instrumen penelitian dilakukan menggunakan korelasi product moment dari Pearson. Adapun ringkasan hasil validitas butir pertanyaan untuk masing-masing variabel X1, X2, X3 dan Y berkisar antara 0.696 – 0.987

Karena setiap butir pertanyaan mempunyai p-value kurang dari 0,050 maka dapat dikatakan bahwa korelasi antara skor setiap butir pertanyaan dengan total skornya adalah signifikan.

Adapun ringkasan hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
X1.1 Pengetahuan:	0,826	3	Reliabel
X1.2 Keterampilan (Skill):	0,836	3	Reliabel
X1.3 Sikap dan perilaku:	0,754	3	Reliabel
X2.1 Komitmen Afektif:	0,836	3	Reliabel
X2.2 Komitmen Kontinuan:	0,861	4	Reliabel
X2.3 Komitmen Normatif:	0,826	4	Reliabel
Y1.1 Pekerjaan itu sendiri	0,973	2	Reliabel
Y1.2 Gaji	0,705	2	Reliabel
Y1.3 promosi	0,676	2	Reliabel
Y1.4 Supervisor	0,733	2	Reliabel
Y1.5 Rekan kerja	0,839	2	Reliabel
Y2.1 Kuantitas	0,635	2	Reliabel
Y2.2 Kualitas	0,754	3	Reliabel
Y2.3 Waktu	0,778	2	Reliabel

Sumber : Data Primer (diolah) 2014

Pada Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa butir pertanyaan adalah reliabel.

Analisis Deskriptif Variable

Deskripsi variabel penelitian bertujuan untuk menginterpretasikan mengenai distribusi frekwensi dalam lima kategori dengan menggunakan skala Likert. Masing-masing skala mempunyai gradasi penilaian dari sangat negatif ke sangat positif yang dituangkan dalam pilihan jawaban kuesioner. Uraian dari analisis statistik deskriptif dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Dari persepsi responden tersebut bahwa nilai indikator normatif mendapat perhatian yang lebih besar dibandingkan indikator afektif dan indikator kontinuitas. Persepsi responden terhadap variabel Komitmen Organisasional menunjukkan bahwa 75% lebih responden menyatakan setuju seorang pegawai memiliki nilai indikator normatif. Hal ini terlihat dari jawaban responden terhadap

indikator normatif mempunyai nilai rata - rata tertinggi sebesar 3,35, diikuti indikator kontinuitas sebesar 3,10. Sebaliknya persepsi responden terhadap indikator afektif menunjukkan tingkat rata - rata terkecil yaitu 2,88.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator normatif merupakan indikator utama dari variabel Komitmen Pegawai, Hal ini mengindikasikan Komitmen Normatif merupakan kekuatan relatif individu terhadap suatu organisasi dimana seorang pegawai memiliki keyakinan pada tujuan organisasi, memiliki keyakinan pada nilai organisasi, mempunyai kesetiaan pada organisasi, mempunyai ketaatan pada peraturan. Pegawai akan tetap tinggal pada suatu organisasi karena loyal pada organisasi tersebut.

Kepuasan kerja

Dalam penelitian ini Kepuasan kerja diukur dengan lima indikator yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, supervisor, dan rekan kerja. Tanggapan responden terhadap variabel

Kepuasan kerja dengan menggunakan alat ukur kuesioner Hasil penelitian deskripsi responden menunjukkan bahwa kepuasan menurut tanggapan responden cukup baik. Hal ini terlihat dari nilai rata - rata persepsi responden sebesar 3,16. dari persepsi responden tersebut bahwa nilai Indikator Pekerjaan itu sendirimendapat perhatian yang lebih besar dibandingkan indikator gaji, promosi, supervisor, dan rekan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan sebuah pekerjaan yang menyenangkan, tugas yang menyenangkan, adanya kesempatan belajar dan kesempatan untuk mendapatkan tanggungjawab sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Jika pegawai puas dengan pekerjaannya, maka ia akan betah bekerja pada organisasi tersebut.

Kinerja Pegawai

Kinerja Pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh Pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai diukur dengan tiga indikator yaitu kuantitas, kualitas, dan waktu. Tanggapan responden terhadap kinerja pegawai dengan menggunakan alat ukur kuesioner Hasil penelitian deskripsi responden menunjukkan bahwa kinerja pegawai menurut tanggapan responden cukup baik. Hal ini terlihat dari nilai rata - rata persepsi responden sebesar 3,08. dari persepsi responden tersebut bahwa nilai indikator kualitas mendapat perhatian yang lebih besar dibandingkan indikator kuantitas dan indikator waktu. Hal ini

mengindikasikan bahwa dengan kualitas hasil pekerjaan yang dicapai oleh pegawai sesuai tuntutan organisasi, kreatif dalam melaksanakan pekerjaan, melaksanakan pekerjaan dengan standar profesional yang tinggi sangat berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Pengujian validitas dan realibilitas instrumen penelitian ini menggunakan Confirmatory Factor Analysis (CFA). Hasil pengujian validitas dan realibilitas instrumen penelitian dengan analisis faktor konfirmatori secara lengkap disajikan pada lampiran 4, CFA dilakukan terhadap seluruh variabel penelitian, yaitu Kompetensi pegawai (X1), Komitmen Organisasional (X2), Kepuasan Kerja (Y1), dan Kinerja Pegawai (Y2). Masing-masing indikator dari suatu variabel dikatakan valid jika memiliki loading faktor signifikan dan instrumen penelitian disebut valid unidimensional jika nilai GFI > 0,90 (Jorskog & Sorbom, 1989; Ferdinand, 2002), dan dikatakan reliabel jika nilai construct Reliability (CR >0,70). Hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen pada setiap variabel penelitian adalah:

Kompetensi pegawai

Hasil CFA untuk menguji validitas dan reliabilitas penggunaan indikator-indikator variabel Kompensasi adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Confirmatory Factor Analysis (CFA) Variabel Kompensasi

No	Indikator	Standardized Loading Factor	Signifi kansi	GFI	CR
1	X1.1 Pengetahuan:	0,892	fix	1,000	0,971
2	X1.2 Keterampilan (Skill):	0,991	***	Valid	Reliabel
3	X1.3 Sikap dan perilaku	0,972	***	Unidimensional	

*** = p sangat kecil (p<0,001)

Sumber : Hasil pengolahan data Primer, 2014

Semua indikator pada variabel Kompensasi menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Keputusan ini diambil karena

variabel Kompetensi pegawai memiliki loading faktor signifikan dan nilai GFI dari hasil CFA adalah 1,000 (lebih dari 0,90), serta

nilai CR menunjukkan angka 0,971 (lebih dari 0,70).

variabel Komitmen Organisasional adalah sebagai berikut:

Komitmen Organisasional

Hasil CFA untuk menguji validitas dan reliabilitas penggunaan indikator-indikator

Tabel 3. Hasil *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) Variabel : Komitmen Organisasional

No	Indikator	Loading Faktor	Signifikansi	GFI	CR
1	Afektif(X _{2,1})	0,813	Fix	1,000	0.892
2	Kontinuasi (X _{2,2})	0,920	***	Valid	Reliabel
3	Normatif (X _{2,3})	0,836	***	unidimensional	

*** = p sangat kecil (p<0,001)

Sumber : Hasil pengolahan data Primer , 2014

Semua indikator pada variabel Komitmen Organisasional menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Keputusan ini diambil karena variabel Komitmen Organisasional memiliki loading faktor signifikan dan nilai GFI dari hasil CFA adalah 1,000 (lebih dari 0,90), serta nilai CR menunjukkan angka 0,892 (lebih dari 0,70).

Kepuasan Kerja

Hasil CFA untuk menguji validitas dan reliabilitas penggunaan indikator-indikator variabel Kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) Variabel : Kepuasan Kerja

No	Indikator	Loading Faktor	Signifikansi	GFI	CR
1	Pekerjaan itu sendiri (Y _{1,1})	0,806	Fix	1,000	0.929
2	Gaji (Y _{1,2})	0,929	***	Valid	Reliabel
3	Promosi (Y _{1,3})	0,860	***	unidimensional	
4	Supervisor (Y _{1,4})	0,815	***		
5	Rekan kerja (Y _{1,5})	0,840	***		

*** = p sangat kecil (p<0,001)

Sumber : Hasil pengolahan data Primer , 2014

Semua indikator pada variabel Kepuasan kerja menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Hal ini karena variabel kepuasan kerja memiliki loading faktor signifikan dan nilai GFI dari hasil CFA adalah 1,000 (lebih dari 0,90), serta nilai CR menunjukkan angka 0,929 (lebih dari 0,70).

Kinerja Pegawai

Hasil CFA untuk menguji validitas dan reliabilitas penggunaan indikator-indikator variabel kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Confirmatory Factor Analysis (CFA) Variabel: Kinerja Pegawai

No	Indikator	Loading Faktor	Signifikansi	GFI	CR
1	Kuantitas (Y _{2,1})	0,984	Fix	1,000	0,958
2	Kualitas (Y _{2,2})	0,969	***	Valid	Reliabel
3	Waktu (Y _{2,3})	0,850	***	unidimensional	

*** = p sangat kecil ($p < 0,01$)

Sumber : Hasil pengolahan data Primer, 2014

Semua indikator pada variabel kinerja pegawai menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Keputusan ini diambil karena variabel Kompensasi memiliki loading faktor signifikan dan nilai GFI dari hasil CFA adalah 1,000 (lebih dari 0,90), serta nilai CR menunjukkan angka 0,958 (lebih dari 0,70).

Uji Asumsi SEM

Asumsi linieritas diuji dengan metode Curve Fit dengan menggunakan software SPSS 20.0. Rujukan yang digunakan adalah

prinsip parsimony, yaitu bilamana model linier signifikan maka model dikatakan linier. Jika model linier tidak signifikan, maka seluruh model yang digunakan sebagai dasar pengujian dilihat, jika seluruh model yang digunakan sebagai dasar pengujian tidak signifikan berarti model juga dikatakan linier. Spesifikasi model yang digunakan sebagai dasar pengujian adalah model linier, kuadrat, kubik, inverse, logarithmic, power, S, Compound, growth, logistic dan eksponensial. Hasil pengujian Linieritas hubungan antar variabel disajikan secara ringkas pada tabel berikut:

Tabel 6. Pengujian Asumsi Linieritas

Variabel Independen	Variabel Dependen	Pengujian ($\alpha = 0.05$)	Hasil Pengujian
Kompetensi pegawai (X ₁)	Kepuasan kerja (Y ₁)	0,000	Linier Signifikan
Kompetensi pegawai (X ₁)	Kinerja Pegawai (Y ₂)	0,000	Linier Signifikan
Komitmen Organisasional (X ₂)	Kepuasan kerja (Y ₁)	0,000	Linier Signifikan
Komitmen Organisasional (x ₂)	Kinerja Pegawai (Y ₂)	0,000	Linier Signifikan
Kepuasan kerja (Y ₁)	Kinerja Pegawai (Y ₂)	0,000	Linier Signifikan

Sumber: Data Primer diolah, 2014

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa semua hubungan antar variabel yang terdapat di dalam model struktural adalah linier, sehingga asumsi linieritas pada analisis SEM adalah terpenuhi.

Uji Goodness of Fit Model

1) Hasil Analisis SEM

Hasil SEM dapat dikatakan fit jika didukung oleh data empirik, sementara itu hanya model yang fit yang dapat dijelaskan hasil-hasilnya. Menentukan sebuah model fit atau tidak memerlukan pengujian dengan berbagai kriteria pengujian model yang khas pada SEM. Kriteria pengujian model SEM yang digunakan adalah : Chi-Square, CMIN/DF, GFI, AGFI, TLI,CFI dan RMSEA.

Tabel 7. Pengujian Goodness of Fit Model Overall

<i>Goodness of Fit</i>	Hasil Perhitungan		Syarat Baik	Keterangan
	Hasil	Arti		
<i>Khi Kuadrat</i>	356,124		Kecil	
<i>Probabilita</i>	0,000	< 0,050	> 0,050	Ho ditolak
<i>RMSEA</i>	0,019	≤ 0,080	≤ 0,080	Baik
<i>GFI</i>	0,735	< 0,900	≥ 0,900	Marginal
<i>AGFI</i>	0,613	< 0,900	≥ 0,900	Kurang Baik
<i>TLI</i>	0,832	< 0,950	≥ 0,950	Marginal
<i>CFI</i>	0,867	≥ 0,950	≥ 0,950	Marginal

a. Chi-Square Statistic (X^2)

Mengacu pada Tabel 7. terlihat pada angka Chi-Square adalah sebesar 356,124 ($p= 0,000$). Artinya, model SEM adalah baik, karena tingkat probabilitasnya kurang dari 0,050.

b. Goodness of Fit Index (GFI)

Angka GFI, yaitu menunjukkan angka diatas persyaratan model yang kurang baik (0,900). Hasil perhitungan GFI adalah sebesar 0,735. Artinya model adalah kurang baik (marginal) karena nilai GFI- nya lebih kecil dari 0,900 ($0,735 < 0,90$).

c. Adjusted Goodness of Fit Index(AGFI)

Berbeda dengan hasil perhitungan AGFI menunjukkan hasil diatas persyaratan model yang kurang baik. Jika nilai AGFI adalah 0,613 ($<0,900$), maka menunjukkan hasil model yang kurang baik (good) secara statistik, karena nilai AGFI model lebih kecil dari 0,90.

d. Tucker Lewis Index (TLI)

Hasil pengujian model menunjukkan pada nilai TLI adalah sebesar 0,832 yakni dekat dengan nilai persyaratan model (0,950). Dengan demikian berdasarkan indikator TLI

menunjukkan adalah model mendekati baik (good).

e. Comparative Fit Index (CFI)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai CFI adalah sebesar 0,867 yakni dekat dengan nilai persyaratan model 0,950. Dengan demikian berdasarkan indikator CFI telah menunjukkan adalah model mendekati baik (good).

f. The Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

Sama halnya dengan perhitungan RMSEA adalah sebesar 0,019 yakni berada diatas nilai persyaratan model 0,080. Dengan demikian berdasarkan indikator RMSEA telah menunjukkan adalah model baik (good).

Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis dengan Structural Equation Modeling (SEM) bahwa empat hipotesis dinyatakan signifikan dan satu hipotesis dinyatakan tidak signifikan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai koefisien standard, nilai signifikansi uji t dan tanda hubungan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya secara parsial. Hasil pengujian hipotesis tersebut ditunjukkan pada Tabel 8. berikut:

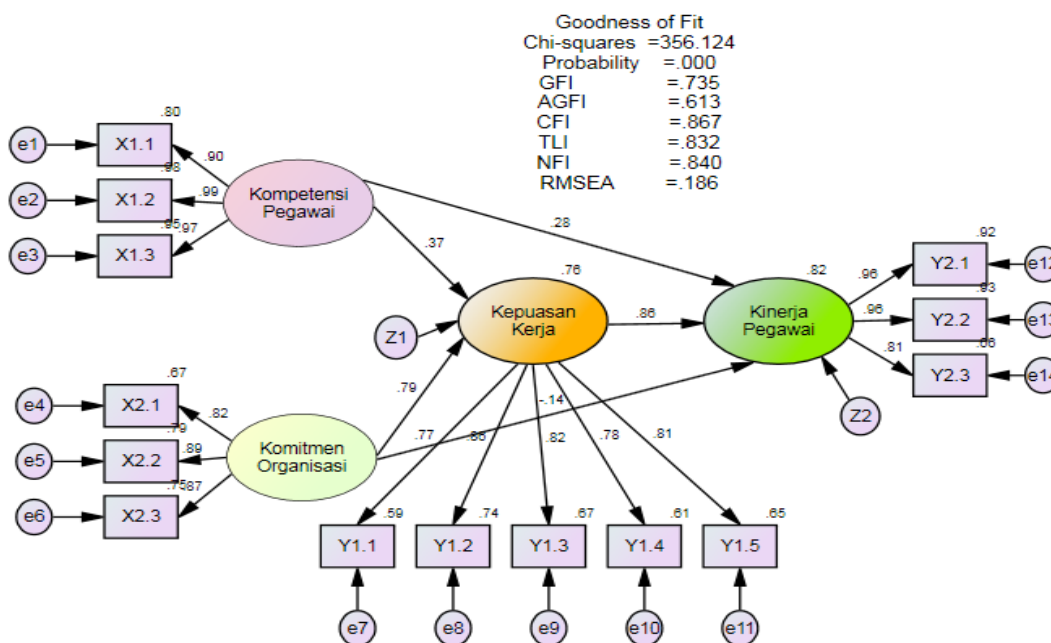
Tabel 8. Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel Independen	Variabel Dependen	Koefisien Jalur	P- Value	Keterangan
Kompetensi pegawai (X ₁)	Kepuasan Kerja (Y ₁)	0,367	0,000	Signifikan
Kompetensi pegawai (X ₁)	Kinerja Pegawai (Y ₂)	0,277	0,004	Signifikan
Komitmen Organisasional (X ₂)	Kepuasan Kerja (Y ₁)	0,789	0,000	Signifikan
Komitmen Organisasional (X ₂)	Kinerja Pegawai (Y ₂)	-0,138	0,398	Tidak Signifikan
Kepuasan Kerja (Y ₁)	Kinerja Pegawai (Y ₂)	0,856	0,000	Signifikan

Sumber : Data Primer (diolah) 2014

Model hubungan antara variabel independen dan variabel dependen disajikan pada gambar 1.

Gambar 1. Diagram jalur Uji Hipotesis



Keterangan: s= Jalur signifikan, ns= Jalur non signifikan

Sumber : Hasil Uji Analisis

Hipotesis 1: Semakin meningkat Kompetensi pegawai, maka Kepuasan kerja pegawai akan semakin meningkat

Pengujian hipotesis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan kerja dengan pendekatan SEM menghasilkan koefisien jalur pengaruh langsung Kompetensi pegawai terhadap Kepuasan kerja dengan nilai 0,367 dengan p-value = 0,000. Karena p-value < 0,05, maka hipotesis yang menyatakan

Kompetensi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan kerja diterima.

Hipotesis 2: Semakin tinggi Komitmen organisasi, maka Kepuasan kerja pegawai semakin meningkat

Pengujian hipotesis pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja dengan pendekatan SEM menghasilkan koefisien jalur pengaruh langsung Komitmen organisasi

terhadap Kepuasan kerja dengan nilai 0,789 dengan $p\text{-value} = 0,000$. Karena $p\text{-value} < 0,05$, maka hipotesis yang menyatakan komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan kerja diterima. Mengingat koefisien bertanda positif dan signifikan.

Hipotesis 3 : Semakin tinggi kompetensi pegawai, maka kinerja pegawai akan semakin meningkat

Pengujian hipotesis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai dengan pendekatan SEM menghasilkan koefisien jalur pengaruh langsung Kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai dengan nilai 0,277 dengan $p\text{-value} = 0,004$. Karena $p\text{-value} < 0,05$, maka hipotesis yang menyatakan Kompetensi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja pegawai diterima..

Hipotesis 4: Semakin tinggi komitmen organisasi, maka kinerja pegawai akan semakin meningkat

Pengujian hipotesis pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai dengan pendekatan SEM menghasilkan

koefisien jalur pengaruh langsung Komitmen Organisasional terhadap Kinerja pegawai dengan nilai -0,138 dengan $p\text{-value} = 0,398$. Karena $p\text{-value} > 0,05$, maka hipotesis yang menyatakan Komitmen Organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai ditolak.

Hipotesis 5: Semakin tinggi kepuasan kerja, maka kinerja pegawai akan semakin meningkat

Pengujian hipotesis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dengan pendekatan SEM menghasilkan koefisien jalur pengaruh langsung Kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dengan nilai 0,856 dengan $p\text{-value} = 0,000$. Karena $p\text{-value} < 0,05$, maka hipotesis yang menyatakan Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai diterima.

Analisis Pengaruh Tidak Langsung

Tabel berikut ini akan menggambarkan pengaruh tidak langsung antar variabel penelitian.

Tabel 9. Pengaruh Tidak Langsung antar Variabel Penelitian

Variabel Independen	Variabel Dependen	Variabel Intervening	Koefisien Jalur	Keterangan
Kompetensi Pegawai (X1)	Kinerja Pegawai (Y2)	Kepuasan kerja (Y1)	0.314	Signifikan
Komitmen Organisasional (X2)	Kinerja Pegawai(Y3)	Kepuasan kerja (Y1)	0.675	Signifikan

Sumber: Data Primer Diolah ,2014

Berdasarkan data pada Tabel 9. dapat diketahui pengaruh tidak langsung antar variabel dalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Pengaruh tidak langsung Kompetensi pegawai (X1) terhadap Kinerja pegawai (Y2) melalui Kepuasan kerja (Y1) adalah sebesar 0,314 dan signifikan.
- 2) Pengaruh tidak langsung Komitmen Organisasional (X2) terhadap kinerja pegawai (Y2) melalui Kepuasan Kerja (Y1) adalah sebesar 0,675 dan signifikan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas dapat diketahui bahwa masing-masing indikator telah mampu mengukur dimensi dan konsep yang diujinya serta antara konsep yang satu dan yang lainnya bersifat bebas. Dengan dilakukannya analisis faktor konfirmatori (uji goodness of fit dan uji signifikansi bobot faktor) telah terbukti bahwa variabel yang diamati dapat mencerminkan faktor yang dianalisis. Dengan dilakukan uji keseluruhan kesesuaian model (uji goodness of fit dan uji kausalitas regression weight) telah terbukti bahwa model keseluruhan fit dan hubungan kausalitas yang dibangun dapat teruji.

1) Pengaruh Kompetensi pegawai Terhadap Kepuasan kerja

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, kompetensi pegawai dipersepsikan cukup baik oleh para pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. Skor rata-rata tertinggi pada indikator Pengetahuan sebesar 3,05, artinya pegawai mempersepsikan kemampuan ilmu pengetahuan (knowledge) yang melandasi untuk menjalankan tugas yang harus diemban. Hasil pengujian membuktikan bahwa indikator yang dominan memberikan kontribusi terhadap kompetensi pegawai adalah Keterampilan (Skill) dengan loading faktor sebesar 0,991. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Dhermawan, dkk (2012), yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kompetensi terhadap variabel kepuasan kerja.

2) Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan kerja

Hasil analisis pengaruh langsung Komitmen Organisasional terhadap Kepuasan kerja diperoleh nilai koefisien jalur positif signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap Kepuasan kerja. Koefisien jalur bertanda positif berarti terdapat hubungan searah antara Komitmen Organisasional dengan Kepuasan kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Trisnarningsih (2001), bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel komitmen organisasional terhadap variabel kepuasan kerja.

3) Pengaruh Kompetensi pegawai Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil analisis pengaruh langsung kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai koefisien jalur positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara kompetensi pegawai dan kinerja pegawai searah bermakna artinya semakin tinggi kompetensi pegawai maka kinerja pegawai akan semakin meningkat pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang secara nyata.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Beberapa penelitian yaitu penelitian yang

dilakukan oleh J.E. Sutanto (2008), Y. Priatno (2009), Sri Yani (2005), H.P. Simanjuntak (2004), U.L. Toruan (2004), hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan secara simultan antara kompetensi terhadap kinerja pegawai.

4) Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja pegawai

Hasil analisis pengaruh langsung Komitmen Organisasional terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai koefisien jalur negatif tidak signifikan sebesar -0,138. Hal ini menunjukkan bahwa Komitmen Organisasional tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sri Yani (2005), T. Sitanggang (2005), Y. Prayitno (2009), Suwardi (2011), hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan secara simultan antara komitmen organisasi dan kinerja pegawai. Penelitian ini sejalan dengan Eva Kris Diana Devi (2009), dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa komitmen organisasional tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

5) Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, kepuasan kerja dipersepsikan cukup baik oleh pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. artinya kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suwardi (2011), Dhermawan, dkk (2012), dengan hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan secara simultan antara kepuasan kerja dan kinerja pegawai.

6) Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja

Hasil analisis pengaruh tidak langsung kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja diperoleh nilai koefisien jalur positif signifikan sebesar 0,314. Hasil penelitian ini sesuai dengan kondisi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang bahwa dengan adanya jenjang karier PNS maka semakin tinggi pendidikan dapat

menunjang karier PNS sehingga dapat meningkatkan gaji pegawai dan kepuasan kerja semakin meningkat. Dengan kepuasan kerja semakin meningkat maka kinerja pegawaipun meningkat.

7) Pengaruh Komitmen organisasi terhadap Kinerja Pegawai melalui kepuasan kerja.

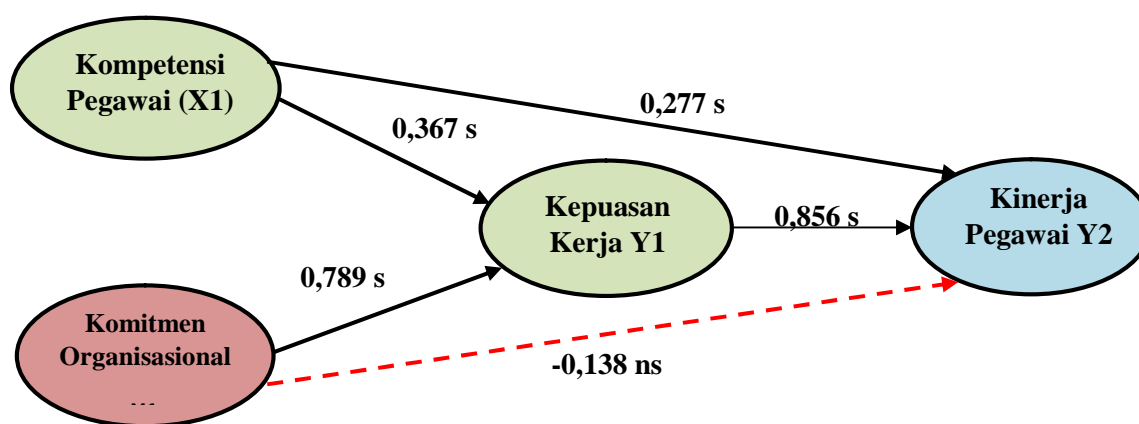
Hasil analisis pengaruh tidak langsung Komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai melalui Kepuasan kerja diperoleh nilai koefisien jalur positif signifikan sebesar 0,675. Hal ini menegaskan bahwa kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang akan lebih meningkat apabila diikuti dengan meningkatnya kepuasan kerja

serta diberikan komitmen organisasional yang jelas dan memadai kepada pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang berupa pemberian insentif, tunjangan, gaji yang cukup baik dan adil.

Model Hasil Penelitian

Model hasil penelitian pengaruh variabel eksogen kompetensi pegawai (X1), Komitmen organisasional(X2) dengan variabel endogen Kepuasan kerja (Y1), dan kinerja karyawan (Y2). Pada model analisis SEM akhir untuk menguji hipotesis 1 sampai dengan hipotesis ke 5. secara lengkap dapat dilihat pada Gambar 2.

Gambar 2. Model Hasil Penelitian



Keterangan: s= Jalur signifikan, ns= Jalur non signifikan

Sumber : Hasil Uji Analisis

Hasil penelitian pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang sesuai Gambar 2.

Implikasi Penelitian

Implikasi Teoritis

Temuan pada pengembangan model secara integratif memberikan implikasi teori sebagai berikut (1) Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kompetensi pegawai berperan penting di dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui peningkatan kepuasan kerja. (2) Hasil penelitian ini membuktikan pula bahwa walaupun pengaruh langsung komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai tidak signifikan, namun pengaruh tidak langsung yang dimediasi kepuasan kerja menunjukkan hasil yang signifikan, (3) Kompetensi pegawai

dan komitmen organisasional merupakan prediktor di dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Implikasi Praktis

Sehubungan dengan hasil penelitian ini, ada beberapa hal yang dapat dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, yaitu sebagai berikut : (1) Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa indikator yang nilainya paling kecil adalah kepuasan terhadap atasan, hal ini menunjukkan bahwa pegawai tidak merasa puas dengan atasannya. (2) Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa komitmen organisasional tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

Daftar Pustaka

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. Sumber Daya Manusia perusahaan. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Arikunto, Suharsimi, 2000. Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek, PT. Bhineka Cipta, Jakarta.
- Chen, Jui-Chen, Colin Silverthor Ne, Jung-Yao Hung, 2006, Organization Communication, Job Stress, Organizational Commitment and Job Performance of Accounting Professionals in Taiwan and America.
- Dhermawan, dkk, 2012. Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*. 6 (2): 173-184.
- Eva Kris Diana Devi (2009), Analisis pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel Intervening (studi pada karyawan outsource di PT. Semeru Karyabuana Semarang).
- Ferdinand, A. 2002. Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____, 1997, Manajemen Kualitas (Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total). Cetakan Pertama. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- _____, 1997. Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gibson, Ivancevich & Donnely. 1997. Organisasi, Jilid 1 dan 2, Edisi kedelapan, Jakarta: Bina.rupa Aksara.
- Huntal Parulian Simanjuntak 2004, Hubungan Antara Iklim Komunikasi Organisasi dan Kompetensi Dengan Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero), Tesis, Universitas Indonesia, Jakarta
- Kreitner R, & Kinicki, A., (2001). Organizational behavior. Fifth Edition, International Edition, McGraw-Hill Companies, Inc.
- Mc Neese - Smith, Donna (1996), Increasing Employee Productivity, Job Satisfaction, and Organizational Commitment.
- Prayitno, Yudhi. 2009. Pengaruh Komitmen, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng). Tesis Universitas Budi Luhur Jakarta
- Robbins Stephen P & Judge, Timothy A. 2007. Essentials of Organizational Behavior. Prentice-Hall PTR.
- Spector, Paul E. (2000). Industrial & Organizational Psychology Research & Practice (2nd ed). USA: John & Sons, Inc
- Torang Sitanggang 2005, Pengaruh Persepsi Mengenai Komitmen dan Budaya Organisasi Terhadap Persepsi Mengenai Kinerja Pegawai Pajak Di Direktorat Pemeriksaan, Penyidikan dan Penagihan Pajak Direktorat Jenderal Pajak, Tesis, Universitas Indonesia
- Trisnaningsih, Sri. 2003. Pengaruh Komitmen terhadap Kepuasan Auditor: Motivasi sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Jawa Tengah). *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Volume 6., No. 2., Mei 2003. Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia Kompartemen Akuntan Pendidik.
- Undang - undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Laporan Rekapitulasi Kehadiran PNS Badan Perizinan Terpadu Kota Malang Tahun 2014.
- Temuan Hasil Audit Sertifikasi ISO 9001:2008 Badan Perizinan Terpadu Kota Malang Tahun 2013.