



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Hubungan Sikap terhadap SOP dengan Kepuasan Kerja  
dan Komitmen Organisasi PT Adetex Bandung**

Skripsi

Oleh

Vatrecia Riaty Simanjuntak

2013320011

Bandung

2018



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Hubungan Sikap terhadap SOP dengan Kepuasan Kerja  
dan Komitmen Organisasi PT Adetex Bandung**

Skripsi

Oleh

Vatrecia Riady Simanjuntak

2013320011

Pembimbing

Marihot Tua Effendi Hariandja, Drs. M.Si

Bandung

2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Vatrechia Riatty Simanjuntak  
Nomor Pokok : 2013320011  
Judul : Hubungan Sikap terhadap SOP dengan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi.

Telah diuji dalam Ujian Sidang Jenjang Sarjana  
Pada Selasa, 16 Januari 2018  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji :**

**Ketua sidang merangkap anggota  
Dr. M. Banowati Talim, M.Si**

:   
\_\_\_\_\_

**Sekretaris  
Marihhot Tua Effendi, Drs, M.Si**

:   
\_\_\_\_\_

**Anggota  
Yoke Pribadi Kornarius, S.AB, M.Si**

:   
\_\_\_\_\_

**Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

  
**Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si**



### Pernyataan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vatrechia Riathy Simanjuntak

NPM : 2013320011

Jurusan/ Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis / Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik

Judul : Hubungan Sikap terhadap SOP dengan Kepuasan  
Kerja dan Komitmen Organisasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh bertanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 4 Januari 2018



Vatrechia Riathy S

## Abstrak

Nama : Vatrechia Riady Simanjuntak  
NPM : 2013320011  
Judul : Hubungan Sikap Terhadap SOP dengan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi PT. Adetex Bandung

---

Untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas, perusahaan harus didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaannya. Pada umumnya pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan adalah mereka yang puas dengan hasil kinerja yang mereka lakukan. Kepuasan kerja pegawai juga dapat dipengaruhi oleh sikap pegawai terhadap SOP yang ada di perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah sikap pegawai terhadap SOP sudah baik, melihat tingkat kepuasan kinerja pegawai dan tingkat komitmen organisasi pegawai.

Penelitian ini dilakukan di PT. Adetex Bandung yang terletak di Jl. Dayang Sumbi 4&6, Lebak Siliwangi, Coblong, Jawa Barat. PT. Adetex adalah sekelompok perusahaan yang bergerak di bidang tekstil multi-produk yang terletak di Bandung. PT. Adetex berkembang pada pasar global untuk menyediakan produk berkualitas tinggi kepada pelanggan seluruh dunia.

Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey dan menggunakan jenis penelitian deskriptif analisis dan penelitian eksplanatori. Sampel dalam penelitian ini adalah para pegawai PT. Adetex Bandung yang berjumlah 26 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuesioner dengan memberikan bobot sesuai dengan skala likert

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap terhadap SOP dengan skor 4,00 kategori baik, kepuasan kerja pegawai dengan skor 3,41 kategori baik, dan untuk komitmen organisasi masuk ke dalam kategori cukup baik yaitu skor sebesar 3,40. Pembahasan ini juga menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara sikap terhadap SOP dengan kepuasan kerja hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan sebesar 0,827 dan tidak signifikan pada 0,05 yaitu 0,578 dan terdapat hubungan antara sikap terhadap SOP dengan komitmen organisasi, dari hasil perhitungan sebesar 2,469 dan signifikan pada 0,047 (dibawah 0,05). Dari data ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi hubungan yang signifikan antara sikap terhadap SOP dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

**Kata Kunci : Sikap terhadap SOP, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi**

## Abstract

Name : Vatrechia Riaty Simanjuntak  
NPM : 2013320011  
Title Research : Attitude Relationship to SOP with Job Satisfaction and  
Organizational Commitment

---

To produce a quality product or service, the company must be supported by human resources that have a high commitment towards the company. Generally, employees who have a high commitment to the company is satisfied with the results of their performance that they do. Employee job satisfaction can also be influenced by the attitude of the employees towards existing SOPs are concerned with. This research aims to find out whether the attitude of the employees towards SOP's been good, looking at the level of satisfaction of the performance of employees and the level of commitment to the Organization's employees.

This research was conducted at PT. Adetex Bandung is located at JL. Dayang Sumbi 4 & 6, Siliwangi, an area of Lebak, West Java. PT Adetex is a group of companies engaged in the field of textile products multi-located in Bandung. PT. Adetex thrive on the global market to provide high quality products to customers all over the world.

Research research methods used are surveys and using this type of research is a descriptive analysis and research eksplanatori. The sample in this research are the employees of PT. Adetex Bandung totalling 26 people. Data analysis techniques used in this research is the technique of questionnaires by giving appropriate weight to the scale likert.

The results showed that attitudes towards SOP with a score of 4.00 category employee job satisfaction, both with a score of 3.41 category either, and for the commitment of the organizations belonging to the category of good enough i.e score of 3.40. Studies also show that there is no relationship between the attitude to SOP with job satisfaction this is evidenced from the calculation result of 0.827 and not significant at 0.05 i.e. 0.578 and there is a relationship between attitudes towards SOP with organizational commitment, from the results of the calculations of 2.469 and significant in 0.047 (under 0,05). From this data it can be concluded that three significant relation between attitude to SOP with job satisfaction and organizational commitment.

**Key words : Attitude to SOP, job satisfaction, and organizational commitment**

## **Kata Pengantar**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kasih dan anugrah-Nya penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik yang berjudul “Hubungan Sikap terhadap SOP dengan kepuasan kerja dan Komitmen Organisasi”.

Penulisan skripsi ini dibuat dan dikerjakan sebagai pemenuhan satu syarat memperoleh gelar sarjana program studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Selama proses pembuatan skripsi ini, penulis didukung oleh orang-orang yang luar biasa, dan tanpa dukungan dari mereka mungkin penulis belum tentu dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis ingin memberikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih karunia dan berkat yang luar biasa kepada penulis sehingga penulis dapat diberikan kekuatan dan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Yulius Purwadi Hermawan, Drs, M.A., Ph.D., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
4. Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra, M.Si., selaku Ketua Jurusan Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

5. Bapak Marihot Tua Effendi Hariandja, Drs., M.Si selaku Wali Dosen dan selaku pembimbing seminar dan skripsi yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Albert Mangapul Parulian Lumban Tobing, ST., M.AB.,selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
7. Ibu Eni Karmini yang membantu memberikan informasi dan membantu penulis dalam memberikan data-data dan informasi mengenai PT. Adetex, dan bersedia memberikan kesempatan penulis untuk meneliti dan meluangkan waktu untuk membantu dan bertemu dengan penulis.
8. Seluruh dosen dan staf Ilmu Administrasi Bisnis yang begitu luar biasa dengan sabar telah membimbing, memotivasi dan memberikan pengetahuan yang lebih kepada penulis.
9. Sahabat yang sudah menjadi keluarga penulis di kampus yaitu Sylvi, Asera, Latifah, Isti, selaku sahabat yang selalu setia menemani penulis, memberikan semangat kepada penulis, selalu memberikan penghiburan disaat penulis sedang sedih dan merasa putus asa dalam melalui proses kuliah hingga pembuatan skripsi. Terima kasih atas kasih sayang dan perhatian yang selalu diberikan kepada penulis.
10. Sahabat satu daerah penulis yaitu Lucy, Fredi, Hardi, Yessy, Sundari, Desandra, Ulik, Loveria, Fenny dan masih banyak yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih banyak atas dorongan

11. motivasi dan dukungan, kasih sayang yang diberikan kepada penulis dan selalu menghibur penulis dikala sedih dan selalu membantu penulis.
12. Untuk semua teman angkatan 2013 Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan dukungan, membantu penulis selama perkuliahan, dan memberikan warna dalam perkuliahan penulis.
13. Kakak dan adek penulis bernama Sheren, Cyntia, Reza yang selalu memberikan semangat kepada penulis, motivasi kepada penulis, memberikan kasih sayang dan dukungan yang luar biasa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
14. Keluarga penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk penulis untuk selalu semangat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi dengan baik.
15. Teruntuk Almarhum Papa tercinta Anggiat Parlindungan Simanjuntak yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk selalu berdoa dan selalu berjuang untuk menyelesaikan skripsi dan kuliah dengan baik dan memberikan motivasi untuk selalu menghargai kerja keras tanpa kenal lelah dan mengeluh, serta Mama yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan selama penulisan skripsi. Trima kasih atas cinta, kasih sayang, dan kesabaran dalam menghadapi penulis selama ini. Khusus untuk almarhum Papa, semoga ini menjadi hadiah terbaik atas perjuangan dan kerja keras yang telah dilakukan untuk mendukung penulis dalam menyelesaikan perkuliahan selama ini, walaupun Almarhum Papa tidak berada disamping penulis saat penulis menyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi, penulis yakin

16. dapat menyelesaikan skripsi berkat doa Almarhum Papa dan semoga penulis dapat membanggakan almarhum Papa.

17. Semua pihak yang selalu memberikan doa dan semangat untuk penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Dengan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih sedalam dalamnya untuk semua pihak yang terkait dalam proses pembuatan skripsi ini. Tanpa dukungan, motivasi, dan pengorbanan dari semua pihak penulis belum tentu dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Penulis selalu mendoakan dan semoga semua pihak yang disebutkan diberkati oleh Tuhan Yesus Kristus.

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II     KERANGKA TEORI</b>	
2.1 Sikap .....	8
2.1.1 Pengertian Sikap .....	8
2.1.2 Komponen-Komponen Sikap .....	9
2.1.3 Tingkatan-Tingkatan Dalam Sikap .....	11
2.1.4 Ciri-Ciri Sikap .....	11
2.1.5 Fungsi Sikap .....	12
2.1.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap .....	13
2.1.7 Pengukuran Sikap .....	16
2.1.8 Cara Pengukuran Sikap .....	17
2.2 Kepuasan Kerja .....	20
2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....	20
2.2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja .....	21
2.2.3 Dampak Kepuasan Kerja .....	26
2.2.4 Teori Kepuasan Kerja .....	29
2.2.5 Pengukuran Sikap Kerja .....	31
2.2.6 Cara Meningkatkan Kepuasan Kerja .....	33
2.2.7 Respon Terhadap Ketidakpuasan Kerja .....	35
2.3 Komitmen Organisasi .....	36
2.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi .....	36
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi .....	37

2.3.3	Dimensi Komitmen Organisasi .....	38
2.3.4	Indikator Dalam Komitmen Organisasi .....	39
2.3.5	Pengukuran Komitmen Organisasi .....	40
2.3.6	Cara Meningkatkan Komitmen Organisasi .....	42
2.3.7	Dampak Komitmen Organisasi .....	43
2.4	SOP .....	44
2.4.1	Pengertian SOP ( <i>standar operating procedure</i> ) ..	44
2.4.2	Tujuan dan Fungsi SOP ( <i>standar operating procedure</i> ) .....	45
2.4.3	Manfaat SOP ( <i>standar operating procedure</i> ) .....	47
2.4.4	Prinsip-Prinsip dalam SOP ( <i>standar operating procedure</i> ) .....	50
2.5	Hipotesis Penelitian .....	52
2.6	Hubungan Sikap terhadap SOP dengan Kepuasan Kerja .	53
2.7	Hubungan sikap terhadap SOP dengan Komitmen Pegawai	53
2.8	Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Pegawai ....	54

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Metode Penelitian .....	56
3.1.1	Analisis <i>Multivariate</i> .....	57
3.2	Jenis Penelitian .....	58
3.3	Model Penelitian .....	60
3.4	Operasional Variable .....	61
3.5	Populasi Penelitian .....	67
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	67
3.7	Teknik Analisis Data .....	69
3.8	Uji Validitas .....	70
3.9	Uji Realibilitas .....	72
3.10	Analisis Kuantitatif Deskriptif .....	73
3.11	Alat Pengolahan Data .....	75
3.12	Uji Hipotesis .....	75

### **BAB IV OBJEK PENELITIAN**

4.1	Sejarah .....	76
4.2	Visi dan Misi .....	78
4.3	Struktur Organisasi Perusahaan .....	79
4.4	Uraian Tugas .....	80
4.5	Struktur Organisasi HRD .....	85
4.6	Fasilitas Perusahaan .....	86
4.7	Produk .....	90
4.8	Lokasi Penelitian .....	94

<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1	Sikap Karyawan terhadap SOP .....	95
5.1.1	Analisis Kualitatif .....	99
5.1.2	Analisis Deskriptif .....	103
5.1.3	Analisis Kuantitatif .....	110
5.1.4	Uji Validitas.....	110
5.1.5	Uji Reabilitas.....	112
5.2	Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai .....	120
5.3	Tingkat Komitmen Organisasi .....	140
5.4	Hubungan antara Sikap terhadap SOP dengan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi .....	149
5.4.1	Analisis Koefisien Determinasi .....	152
5.4.2	Persamaan Regresi .....	153
5.5	Hipotesis Penelitian .....	155
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1	Kesimpulan .....	157
6.2	Saran .....	158
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	161
<b>LAMPIRAN</b>	.....	165

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Metode Penskalaan <i>Thrustone</i> .....	18
Gambar 2.2	Respon-Respon Terhadap Ketidakpuasan Kerja .....	35
Gambar 3.5	Model Penelitian .....	60
Gambar 4.1	Fasilitas Perusahaan .....	86
Gambar 4.2	Gambar Pemintalan .....	87
Gambar 4.3	Gambar Proses Tenun .....	88
Gambar 4.4	Gambar Pengolahan .....	88
Gambar 4.4	Gambar Produk <i>Yarn</i> .....	90
Gambar 4.5	Gambar Produk <i>Fabric</i> .....	91
Gambar 4.6	Gambar Contoh Produk ADEMUDA .....	93
Gambar 4.7	Gambar Produk <i>Garment</i> .....	93
Gambar 4.8	Gambar Produk Pakaian .....	94

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	<i>Organizational Commitment Questionnarre dari Mowday et. al dalam Sopiah (2008)</i> .....	41
Tabel 2.2	<i>Skala Organizational Commitment dari Meyer et. al, 1993 dalam Sopiah (2008)</i> .....	42
Tabel 3.1	Operasional Variable .....	62
Tabel 3.2	Kategorisasi <i>Nilai KMO</i> .....	71
Tabel 3.3	Skor Penilaian Kuesioner Skala <i>Likert</i> .....	73
Tabel 3.4	Kriteria Penilaian Skor Tanggapan Responden .....	74
Tabel 4.1	Tabel Kapasitas Pemintalan .....	86
Tabel 4.2	Tabel Kapasitas Tenun .....	87
Tabel 4.3	Tabel Kapasitas Pengolahan .....	88
Tabel 4.4	Tabel Kapasitas Pakaian .....	89
Tabel 4.5	Tabel Kapasitas Pakaian .....	89
Tabel 4.6	Tabel Range of Produk <i>Yarn</i> .....	90
Tabel 4.7	Tabel Range of Produk <i>Fabric</i> .....	91
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	100
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	101
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	101
Tabel 5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	102
Tabel 5.5	Hasil Persentase Skor Aktual Variable Sikap Terhadap SOP ...	104

Tabel 5.6	Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan Pegawai Mengenai SOP Meningkatkan Kinerja .....	105
Tabel 5.7	Tanggapan Responden Terhadap Keyakinan Pegawai Dengan SOP Dapat Meningkatkan Produktifitas .....	106
Tabel 5.8	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Memahami Dan Mengetahui Langkah-Langkah Pelaksanaan SOP .....	107
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Menjalankan Pekerjaan Sesuai dengan SOP Yang Berlaku .....	108
Tabel 5.10	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Menyukai dan Memandang Positif SOP Yang Berlaku .....	109
Tabel 5.11	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Bekerja Berdasarkan SOP Yang Telah Ditetapkan .....	109
Tabel 5.12	Tabel Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	112
Tabel 5.13	Hasil Uji Reabilitas Sikap Terhadap SOP .....	113
Tabel 5.14	Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Kerja .....	114
Tabel 5.15	Hasil Uji Reabilitas Komitmen Organisasi .....	115
Tabel 5.16	Rentang Nilai Mean Sikap Terhadap SOP .....	116
Tabel 5.17	Hasil Interval Variable Sikap Terhadap SOP .....	116
Tabel 5.18	Hasil Interval Variable Kepuasan Kerja .....	118
Tabel 5.19	Hasil Interval Komitmen Organisasi .....	119
Tabel 5.20	Hasil Persentase Skor Aktual Variable Kepuasan Kerja .....	121
Tabel 5.21	Tanggapan Responden Terhadap Keleluasan Pengaturan Pekerjaan .....	122

Tabel 5.22	Tanggapan Responden Terhadap Pekerjaan Yang Bervariasi .....	123
Tabel 5.23	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Bekerja Sesuai dengan Minat .....	124
Tabel 5.24	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Bangga Terhadap Pekerjaannya .....	125
Tabel 5.25	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Mendapatkan Umpan Balik dari Organisasi .....	125
Tabel 5.26	Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Gaji .....	126
Tabel 5.27	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Gaji Dapat Memenuhi Kebutuhan .....	127
Tabel 5.28	Tanggapan Responden Terhadap Keadilan Dalam Pemberian Gaji Sesuai Dengan Tugas .....	128
Tabel 5.29	Tanggapan Responden Mengenai Dukungan dan Bantuan Rekan Kerja .....	128
Tabel 5.30	Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Antar Rekan Kerja .....	129
Tabel 5.31	Tanggapan Responden Terhadap Adanya Rasa Empati Antar Rekan Kerja .....	130
Tabel 5.32	Tanggapan Responden Terhadap Adanya Saling Kecocokan Hubungan Sesama Rekan Kerja .....	130
Tabel 5.33	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Bimbingan Atasan .....	131

Tabel 5.34	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengawasan Atasan .....	132
Tabel 5.35	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Dukungan Atasan	132
Tabel 5.36	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Keadilan Atasan ..	133
Tabel 5.37	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Umpan Balik Atasan .....	134
Tabel 5.38	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pemberian Pengarahan Atasan Terhadap Tugas Yang Diberikan .....	134
Tabel 5.39	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kesempatan Pengembangkan Diri .....	135
Tabel 5.40	Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Dalam Prosedur Promosi .....	136
Tabel 5.41	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Persyaratan Kenaikan Jabatan .....	136
Tabel 5.42	Tanggapan Responden Terhadap Kesempatan Atas Kenaikan Jabatan .....	137
Tabel 5.43	Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Lingkungan Kerja .....	138
Tabel 5.44	Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Lingkungan Kerja .....	138
Tabel 5.45	Tanggapan Responden Terhadap Suasana Lingkungan Kerja Yang Mendukung .....	139

Tabel 5.46	Hasil Persentase Skor Aktual Variable Komitmen Organisasi .	140
Tabel 5.47	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Bersedia Menjadi Bagian Perusahaan .....	141
Tabel 5.48	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Memiliki Keterikatan Emosional Dan Tujuan Yang Sama Dengan Perusahaan .....	142
Tabel 5.49	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Memiliki Kewajiban Yang Sama Dengan Perusahaan .....	143
Tabel 5.50	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Bangga Dengan Pekerjaan .....	144
Tabel 5.51	Tanggapan Responden Terhadap Tidak Banyak Manfaat Yang Diperoleh Saat Bergabung Dengan Perusahaan .....	144
Tabel 5.52	Tanggapan Responden Terhadap Perusahaan Ini Merupakan Pilihan Terbaik Pegawai .....	145
Tabel 5.53	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Bersedia Memberikan Tenaga Atau Usaha Untuk Perusahaan .....	146
Tabel 5.54	Tanggapan Responden Terhadap Perusahaan Sungguh- Sungguh Memberikan Inspirasi Terhadap Pegawai .....	147
Tabel 5.55	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Tepat Untuk Bergabung Dengan Perusahaan .....	147

Tabel 5.56	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Untuk Bergabung Dengan Perusahaan Adalah Keputusan Yang Salah .....	148
Tabel 5.57	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Bersedia Menerima Segala Tugas Guna Mempertahankan Berjalannya Perusahaan .....	149
Tabel 5.58	Hasil <i>Uji Box's Test of Equality of Covariance Matrices</i> .....	150
Tabel 5.59	Hasil <i>Uji Levene's Test of Error Variances</i> .....	151
Tabel 5.60	Hasil <i>Uji Test of Between Subjects Effects</i> .....	151
Tabel 5.61	Tabel Koefisien Kepuasan Kerja .....	153
Tabel 5.62	Tabel Koefisien Komitmen Pegawai .....	153
Tabel 5.63	Hasil <i>Hipotesis Uji Multivariate Test</i> .....	155

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Setiap perusahaan memiliki *Standard Operating Procedure* atau sistem tata kerja yang memandu setiap individu dan unit kerja dalam organisasi secara konsisten untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Sistem tata kerja ini juga membantu perusahaan dalam melakukan evaluasi apabila terjadi keluhan atau terdapat temuan kesalahan, kelalaian, atau kecurangan, dan menjadi referensi untuk menyelesaikan konflik atau perselisihan antar unit kerja. *Standard Operating Procedure* diterapkan untuk setiap pegawai agar tujuan perusahaan dapat tercapai

Setiap pegawai memiliki sikap yang berbeda-beda dalam menyikapi SOP yang ada di perusahaan, hal ini dikarenakan setiap pegawai memiliki sifat dan cara melakukan pekerjaan yang berbeda-beda. Menurut **Sarwono (2009: 201)** sikap (*attitude*) adalah istilah yang mencerminkan rasa senang, tidak senang, atau perasaan biasa-biasa saja (*netral*) dari seseorang terhadap sesuatu. Menurut Sarwono sesuatu yang digambarkan dapat berupa benda, kejadian, situasi, orang-orang atau kelompok, dan jika yang timbul terhadap sesuatu itu adalah perasaan senang, maka disebut sikap positif dan sedangkan perasaan tidak senang disebut sikap negative. Hal negative yang ditimbulkan tidak semua pegawai dapat menerima dan menjalankan tugas mereka sesuai dengan SOP yang telah ada di

perusahaan dikarenakan setiap pegawai memiliki pandangan dan keyakinan yang berbeda-beda dalam menyikapi SOP, banyak pegawai yang harus menyesuaikan diri dengan peraturan-peraturan yang ada di perusahaan tersebut sehingga tidak jarang juga pegawai tidak mengerti bagaimana cara menjalankan peraturan tersebut

*Standard Operating Procedure* pada perusahaan terkadang membuat pegawai bosan, hal tersebut dikarenakan pegawai terlalu terpaku oleh peraturan membuat pegawai menjadi kaku, dan tidak bisa bekerja sesuai dengan kemampuan dan keahlian mereka. Pegawai yang terlalu terpaku dengan peraturan yang ada dapat membatasi gerak pegawai dengan demikian juga dapat membatasi ruang gerak pegawai dalam bekerja, pada pegawai yang tidak menyukai perubahan dan pegawai yang membutuhkan waktu untuk memahami dan menjalankan peraturan hal tersebut dapat menurunkan kinerja pegawai dalam perusahaan. Sedangkan sisi positif dari SOP sendiri adalah membuat tata kerja suatu perusahaan menjadi sistematis dan otomatis membuat kinerja pegawai tersebut menjadi lebih efisien dan efektif.

**Menurut Hasibuan (2007)** Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Ketika pegawai tidak mencintai pekerjaannya maka akan terjadi penurunan kinerja pegawai. Penurunan kinerja pegawai juga bisa terjadi karena perusahaan yang tidak peduli dengan pegawai tersebut. Perhatian yang diberikan perusahaan terhadap pegawai dapat membuat pegawai merasa dihargai keberadaan dan pekerjaannya sehingga akan

memunculkan rasa percaya terhadap perusahaan, dan hal tersebut juga akan berdampak dalam meningkatkan loyalitas pegawai terhadap perusahaan.

**Robbins (2008)** menyatakan bahwa komitmen organisasional adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Loyalitas pegawai menimbulkan suatu komitmen organisasi, dimana pegawai merasa bahwa pegawai tersebut harus tetap bekerja dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi perusahaan.

Kepuasan kerja bersifat individual dimana setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Kepuasan yang dirasakan setiap individu atau pegawai adalah suatu kesimpulan berdasarkan pada perbandingan apa yang diterima secara langsung dari hasil pekerjaannya dengan apa yang diinginkan atau diharapkan pantas atau layak diterima oleh pegawai. Bagi pribadi pegawai sendiri pengertian tentang sebab dan sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka dan bagi perusahaan sendiri.

Penulis melakukan Penelitian pada perusahaan tekstil di Bandung, yaitu PT Adetex. Pada 1979, PT Adetex merupakan pioner yang memproduksi jenis kain georgette di Indonesia. PT. Adetex telah berhasil memproduksi sekitar 1 juta yard kain per bulan. Jenis kain georgette yang diproduksi antara lain: *single georgette, matt georgette, palace, double georgette, uragiri, chifon, chipon*. PT. Adetex selalu mengembangkan produk yang dimiliki sehingga dapat mendirikan divisi di kota Boyolali yaitu PT. Tupai Adyamas Indonesia, PT. Saimoda Garmino di Bandung dan pada tahun 2006 menciptakan fitur online untuk

pakaian bermerek Korz, fitur online yang diciptakan merupakan suatu inovasi PT. Adetex yang selalu mengikuti perkembangan jaman.

Kemajuan PT Adetex sendiri juga merupakan campur tangan dari para karyawan yang bekerja dengan baik dan melaukan tugas sesuai dengan peraturan-peraturan yang telah disediakan untuk mencapai tujuan bersama perusahaan. Akan tetapi ada beberapa masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia atau pegawai dalam melakukan dan mengerjakan tugas, yaitu sikap pegawai dalam menjalankan tugas tersebut yang harus sesuai dengan SOP perusahaan, juga akan berdampak pada kepuasan kerja pegawai tersebut, dan akan berdampak pada komitmen pegawai tersebut untuk bertahan di dalam perusahaan. Perusahaan membutuhkan peraturan-peraturan kerja yang telah ditetapkan sesuai dengan SOP perusahaan, hal tersebut guna untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas perusahaan. *Standard Operating Procedure* dibuat guna untuk menyeimbangkan apa yang boleh dilakukan pegawai atau tidak boleh dilakukan pegawai, batasan-batasan pegawai. Untuk melihat evaluasi yang telah dijalankan oleh perusahaan apakah sudah baik atau tidak, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam lagi dengan judul **“Hubungan Sikap Terhadap SOP dengan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi pegawai PT Adetex Bandung”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

PT. ADETEX berkantor pusat di jalan Dayang Sumbi No. 4 – 6 Bandung, merupakan perusahaan tekstil. Sikap pegawai terhadap SOP sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan bersama, hal ini dikarenakan setiap pegawai

memiliki peran penting untuk memajukan perusahaan, dengan pegawai yang memahami SOP yang ada yang menjalankannya dengan baik maka kinerja pegawai akan meningkat dan berdampak positif bagi perkembangan perusahaan, dan menimbulkan kepuasan kerja pegawai dan akan berdampak pada loyalitas pegawai. Dari Latar Belakang yang telah dibuat maka identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sikap pegawai terhadap SOP PT. Adetex Bandung ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan kerja pegawai PT. Adetex Bandung ?
3. Bagaimana komitmen organisasi pegawai PT. Adetex Bandung ?
4. Bagaimana hubungan sikap terhadap SOP dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui sejauh mana sikap pegawai terhadap SOP di PT. Adetex Bandung
2. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pegawai di PT. Adetex Bandung
3. Untuk mengetahui sejauh mana organisasi pegawai di PT. Adetex Bandung
4. Untuk mengetahui bagaimana hubungan antara sikap terhadap SOP dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi pegawai PT. Adetex.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut

- a. Bagi penulis untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi pada Universitas Katolik Parahyangan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
  - b. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan, mengetahui sikap pegawai terhadap SOP, dan berhubungan dengan kepuasan kerja pegawai dan komitmen organisasi pegawai
2. Bagi akademik, diharapkan menjadi bahan masukan untuk mengembangkan pengetahuan mengenai sikap pegawai terhadap SOP, bagaimana hubungan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi pegawai.
  3. Bagi perusahaan, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu perusahaan mengevaluasi dan membantu perusahaan untuk mengatasi masalah-masalah yang berkaitan dengan kepuasan kerja pegawai serta komitmen pegawai yang dilihat dari SOP perusahaan.