



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

No.	14.101.15
Tgl.	14/10/15
Nim.	14151488
Tm.	Tm/15/14/040

**ANALISIS PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN  
MOTIVASI TERHADAP KINERJA TENAGA PELAYANAN SOSIAL  
DI PANTI SOSIAL DINAS SOSIAL PROVINSI DKI JAKARTA**

**TESIS**

**Oleh  
MIA RUMSARI  
Nim: 55111120180**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2014**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**ANALISIS PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN  
MOTIVASI TERHADAP KINERJA TENAGA PELAYANAN SOSIAL  
DI PANTI SOSIAL DINAS SOSIAL PROVINSI DKI JAKARTA  
(Studi Kasus pada Panti Sosial Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta)**

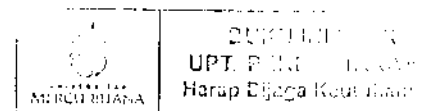
**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen**

**Oleh  
MIA RUMSARI  
Nim: 5511120180**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2014**

## ABSTRACT



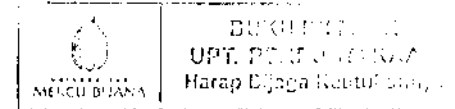
*This study aims to determine the effect of organizational commitment on performance Power of Social Services, the effect of motivation on performance Power of Social Services, the influence of organizational commitment and motivation jointly on the performance of Social Services Workers.*

*The sampling technique used in this study is convenience sampling. The technique of collecting data using questionnaires, literature and field studies. The sample in this study amounted to 156 social service personnel. Analysis using a test instrument covering research validity and reliability testing; includes the classical assumption that normality test, multicollinearity, heteroscedasticity test; multiple linear regression; include hypothesis testing and the F test and t-test coefficients of determination.*

*The analysis showed: organizational commitment have a significant effect on the performance of social service personnel, motivation significant effect on the performance of social service personnel, organizational commitment and motivation jointly affect the performance of social service personnel. The test results showed that the coefficient of determination of organizational commitment and motivation affect the performance of social service personnel in the Provincial Social Welfare Social Service Establishments, while the remaining affected other variables that are not described in this model eg job satisfaction, organizational culture and compensation.*

*Keywords: Organizational Commitment, Motivation, Performance*

## ABSTRAK



Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja Tenaga Pelayanan Sosial, pengaruh motivasi terhadap kinerja Tenaga Pelayanan Sosial, pengaruh komitmen organisasional dan motivasi secara bersama-sama terhadap kinerja Tenaga Pelayanan Sosial.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah convenience sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, literatur dan studi lapangan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 156 tenaga pelayanan sosial. Teknik analisis data menggunakan uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan uji reliabilitas; uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas; uji regresi linier berganda; uji hipotesis meliputi uji F dan koefisien determinasi dan uji t.

Hasil analisis menunjukkan: komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga pelayanan sosial, motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga pelayanan sosial, komitmen organisasional dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja tenaga pelayanan sosial. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa komitmen organisasional dan motivasi mempengaruhi kinerja tenaga pelayanan sosial di Panti Sosial Dinas Sosial Provinsi DKI, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam model ini misalnya kepuasan kerja, budaya organisasi dan kompensasi.

**Kata kunci:** Komitmen Organisasional, Motivasi, Kinerja

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Komitmen Organisasional dan Motivasi terhadap Kinerja Tenaga Pelayanan Sosial di Panti Sosial Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah

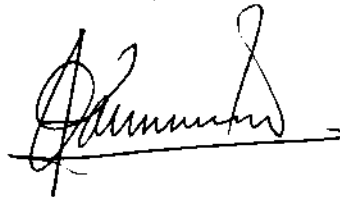
Nama : Mia Rumsari

Nim : 55111120180

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Juli 2014

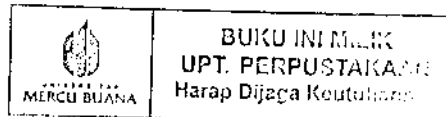
Pembimbing Utama



Dr. Enny Aryanto, SE.,M.Si

Mengetahui

Mengesahkan




Direktur Program Studi Pascasarjana  
Magister Manajemen

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Analisis Pengaruh Komitmen Organisasional dan Motivasi terhadap Kinerja Tenaga Pelayanan Sosial di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah

Nama : Mia Rumsari

NIM : 55111120180

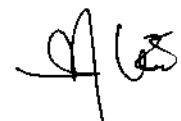
Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 20 Juni 2014

Merupakan hasil studi Mia Rumsari, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 20 Juni 2014



Mia Rumsari

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunai-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul :“Analisis Pengaruh Komitmen Organisasional dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Pelayanan Sosial di Panti Sosial Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta” (Studi Kasus pada Panti Sosial Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta). Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan kepada :

1. Dr. Enny Aryanto, SE.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran dan petunjuk yang sangat bermanfaat baik dari segi materi maupun dari segi materi maupun dari segi teknis dalam penyusunan karya akhir ini.
2. Dr. Setyo Utomo, MM, selaku Dosen Penelaah yang telah banyak memberikan saran dan petunjuk yang sangat bermanfaat baik penyusunan karya akhir ini.

3. Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Dosen Penguji pada sidang tesis yang banyak memberikan masukan dan saran dalam perbaikan tesis
4. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Sekretariat Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan pengetahuan dalam proses pembelajaran selama penulis mengikuti perkuliahan di Universitas Mercu Buana Jakarta
5. Pimpinan dan Staf Panti Sosial di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta yang telah mengizinkan penulis untuk dapat melakukan penelitian
6. Keluarga saya tercinta, terutama Suami tercinta Bagus Ananda Wisaksana, SE dan Ibu saya Ny.Ida Rusjana yang telah banyak memberikan doa dan semangat dalam penulisan karya akhir ini.
7. Rekan-rekan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Mercu Buana Angkatan 20 atas dukungan dan kerjasamanya selama proses perkuliahan dan penyusunan karya akhir

Kiranya hasil penulisan ini dapat memberikan sumbangsih dalam masalah pengembangan Panti Sosial di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta

Mia Rumsari



## DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	9
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II. DESKRIPSI DINAS SOSIAL PROVINSI DKI JAKARTA</b> .....	12
2.1 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta.....	12
2.2 Visi dan Misi Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta.....	13
2.3 Struktur Organisasi.....	14
<b>BAB III. KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	18
3.1. Kinerja Pegawai.....	18
3.1.1 Pengertian Kinerja Pegawai.....	18
3.1.2 Penilaian Kinerja.....	20
3.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	23
3.1.4 Indikator Kinerja.....	24
3.2. Komitmen Organisasional.....	25
3.2.1 Pengertian Komitmen Organisasional.....	25
3.2.2 Bentuk Komitmen Organisasional.....	26
3.2.3 Proses Terjadinya Komitmen Organisasional.....	28
3.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasional.....	34
3.3. Motivasi.....	36
3.3.1 Pengertian Motivasi.....	36
3.3.2 Jenis-jenis Motivasi.....	38
3.3.3 Teori Motivasi.....	39
3.3.4 Ciri-ciri Motivasi dalam Perilaku.....	41

3.3.5	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja .....	42
3.3.6	Indikator Motivasi Kerja .....	45
3.4.	Penelitian Terdahulu .....	48
3.5.	Kerangka Pemikiran .....	51
3.6.	Hipotesis .....	54
<b>BAB IV.</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
4.1.	Metode dan Desain Penelitian.....	55
4.1.1	Metode Penelitian.....	55
4.1.2	Desain penelitian .....	56
4.1.3	Teknik Penelitian .....	57
4.2.	Ruang Lingkup .....	60
4.3.	Lokasi Penelitian .....	60
4.4	Variabel Penelitian .....	60
4.4.1	Definisi Konsep .....	60
4.4.2	Definisi Operasional .....	61
4.5.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	65
4.6.	Jenis dan Sumber Data .....	66
4.7.	Teknik Pengumpulan Data .....	67
4.8.	Uji Validitas dan Reabilitas .....	72
4.9.	Uji Asumsi Klasik .....	74
4.10.	Uji Regresi Linier Berganda .....	76
4.11.	Uji Hipotesis .....	76
<b>BAB V.</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>81</b>
5.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	81
5.2	Profil Responden .....	85
5.2.1	Profil Respon Responden Variabel Komitmen Organisasional .....	85
5.2.2	Profil Respon Responden Variabel Motivasi ....	89
5.2.3	Profil Respon Responden Variabel Kinerja .....	93
5.3	Hasil Penelitian .....	97
5.3.1	Penyajian Data .....	97
5.3.1.1	Pengujian Instrumen Penelitian .....	98
5.3.1.2	Uji Asumsi Klasik .....	102
5.3.2	Analisis Data .....	105
5.3.2.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	105
5.3.2.2	Pengujian Hipotesis .....	107
5.4	Matrix Korelasi Antar Dimensi .....	110
5.4.1	Analisis Dimensi Variabel Komitmen Organisasional terhadap Variabel Kinerja .....	111
5.4.2	Analisis Dimensi Variabel Motivasi terhadap Variabel Kinerja .....	112
5.5	Pembahasan.....	113

<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>116</b>
6.1. Kesimpulan.....	116
6.2. Saran .....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>126</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>167</b>

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1.	Data Kehadiran Tenaga Pelayanan Sosial di Panti Sosial Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Semester 1 Tahun 2012 .....	4
Tabel 1.2.	Jenis Pelatihan yang telah diikuti Tenaga Pelayanan Sosial Tahun 2012 .....	5
Tabel 1.3.	Hasil Test Psikologi yang Telah diikuti Tenaga Pelayanan Sosial di PSBI 3 Tahun 2013 .....	6
Tabel 1.4.	Jumlah Panti (PS), Warga Binaan Sosial dan Tenaga Pelayanan Sosial di Panti Sosial Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Tahun 2012 .....	7
Tabel 1.5.	Tingkat Pendidikan Pramu Sosial di Panti Sosial Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Tahun 2012 .....	8
Tabel 2.1.	Panti Sosial (PS) dilingkungan Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta menurut kelompok PMKS (Penyandang Masalah Sosial) .....	16
Tabel 3.1.	Beberapa Faktor Untuk Mengetahui Tingkat Kinerja (Pegawai Yang Tidak Efektif) .....	22
Tabel 3.2.	Penelitian Terdahulu .....	48
Tabel 4.1.	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	62
Tabel 4.2.	Populasi dan Sampel .....	66
Tabel 5.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	81
Tabel 5.2.	Identitas Responden Berdasarkan Umur .....	82
Tabel 5.3.	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	83
Tabel 5.4.	Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	84
Tabel 5.5.	Profil Variabel Komitmen Organisasional .....	85
Tabel 5.6.	Profil Variabel Motivasi .....	90
Tabel 5.7.	Profil Variabel Kinerja .....	93
Tabel 5.8.	Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Komitmen Organisasional .....	99
Tabel 5.9.	Korelasi Item pertanyaan Terhadap Variabel Motivasi ( $X_2$ ) .....	100
Tabel 5.10.	Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Kinerja (Y) .....	101
Tabel 5.11.	Hasil Uji Reliabilitas .....	102
Tabel 5.12.	Hasil Uji Normalitas .....	103
Tabel 5.13.	Hasil Uji Multikolinieritas .....	104
Tabel 5.14.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	105
Tabel 5.15.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	105
Tabel 5.16.	Hasil Uji F .....	107

Tabel 5.17.	Hasil Koefisien Determinasi .....	108
Tabel 5.18.	Hasil Uji t .....	109
Tabel 5.19.	Matrik Korelasi Antar Dimensi .....	110

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Hasil Penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial .....	2
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta .....	14
Gambar 2.2. Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta .....	15
Gambar 3. 1. Faktor-faktor Pembentuk Komitmen Organisasional .....	27
Gambar 3.2. Proses Terjadinya Komitmen Organisasional .....	32
Gambar 3.3. Proses Terjadinya Komitmen Organisasional .....	33
Gambar 3.4 Kerangka Pemikiran .....	54
Gambar 4.1 Metode dan Desain Penelitian .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian.....	126
Lampiran 2	Hasil Olahan Data .....	130