

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sumber Daya Manusia

Menurut Susiawan & Muhid (2015) sumber daya manusia adalah aset yang sangat penting dalam suatu organisasi baik organisasi dalam skala besar maupun organisasi dalam skala kecil. Karena sumber yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman adalah sumber daya manusia.

Menurut Marlina (2016) sumber daya manusia (SDM) harus dapat dikelola dengan baik sesuai dengan fungsinya supaya sumber daya manusia (SDM) ini dapat berperan sesuai dengan tugas dan fungsinya pada lembaga yang digelutinya. Oleh karena itu fungsi-fungsi dalam pengelolaan sumber daya manusia harus dilaksanakan secara optimal sehingga kebutuhan yang menyangkut tujuan individu, organisasi ataupun kelembagaan dapat tercapai.

Menurut Prihantoro (2012) sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting, dalam interaksinya dengan faktor modal, material, metode, dan mesin. Kompleksitas yang ada dapat menentukan kualitas manusia. Oleh karena itu mengharuskan kita untuk selalu berhati-hati dan memperhatikan setiap aspeknya. Kualitas Sumber Daya manusia dapat dilihat dari kinerja karyawan, Budaya Kerja, Kepuasan dan Keterikatan Kerja.

2.2 Kepuasan Kerja

Menurut Nasution (2017) kepuasan kerja adalah pandangan positif karyawan terhadap pekerjaannya, lingkungannya, relasi kerjanya, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan pekerjaannya. ciri perilaku pekerja yang puas adalah mereka yang mempunyai motivasi yang tinggi untuk bekerja, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat bekerja ketempat bekerjanya dan malas dalam melakukan pekerjaannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan

atau sikap seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, baik itu faktor internal maupun faktor eksternal, dan faktor-faktor tersebut yang akan menentukan mengapa karyawan merasa puas atau tidak puas dalam menjalankan pekerjaannya.

Menurut Muayyad & Gawi (2017), kepuasan kerja pada dasarnya adalah hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya. Faktor kepuasan kerja pegawai sangat penting artinya bagi perusahaan karena dengan adanya kepuasan bagi pegawai, diharapkan nantinya akan semakin meningkatkan kinerja dan berimbas pada peningkatan produktivitas perusahaan secara menyeluruh, atau dalam ilmu manajemen jasa dikenal dengan istilah “*Happy Employee, Happy Customer*”, yang berarti sebelum memuaskan pelanggan, harus terlebih dahulu memberi kepuasan bagi pekerja, sehingga pekerja pun akan dengan senang hati dan tulus ikhlas memberi pelayanan yang optimal bagi customernya.

Menurut Nasution,dkk (2019), kepuasan kerja dirasakan pegawai karena ada hal-hal yang mendasarinya. Pada dasarnya seseorang akan merasa nyaman dan tingkat loyalitas pada pekerjaannya akan tinggi apabila dalam bekerja orang tersebut memperoleh kepuasan kerja sesuai dengan apa yang diinginkan. Kepuasan kerja merupakan cerminan dari perasaan pekerja terhadap Pekerjaannya

Menurut Sari & Susilo (2015), kepuasan kerja dapat menentukan sikap karyawan. Setiap individu dalam perusahaan dipastikan memiliki kebutuhan dan harapan masing-masing, beberapa diantara mereka sadar akan hal tersebut, sedangkan yang lain tidak menyadarinya. Kebutuhan dan harapan tersebut yang menstimulasi perilaku karyawan pada perusahaan. Jadi, kepuasan kerja merupakan representasi sikap dan penilaian karyawan akan pekerjaan dan pemenuhan atas harapan mereka terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu kepuasan kerja dapat berdampak pada kinerja karyawan.

2.2.1 Indikator Kepuasan Kerja

Ada banyak pakar yang menguraikan dimensi-dimensi kepuasan kerja. Smith, dkk, (1969) dalam Amalia (2012), mempublikasikan kepuasan kerja ke dalam lima dimensi yang sering disebut dengan *Job Descriptive Index* (JDI). JDI dirancang

untuk mengukur kepuasan karyawan dengan pekerjaan mereka. JDI mudah digunakan dalam penyusunan, menghitung skor, mudah dibaca, dan menggunakan format yang sederhana. Alat ini menjadi salah satu yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan kerja karyawan. Menurut Luthans (2006) Dalam Novita,dkk (2016), mengungkapkan terdapat sejumlah indikator-indikator kepuasan kerja, yaitu:

- a. **Kepuasan Terhadap Pekerjaan itu sendiri**
Kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan. Kepuasan kerja akan tercapai jika ada kesesuaian antara keterampilan yang dimiliki, keinginan dari para pekerja dengan pekerjaan yang dilakukan, serta adanya kebebasan
- b. **Kepuasan Terhadap Gaji**
Uang tidak hanya membantu orang memperoleh kebutuhan dasar, tetapi juga alat memenuhi kebutuhan untuk mencapai tingkat kepuasan lebih tinggi. Karyawan dapat melihat apakah imbalan yang diterima telah sesuai dengan beban pekerjaan.
- c. **Kepuasan Terhadap Promosi**
Kesempatan promosi sepertinya memiliki pengaruh berbeda pada kepuasan kerja karena promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki berbagai penghargaan.
- d. **Kepuasan Terhadap Pengawasan Kerja**
Pengawasan merupakan sumber penting lain dari kepuasan kerja. Pengawasan atasan terhadap pekerja dapat menyenangkan atau tidak bagi seseorang hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.
- e. **Kepuasan Terhadap Rekan Kerja**
Rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang kuat bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat, dan bantuan pada anggota individu. Faktor – Faktor Kepuasan Kerja.

2.2.2 Teori – Teori Kepuasan Kerja

Menurut Luthan (1993) dalam Widodo (2010), pendekatan-pendekatan yang

lazim digunakan dalam menjelaskan konsep atau teori kepuasan kerja ada 3 (tiga) macam, yaitu sebagai berikut:

a. Pendekatan Selisih (*Discrepancy Theory*)

Pendekatan ini pertama kali dipelopori oleh Porter yang mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa seharusnya diterima dengan kenyataan yang dirasakan (*"Difference Between How Of Something There Should Be And How Much There Is Now*). Sikap karyawan terhadap pekerjaannya tergantung bagaimana selisih (*discrepancy*) itu dirasakan. Karyawan akan terpuaskan jika tidak terjadi selisih antara kondisi-kondisi yang diinginkan dengan kondisi-kondisi aktual. Locke menerangkan bahwa kepuasan kerja karyawan tergantung pada selisih antara apa yang didapatkan (*expectation, needs, atau value*) dengan perasaan atau persepsi yang telah dicapai melalui pekerjaannya). Dengan demikian orang akan merasakan puas bila tidak ada perbedaan antara sesuatu yang diharapkan dengan persepsi atas kenyataan yang didapatkan. Karena batas minimum yang diinginkan telah tercapai.

b. Pendekatan Keadilan (*Equity Theory*)

Prinsip dasar dalam pendekatan ini adalah merinci kondisi-kondisi yang mendasari seorang pekerja akan menganggap adil dan masuk akal insentif keuntungan dalam pekerjaannya. Jadi dalam pendekatan ini seseorang akan merasa puas dan tidak puas, tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak atas suatu situasi. Menurut pendekatan ini seseorang menilai adil dengan membandingkan hasil rasio inputnya dengan hasil rasio input dari orang lain atau sejumlah orang bandingan. Jika merasa rasio input seorang pekerja tersebut adalah sama atau sebanding, maka suatu keadaan adil dianggap ada oleh para karyawan. Jika para karyawan merasa perbandingan tersebut tidak sama maka keadaan adil dianggap tidak sama.

c. Pendekatan Dua Faktor (*Two Factor Theory*)

Pada prinsipnya teori ini memandang kepuasan kerja dengan ketidakpuasan kerja merupakan suatu hal yang berbeda (Herzberg, dalam Yudhasari, 1999) artinya kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan suatu variabel

yang kontinu. Sikap seseorang terhadap pekerjaannya dipengaruhi oleh 2 (dua) kelompok situasi yaitu kelompok *satisfiers* (motivasi) dan kelompok *dissatisfiers* (*hygiene factor*). *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfies* (*hygiene factors*) adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari gaji atau upah, pengawasan, hubungan antarpribadi, kondisi kerja dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Jika tidak terpenuhi faktor ini, karyawan tidak akan puas. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

2.3 Budaya Kerja

Menurut Schein (2004) Dalam Wardani,dkk (2016), definisi budaya kerja adalah suatu pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu sebagai pembelajaran untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang terjadi dalam perusahaan dan oleh karena itu diajarkan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan dan merasakan terkait dengan masalah-masalah tersebut.

Menurut Putranti,dkk (2018) budaya kerja suatu sistem penyebaran pekerjaan dan kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggota organisasi. Selain itu budaya kerja merupakan hal yang penting ketika dihadapkan pada upaya peningkatan kinerja organisasi dan pegawai di dalamnya.

Menurut Luthans (2006) dalam Firdian (2018) budaya kerja adalah norma-norma dan nilai-nilai yang mengarahkan perilaku anggota organisasi. Setiap anggota akan berperilaku sesuai dengan budaya yang akan berlaku agar diterima oleh lingkungannya. budaya kerja adalah suatu sistem nilai, kepercayaan dan

kebiasaan dengan struktur formalnya untuk menghasilkan norma-norma perilaku organisasi. Berdasarkan definisi yang dikemukakan para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa budaya kerja merupakan pola dasar nilai-nilai, harapan, kebiasaan-kebiasaan dan keyakinan yang dimiliki bersama seluruh anggota organisasi sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Simamora (2018) dalam Kusumawati (2015), budaya kerja akan terpenuhi apabila karyawan sebagai pelaku di sebuah perusahaan sebagai unsur yang berpengaruh terhadap kinerja dapat tercipta dengan sempurna. Membahas Budaya kerja tidak akan terlepas dengan adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Budaya kerja itu sendiri. Agar kinerja karyawan selalu konsisten maka setidaknya-tidaknya perusahaan selalu memperhatikan lingkungan di mana karyawan melaksanakan tugasnya misalnya rekan kerja, pimpinan, suasana kerja dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Masalah budaya itu sendiri merupakan hal yang esensial bagi suatu organisasi atau perusahaan, karena akan selalu berhubungan dengan kehidupan yang ada dalam perusahaan.

Menurut Kusumawati (2015), budaya kerja merupakan falsafah, ideologi, nilai-nilai, anggapan, keyakinan, harapan, sikap dan norma-norma yang dimiliki secara bersama serta mengikat dalam suatu komunitas tertentu. Secara spesifik budaya dalam organisasi akan ditentukan oleh kondisi kerja tim, kepemimpinan dan karakteristik organisasi serta proses administrasi yang berlaku. Budaya kerja penting, karena merupakan kebiasaan-kebiasaan yang terjadi dalam hirarki organisasi yang mewakili norma-norma perilaku yang diikuti oleh para anggota organisasi. Budaya yang produktif adalah budaya yang dapat menjadikan organisasi menjadi kuat dan tujuan perusahaan dapat terakomodasi. Untuk mengukur keberhasilan suatu budaya kerja maka diberlakukan suatu penilaian terhadap kinerja pegawai. Definisi kinerja merupakan hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Penilaian kinerja perlu dilakukan seobjektif mungkin karena akan memotivasi karyawan dalam melakukan kegiatannya. Di samping itu

pula penilaian kinerja dapat memberikan informasi untuk pemberian gaji, promosi dan melihat perilaku karyawan. Penilaian kinerja bukan merupakan kegiatan kontrol atau pengawasan dan bukan pula mencari-cari kesalahan untuk menjatuhkan sanksi atau hukuman. Kegiatan penilaian kinerja difokuskan pada usaha pengungkapan kekurangan dalam bekerja untuk diperbaiki dan kelebihan bekerja untuk dikembangkan, agar setiap pegawai mengetahui tingkat efisiensi dan efektivitas kontribusinya dalam melaksanakan pekerjaannya guna untuk mencapai tujuan organisasi.

2.4 Keterikatan Kerja

Menurut Rizkiani & Sawitri (2015), keterikatan kerja merupakan kemampuan karyawan mengerahkan aktivitas fisik, kognitif, dan kondisi emosionalnya pada pekerjaan. Keterikatan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor internal, salah satunya adalah kepribadian. Karyawan harus memiliki rasa keterikatan terhadap pekerjaan untuk meningkatkan produktivitasnya dalam organisasi. Keterikatan kerja yang dimaksud mengacu pada *work engagement* yang dikemukakan oleh Schaufeli dan Bakker (2004), yang merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Keterikatan kerja adalah keadaan psikologis positif berkaitan dengan pemenuhan kerja yang dikarakteristikkan dengan *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Vigor* ditandai oleh tingginya tingkat energi dan ketahanan mental saat bekerja, kemauan untuk berusaha dalam menyelesaikan pekerjaan, dan ketekunan dalam menghadapi kesulitan. *Dedication* mengacu pada keterlibatan yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan dan mengalami perasaan yang bermakna, antusiasme, inspirasi, kebanggaan, dan tantangan. *Absorption* ditandai dengan konsentrasi penuh dan merasa senang melakukan pekerjaannya, dimana ia merasa waktu berlalu begitu cepat dan merasa sulit melepaskan diri dengan pekerjaan

Karyawan yang memiliki keterikatan kerja yang tinggi akan menunjukkan performa terbaik mereka, hal ini dikarenakan karyawan menikmati segala aktifitas yang dilakukannya. Sebaliknya, apabila keterikatan kerja rendah, karyawan akan merasakan adanya tekanan dalam pekerjaan. Adanya tekanan dalam pekerjaan tentu

akan berdampak pada hasil pengerjaan tugas atau pekerjaan tersebut, karena karyawan merasakan tugas atau pekerjaannya dirasa sebagai beban kerja yang harus diselesaikan. Keterikatan sendiri dipengaruhi oleh tiga faktor dimana dua faktor dikemukakan oleh Bakker (2011) yaitu sumber kerja (*job resources*) dan sumber daya pribadi (*personal resources*). Sumber pekerjaan merupakan salah satu faktor ekstrinsik yang didapatkan karyawan ketika berada di tempat kerja. Tidak terkecuali kualitas kehidupan kerja, ini merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sumber pekerjaan, karena kualitas kehidupan kerja merupakan sebuah usaha dalam pemenuhan kebutuhan karyawan untuk menjalankan tugasnya dengan baik dan efisien ketika di tempat kerja. Tidak hanya itu, kualitas kehidupan kerja juga mampu membuat karyawan merasa nyaman dengan pekerjaannya. Ketika karyawan merasa nyaman, maka karyawan dapat memberikan efek positif dalam pemenuhan tugasnya (Nurendra & Purnamasari, 2017).

2.5 Kinerja Karyawan

Menurut Damayanti, dkk (2018), keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Salah satu cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya, misalnya dengan melalui pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta memiliki disiplin. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Menurut Suprihati (2014) kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat terbentuk output kuantitatif maupun kualitatif, kreatifitas, fleksibilitas, dapat diandalkan atau hal-hal lain yang dapat diinginkan. Menurut Ady & Widodo

(2013) Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh sekelompok orang dalam satu organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika.

Menurut Irawan (2012) dalam Rosita & Yuniati (2016), bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Jika kita mengenal tiga macam tujuan, yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit, dan kinerja pegawai.

2.5.1 Indikator Kinerja karyawan

Gomes (2002) dalam Pratiwi & Ismi (2014), menyatakan bahwa kriteria pengukuran kinerja berdasarkan perilaku yang spesifik adalah sebagai berikut:

1. *Quantity of work*, yaitu jumlah tenaga kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu tertentu.
2. *Quality of work*, yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesiapannya.
3. *Job knowledge*, yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan ketrampilannya
4. *Creativeness*, yaitu keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation*, yaitu kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi.
6. *Dependability*, yaitu kesadaran berdisiplin dan dapat dipercaya dalam kehadiran dan penyelesaian pekerjaan.
7. *Initiative*, yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
8. *Personal qualities*, yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi.

2.5.2 Faktor – Faktor Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2007) dalam Loka & Mahalayati (2019) terdiri dari:

1. Faktor Intrinsik

Faktor Personal atau individual, yaitu pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh tiap individu karyawan.

2. Faktor Estrinsik

- a. Faktor kepemimpinan, meliputi aspek mutu manajer dan *team leader* dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja pada karyawan.
- b. Faktor tim, meliputi aspek dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- c. Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.
- d. Faktor situasional, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Gibson (2002) dalam Artadi (2015), mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Atribut Individu

Dengan adanya berbagai atribut yang melekat pada individu dan dapat membedakan individu yang satu dengan yang lainnya. Faktor ini merupakan kecakapan individu untuk menyelesaikan tugastugas yang telah ditentukan, terdiri dari:

- a. Karakteristik demografi. Misalnya umur, jenis kelamin, dan lain-lain.
- b. Karakteristik kompetensi. Misalnya bakat, kecerdasan, kemampuan, keterampilan, dan sebagainya. Karakteristik psikologi. Misalnya nilai-nilai yang dianut seperti sikap dan perilaku. Kemauan untuk Bekerja

Dengan berbagai atribut yang melekat pada individu untuk menunjukkan adanya kesempatan yang sama untuk mencapai suatu prestasi. Untuk mencapai kinerja yang baik diperlukan usaha dan kemauan untuk bekerja keras, karena kemauan merupakan suatu kekuatan pada individu yang dapat memicu usaha kerja yang lebih terarah dalam melakukan suatu pekerjaan.

Dukungan Organisasi, dalam mencapai tujuan karyawan yang tinggi diperlukan adanya dukungan atas kesempatan dari organisasi atau perusahaan. Hal ini untuk mengantisipasi keterbatasan baik dari karyawan maupun dari perusahaan. Misalnya, perlengkapan peralatan dan kelengkapan kejelasan dalam memberikan informasi.

2.6 Structural Equation Modeling (SEM)

Menurut Sasongko,dkk (2016), *Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan teknik analisis multivariat yang dikembangkan guna menutupi keterbatasan yang dimiliki oleh model analisis sebelumnya yang telah digunakan secara luas dalam penelitian statistika. Keunggulan SEM dalam penelitian antara lain:

1. Dapat menguji hubungan kausalitas, validitas, dan reliabilitas sekaligus.
2. Dapat digunakan untuk melihat pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel.
3. Menguji beberapa variabel dependen sekaligus dengan beberapa variabel independen.
4. Dapat mengukur seberapa besar variabel indikator mempengaruhi variable faktornya masing-masing.
5. Dapat mengukur variabel faktor yang tidak dapat diukur secara langsung melalui variabel indikatornya.

Bollen dan Long (1993) dalam Wijanto (2015) menyatakan langkah-langkah SEM secara umum mengandung tahap-tahap sebagai berikut yaitu:

1. Spesifikasi model (*model specification*)

Spesifikasi model merupakan tahapan yang berkaitan dengan pembentukan model awal persamaan struktural, sebelum dilakukan estimasi. Model awal ini diformulasikan berdasarkan suatu teori atau penelitian sebelumnya. Spesifikasi model penelitian yang merepresentasikan permasalahan yang diteliti adalah penting dalam SEM. Dalam Wijanto (2015) mengatakan bahwa analisis tidak dapat dimulai sampai peneliti menspesifikasikan sebuah model yang menunjukkan hubungan antara variabel-variabel yang akan dianalisis.

2. Identifikasi (*identification*)

Identifikasi merupakan tahap yang berkaitan dengan pengkajian tentang kemudian diperolehnya nilai yang unik untuk setiap parameter yang ada di dalam model dan kemungkinan persamaan simultan tidak solusinya. Secara garis besar ada 2 kategori identifikasi dalam persamaan simultan yaitu:

a. *Under-Identified Model*

Under-Identified Model merupakan model dengan jumlah parameter yang diestimasi lebih besar dari jumlah data yang diketahui (data tersebut *variance* dan *covariance* dari variabel-variabel teramati). Model *under-identified* menentukan *degree of freedom* dengan mengurangi jumlah data yang diketahui dengan jumlah parameter yang diestimasi < 0 dan juga dapat diketahui bahwa model yang *under-identified* mempunyai *degree of freedom* negative.

b. *Just Identified*

Just Identified model adalah model dengan jumlah parameter yang diestimasi sama dengan jumlah data yang diketahui. Model ini memiliki nilai *degree of freedom* nol.

c. *Over Identified*

Over Identified model adalah dengan model jumlah parameter yang diestimasi lebih kecil dari jumlah data yang diketahui. Model ini memiliki nilai *degree of freedom* positif.

3. Estimasi (*estimation*)

Model penelitian yang telah memenuhi spesifikasi dan identifikasi model, selanjutnya dapat dilakukan estimasi model. Sebelum melakukan estimasi model penting bagi seorang peneliti untuk menentukan model estimasi apa yang akan digunakan dan mempertimbangkan berapa besar jumlah sampel yang dibutuhkan, karena hal tersebut nantinya akan berpengaruh terhadap interpretasi hasil analisis. Dalam hal ini terdapat 3 metode estimasi yang dapat digunakan yaitu *Maximum Likelihood*, *Generalized Least Square* dan *Asymptotically Distribution Free*. Estimasi merupakan tahap yang berkaitan dengan estimasi terhadap model untuk menghasilkan nilai-nilai parameter dengan menggunakan salah satu metode

estimasi yang tersedia. Pemilihan metode estimasi digunakan seringkali ditentukan berdasarkan karakteristik dari variabel-variabel yang dianalisis.

Setelah diketahui hasil identifikasi dari model, maka tahap berikutnya adalah melakukan estimasi untuk memperoleh nilai dari parameter-parameter yang ada di dalam model. Dalam melakukan proses estimasi nilai parameter yang dicari berupa nilai (B , T , Φ , Ψ , Λ_x , Θ , dan Θ) sehingga matrik kovarian yang diturunkan dari model (*model implied covariance matrix*) $\Sigma(\theta)$ sedekat mungkin atau sama dengan matrik kovarian populasi dari variabel-variabel teramati Σ .

4. Uji kecocokan (*testing fit*)

Uji Kecocokan merupakan tahap yang berkaitan dengan pengujian kecocokan antara model dengan data. Beberapa kriteria ukuran kecocokan atau *Goodness of Fit* (GOF) dapat digunakan untuk melaksanakan langkah ini. Tahap estimasi menghasilkan solusi yang berisi nilai akhir dari parameter-parameter yang diestimasi. Dalam tahap ini, dilakukan pemeriksaan terhadap tingkat kecocokan antara data dengan model validitas dan reliabilitas model pengukuran dan signifikansi koefisien-koefisien dari model struktural.

5. Respesifikasi (*respesification*)

Respesifikasi merupakan tahap yang berkaitan dengan respesifikasi model berdasarkan atas hasil uji kecocokan tahap sebelumnya. Pelaksanaan respesifikasi sangat tergantung kepada strategi pemodelan yang akan digunakan. Ada 3 strategi pemodelan yang dapat dipilih dalam SEM, yaitu:

- a. Strategi pemodelan konfirmatori atau *confirmatory modelling strategy* (Hair et.al., 1998) atau *strictly confirmatory /SC* (Joreskog dan Sorbom, 1996). Pada strategi pemodelan ini diformulasikan atau dispesifikasikan satu model tunggal, kemudian dilakukan pengumpulan data empiris untuk diuji signifikansinya. Pengujian ini akan menghasilkan suatu penerimaan atau penolakan terhadap model tersebut. Strategi ini tidak memerlukan respesifikasi.
- b. Strategi kompetisi model atau *competing models strategy* (Hair et.al., 1998) atau *alternative / competing models / AM* (Joreskog dan Sorbom, 1996). Pada

strategi pemodelan ini beberapa model alternatif dispesifikasikan dan berdasarkan analisis terhadap satu kelompok data empiris dipilih salah satu model yang paling sesuai. Pada strategi ini respesifikasi hanya diperlukan jika model-model alternatif dikembangkan dari beberapa model yang ada.

- c. Strategi pengembangan model atau *model development strategy* (Hair et al., 1998) atau *model generating*/MG (Joreskog dan Sorbom, 1996). Pada strategi pemodelan ini suatu model awal dispesifikasikan dan data empiris dikumpulkan. Jika model awal tersebut tidak cocok dengan data empiris yang ada, maka model dimodifikasi dan diuji kembali dengan data yang sama. Beberapa model dapat diuji dalam proses ini dengan tujuan untuk mencari satu model yang selain cocok dengan data secara baik, tetapi juga mempunyai sifat bahwa setiap parameternya dapat diartikan dengan baik. Respesifikasi terhadap model dapat dilakukan berdasarkan *theor-driven* atau *data-driven*, meskipun dengan demikian respesifikasi berdasarkan *theory-driven* lebih dianjurkan (Hair et.al, 1998).

2.7 Skala Pengukuran

Teknik penskalaan merupakan alat ukur yang dapat membantu menjawab pertanyaan penelitian yang peneliti ajukan. Dalam kuesioner terdapat macam-macam teknik penskalaan dapat digunakan, sebagai berikut.

1. Skala *Likert Summated Ratings*

Menurut Djali (2008) dalam Restiyawan (2016) skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena. Dalam meneliti persepsi seseorang terhadap suatu objek atau peristiwa, maka menggunakan skala likert. Skala yang digunakan yaitu angka 1 menyatakan sangat setuju, angka 2 menyatakan setuju, angka 3 menyatakan kurang setuju, angka 4 menyatakan tidak setuju dan angka 5 menyatakan sangat tidak setuju.

2. Skala *Semantic Differential*

Skala ini digunakan untuk mengukur sikap tidak dalam bentuk pilihan ganda atau *checklist*, tetapi tersusun dari sebuah garis *continue* dimana nilai yang sangat *negative* terletak disebelah kiri sedangkan nilai yang positif terletak

disebalah kanan dimulai dari Sangat Tidak Setuju sampai dengan Sangat Setuju (Yulistiyanti, 2016).

3. Skala *Guttman*

Menurut Sarno (2009) dalam Santoso & Saleh (2017) skala *guttman* merupakan skala pengukuran kumulatif yang hanya mengukur satu dimensi dari suatu variabel yang multi dimensi (bersifat undimensional). Skala ini digunakan untuk jawaban yang bersifat tegas yaitu ya dan tidak, benar dan salah. Jawaban dari responden dapat dibuat skor tertinggi “satu” dan skor terendah “nol”.

4. Skala Rating

Dalam skala rating data yang diperoleh adalah data kuantitatif kemudian penelitian baru mentransformasikan data kuantitatif tersebut menjadi data kualitatif (Ocaya, 2015).