

ABSTRAKSI

Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada para pelanggan, maka PT.TELKOM dituntut untuk selalu melakukan perbaikan dan penyesuaian terhadap mutu pelayanan dan harga dari jasa yang ditawarkan sehingga apa yang menjadi harapan dan kebutuhan para pelanggan PT.TELKOM dapat dipenuhi. Untuk itu diperlukan adanya dukungan SDM yang mempunyai komitmen terhadap organisasi karena dengan adanya komitmen yang dimiliki, diharapkan karyawan mampu mencurahkan segala kemampuannya dan bersedia tidak meninggalkan organisasi selama tenaganya dibutuhkan. Oleh karena itu tidak hanya komitmen karyawan saja tetapi juga diperlukan adanya dukungan organisasi.

Penelitian ini akan meneliti apakah komitmen karyawan dan dukungan organisasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kinerja karyawan sekaligus untuk mencari variabel bebas manakah yang mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kinerja karyawan pada PT. TELKOM Tbk Kandatel Surabaya Barat.

Dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu komitmen karyawan (X_1) dan dukungan organisasi (X_2), terhadap variabel tergantung yaitu kinerja karyawan (Y), dengan menggunakan analisis regresi linear berganda yang pengerjaannya dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS dengan hasil persamaan regresi sebagai berikut: $Y = -0,49 + 0,816 X_1 + 0,272 X_2$

Berdasarkan hasil pembuktian hipotesis menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel bebas yaitu komitmen karyawan dan dukungan organisasi mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat terlihat dari F_{hitung} sebesar 52.203 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05

Dimensi komitmen mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kinerja karyawan yang terlihat dari nilai *standardized coefficient beta* yang paling besar yaitu 0,700 dibanding dengan variabel dukungan organisasi sebesar 0,258. Koefisien determinasi berganda (R^2) atau $R_{-square} = 0,765$ berarti sebesar 76,5% perubahan dari variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel komitmen karyawan (X_1) dan variabel dukungan organisasi (X_2), sedangkan sisanya sebesar 23,5% tidak dijelaskan oleh variabel X melainkan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.