

BAB I

PENGANTAR

A. Latar Belakang

Pada akhir tahun 2019 hingga pertengahan tahun 2021 telah terjadi pandemi global Covid-19 di seluruh dunia, tak terkecuali di Indonesia yang mulai terdeteksi sejak Maret 2020. Dari data yang didapat pada tanggal 25 April 2021, masyarakat di Indonesia yang telah positif Covid-19 (<https://covid19.go.id/>) adalah sebesar 1.641.194 jiwa. Kota Surabaya menjadi salah satu daerah dengan kasus positif yang besar di Indonesia dengan jumlah kasus positif sebesar 23.391 jiwa (<https://lawancovid-19.surabaya.go.id/>).

Berdasarkan global pandemic Covid-19 tersebut maka terjadi perubahan yang cukup signifikan di berbagai sektor kehidupan manusia, termasuk di pendidikan dengan pembelajaran *daring* atau *online* (<https://www.kompas.com/>). Kebijakan pembelajaran daring melalui Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020, yaitu mengenai penerapan kebijakan pendidikan dalam kondisi genting penyebaran *coronavirus disease* (Covid-19). Dengan demikian maka pembelajaran (*online learning*) menjadi alternatif KEMENDIKBUD (kementerian Pendidikan dan kebudayaan) untuk menghambat penyebaran virus Covid-19 semakin meluas.

Praktik pembelajaran daring (*online learning*) ini dilakukan oleh berbagai tingkatan pendidikan sejak tingkat Paud, TK, SD, SMP, SMA, hingga perguruan tinggi. Pendidikan daring di level pendidikan SD diungkap dalam penelitian di SDIT Ahmad

Dahlan oleh Fatimah (2021), serta di level pendidikan tinggi, yaitu mahasiswa jurusan akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pattimura oleh (Engko & Usmany, 2020). Tidak ada lagi kegiatan pembelajaran di ruang kelas sebagaimana biasanya dilakukan oleh tenaga pendidik baik guru maupun dosen. Langkah yang tepat namun tanpa adanya persiapan yang sesuai. Berdampak banyak tenaga pendidik kalang kabut menghadapi peralihan yang drastis ini. Sementara itu tidak ada cara lain untuk menekan penyebaran Covid-19 selain dengan membatasi tatap muka antar manusia dalam jumlah besar. Pemerintah menetapkan ketentuan mengenai pembatasan pertemuan yg dapat dilakukan yaitu maksimal 30-40 orang dengan melakukan protocol kesehatan sebagai berikut : penggunaan masker, menjaga jarak minimal 1,5 meter, mencuci tangan memakai sabun, menghindari kerumunan, serta membatasi mobilisasi dan interaksi.

Setelah diterapkannya metode daring, terdapat dampak bagi dunia pendidikan. Menurut Aji (2020) bahwa muncul *problem* psikologis anak-anak selaku peserta didik yang terbiasa belajar bertatap muka langsung dengan guru-gurunya. Dijelaskan lebih lanjut oleh Aji (2020) bahwa seluruh bagian pendidikan selaku kehidupan sosial “terpapar” sakit karena covid-19, yaitu pelaksanaan belajar mengajar berjalan dengan cara *online*, proses ini berjalan pada rasio yang belum pernah terukur dan teruji lantaran belum pernah terjadi sebelumnya. Tak pelak lagi terjadinya kebingungan, dikarenakan infrastruktur informasi teknologi amat kurang, penilaian pada siswa secara *online* dan banyak terjadi *trial and error* pada sistem yang tidak memiliki kepastian, dan berujung dengan pembatalan penilaian.

Penyebaran virus covid-19, institusi seperti sekolah merasa banyak perubahan yang mendadak membuat SDM di sekolah yaitu guru dan tenaga kependidikan harus melakukan adaptasi dari perubahan-perubahan dalam proses pembelajaran tersebut. Secara umum, di institusi pendidikan baik level dasar maupun menengah guru dan tenaga kependidikan yang terbiasa melaksanakan kegiatan belajar mengajar secara tatap muka atau *offline* harus melakukan aktivitas bekerja secara *daring* atau *online* melalui teknologi informasi. Mengubah aktivitas bekerja dari secara *daring* atau *online* melalui teknologi informasi memerlukan kemampuan dan skill atau keterampilan digital tersendiri, baik melalui gawai ataupun PC (laptop). Ada banyak pilihan dari yang minim interaksi dengan siswa maupun lebih interaksi dengan siswa, yaitu : grup *WA*, *google class room*, *email*, *google meet*, *zoom* dan lain-lain (Aji, 2020).

Dijelaskan lebih lanjut oleh Siahaan (2020), dengan memakai sistem pembelajaran secara *daring*. Lalu, mulai adanya berbagai *problem* yang dijumpai siswa dan guru, seperti materi pelajaran yang belum tuntas diberikan oleh guru lalu guru mengubah menjadi tugas lainnya. Sehingga adanya keluhan pada siswa karena tugas yang diserahkan oleh guru menjadi berlebihan.

SMP, SMA dan SMK Wijaya Putra Surabaya yang merupakan sekolah di level menengah atas di kota Surabaya bagian barat. Sekolah yang berada di satu pengelolaan yayasan yang sama yaitu Yayasan Insan Indonesia Mandiri (YIIM) dan berada kompleks yang sama tergabung dalam Sekolah Wijaya Putra.

Di masa pandemi, terjadi perubahan-perubahan dalam proses belajar mengajar, yang membuat guru SMP, SMA dan SMK Wijaya Putra Surabaya harus melakukan adaptasi secara mendasar dan cepat. Dalam proses adaptasi dari perubahan-

perubahan yang mendasar dan cepat tersebut, maka penulis terdorong dan berkeinginan untuk mendalami data dengan melakukan observasi dan wawancara beserta data pendukung lainnya. Pada tanggal 29 Maret 2021 dilakukannya observasi, wawancara dan penggalan data dokumentasi yang berupa data-data administrasi tentang SDM di SMP, SMA dan SMK Wijaya Putra Surabaya, yaitu dengan pimpinan serta manajemen sekolah. Hasil yang didapatkan adalah data di lapangan untuk pembelajaran secara daring atau *virtual* bagi siswa SMA Wijaya Putra, komunikasi sebagai pembiasaan proses belajar mengajar secara daring dilakukan dengan WA, setelah terbiasa maka dilakukan dengan *google meet*. SMK Wijaya Putra Sebelum pandemi, siswa SMK sudah terbiasa dengan *google classroom*, baik untuk proses belajar mengajar maupun untuk ulangan harian dan ujian tengah semester maupun ujian akhir semester. Hal tersebut dilakukan pada saat prakerin (praktek kerja industri) atau PSG. Demikian pula dengan siswa SMP Wijaya Putra pembiasaan pembelajaran *online* memakai WA baik *chat* maupun telepon dengan melibatkan orang tua maupun keluarga.

Hasil dari observasi dan wawancara, didapatkan data yang lain yaitu SMP, SMA dan SMK Wijaya Putra Surabaya yang tergabung dalam Sekolah Wijaya Putra bersama-sama membuat tutorial video-video pendek proses belajar mengajar secara daring untuk siswa. Sekolah Wijaya Putra membuat studio mini untuk hal tersebut dimotori oleh laboratorium jurusan multimedia. Dengan demikian maka bapak-ibu guru dan tenaga kependidikan di SMP, SMA dan SMK Wijaya Putra tetap harus ke sekolah seraya mengaplikasikan protokol kesehatan yang ketat. Dengan adanya tuntutan yang tertera dan adanya pandemi covid-19 yang membuat aktivitas belajar

mengajar mengalami gangguan yang membuat beban guru lebih berat saat melaksanakan aktivitas belajar mengajar dibandingkan sebelum pandemi.

Di lain pihak guru atau pendidik sesuai dengan pengertian dari pendidik menurut UU Republik Indonesia nomer 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan (Sisdiknas). pendidik merupakan tenaga kependidikan yang berkompentensi selaku guru, dosen, konselor, pamong belajar, tutor, instruktur, fasilitator, serta istilah berbeda yang cocok pada kekhususannya, dan keikutsertaan dalam menjalankan pendidikan sehingga dapat dikatakan bahwa guru SMP, SMA dan SMK Wijaya Putra Surabaya merupakan guru yang terkuualifikasi yang artinya mempunyai sertifikasi guru. Dengan sertifikasi guru tersebut maka guru SMP, SMA dan SMK Wijaya Putra Surabaya mengajar dan mendidik siswa dengan usia remaja untuk lulus. Setelah lulus siap meneruskan ke jenjang berikutnya, yaitu meneruskan studi, bekerja ataupun kuliah sambil bekerja. Guru juga dituntut dapat membangun keadaan pendidikan yang berfaedah, mengasyikkan, kreatif, dinamis, memiliki komitmen secara kompeten untuk menaikkan mutu pendidikan dan memberi contoh yang baik serta menjaga nama baik lembaga.

Berdasarkan paparan hal tersebut beban guru SMP, SMA dan SMK Wijaya Putra Surabaya baik dari sisi peraturan yang menjadi tugas wajib maupun saat melakukan kegiatan belajar mengajar pada saat pandemic menjadi lebih berat. Maka perlu dilihat dan dipahami tentang *job embeddedness* yang dimiliki oleh guru di SMP, SMA dan SMK Wijaya Putra Surabaya.

Chinanti & Siswati (2018) menyampaikan sudut pandanganya bahwa individu yang mempunyai keterikatan (*embedded*) pada level yang tinggi memiliki pengaruh

positif pada organisasi dan pekerjaan. Karena individu tersebut sanggup melewati persoalan yang ada dari dalam maupun dari luar pekerjaan dan tidak akan mengusik kinerja dalam bekerja dan sanggup meningkatkan komitmennya untuk pekerjaan. Dalam hal ini, bertambahnya beban guru pada saat pandemi.

Menurut Mitchell, Holtom, Lee, Sablynski, dan Erez (dalam Baihaqi et al., 2018) menguraikan persepsi yang dikenal sebagai kerekatan kerja (*job embeddedness*), yang menjabarkan argumen-argumen yang memicu manusia bertahan pada suatu organisasi. dijelaskan lebih lanjut oleh Baihaqi et al., (2018) berpendapat bahwa *job embeddedness* adalah representasi seorang individu yang memiliki kesesuaian dan kenyamanan pada pekerjaannya. Dijelaskan lebih lanjut oleh Baihaqi et al., (2018) individu yang memiliki *embeddedness* yang tinggi akan merasa ada banyak hal yang dikorbankan atau kehilangan ketika keluar dari pekerjaannya. Dalam hal ini sebagai seorang guru.

Pendapat senada disampaikan oleh Mitchell *et al* (dalam Baihaqi et al., 2018) Yang berasumsi bahwa bahwa individu menetap dalam pekerjaan serta organisasinya disebabkan merasa adanya hubungan satu dengan yang lain dan disebut jaringan sosial (*social web*). Dipaparkan lebih lanjut oleh Baihaqi et al., (2018) berasumsi bahwa individu yang menetap dalam pekerjaan dan organisasinya karena merasa adanya hubungan satu dengan yang lain dan disebut jaringan sosial (*social web*).

Kelekatan yang dipunyai oleh individu, baik kelekatan secara organisasi dan komunitasnya. Membuat individu merasakan kenyamanan, memahami emosi dan tanggapan positif tentang area kerjanya, dan membuat mereka merasa senang saat menjalankan pekerjaan sehari-hari di area kerjanya, baik pada keadaan formal (waktu

jam kerja) juga non formal (pada luar jam kerja). Jadi, di perkirakan bahwa *job embeddedness* dapat mensugesti tiap-tiap individu agar bersikap baik dan menambah kinerjanya lantaran tempat bekerja individu tersebut berupaya memberikan area kerja yang tentram dan mengasyikkan untuk individu.

Mitchell, dkk, (2016) mengutarakan makin erat ikatan serta kecocokan individu di lingkungan organisasi ataupun di komunitas luar organisasi. Makin besar pengorbanan yang harus dilakukan ketika melepaskan organisasi, makin kuat pula individu mempersepsikan dirinya terikat di organisasi maupun dengan pekerjaan serta organisasinya, yang selanjutnya mampu berdampak di perilaku individu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Azizah (2018) *job embeddedness* dipengaruhi oleh kebahagiaan di tempat kerja (*happiness at work*). Mahani et al., (2020) mengartikan kebahagiaan menjadi anggapan individu untuk memperhitungkan sepanjang mana individu mempunyai tenaga positif dari dalam serta luar. Kebahagiaan merupakan mutu hidup individu untuk meningkatkan berbagai perspektif seperti kenaikan kesehatan, kreativitas serta pemasukan yang besar dan tempat kerja yang baik. Bagi Pryce dan Jones (dalam (Mahani et al., 2020) kebahagiaan di tempat kerja merupakan pola pikir individu buat mengoptimalkan kemampuan diri individu tersebut serta kinerja. Seseorang yang merasa senang di perkerjaannya, ia akan menjadi lebih produktif, tingkatan absensi rendah, bergairah buat melaksanakan pekerjaan, kepuasan kerja, motivasi kerja yang besar dan melaksanakan pekerjaan secara efisien serta efektif.

Berdasarkan data yang didapat bahwa ada perubahan demografi guru di SMP, SMA dan SMK Wijaya Putra Surabaya, baik masuknya guru baru, yaitu sebanyak 7

orang guru di SMK Wijaya Putra Surabaya dan 5 orang guru di SMA Wijaya Putra Surabaya. Guru yang purna tugas atau pensiun 1 orang guru di SMK Wijaya Putra Surabaya. Guru yang meninggal di SMA – SMK Wijaya Putra Surabaya masing-masing 1 orang guru. Guru yang keluar di SMK Wijaya Putra Surabaya 1 orang, di SMP Wijaya Putra guru yang keluar sebanyak 3 orang, dan yang di SMA Wijaya Putra Surabaya yaitu sebanyak 3 orang.

Dari ketiga orang guru yang keluar dari SMA Wijaya Putra Surabaya, ada 2 orang yang masuk kembali menjadi guru, sedangkan di SMP Wijaya Putra dari ketiga orang yang keluar, 1 orang yang kembali masuk menjadi guru SMP, sehingga total ada 7 orang guru di Sekolah Wijaya Putra yang keluar dan kemudian 3 orang guru yang keluar, masuk lagi ke masing-masing sekolah dalam kurun waktu 1 semester.

Berdasarkan data wawancara dan dokumentasi dengan manajemen SMP, SMA dan SMK Wijaya Putra Surabaya didapatkan data bahwa lebih dari 50 % persen guru yang mengajar SMP, SMA dan SMK Wijaya Putra Surabaya mempunyai masa bekerja lebih dari 10 tahun.

Dilakukan juga pra-penelitian dengan menyebar angket menggunakan *google form* yang terdiri dari indikator mengenai *job embeddedness*, berdasarkan hasil dari penyebaran angket pra-penelitian dapat dilihat ada beberapa guru yang mengisi jawaban beberapa aitem dengan jawaban sedang menuju rendah. Penyebaran angket pra-penelitian tersebut didapatkan 15 responden dari guru sekolah Wijaya Putra Surabaya.

Berdasarkan rangkaian data yang didapatkan dari data demografi keluar – masuknya guru, data lama bekerja guru dan hasil penelitian awal didapatkan data

yang beragam dan berbeda tentang *job embeddedness*. Data guru yang mempunyai masa kerja lebih dari 10 tahun dengan persentase lebih dari 50 % yaitu 70,3 % menunjukkan *job embeddedness* yang relatif tinggi, sedangkan hasil pra penelitian dari 15 orang guru menunjukkan beberapa aitem *job embeddedness* ada yang mengisi sedang menuju rendah. Data guru yang masuk setelah keluar juga memperlihatkan *job embeddedness* yang cukup tinggi. Dengan sebaran data *job embeddedness* yang beragam dan berbeda tersebut maka diperlukan kajian yang lebih mendalam tentang *job embeddedness* yang dimiliki oleh guru-guru di Sekolah Wijaya Putra, baik SMP, SMA maupun SMK.

Dengan melakukan kajian yang mendalam tentang *job embeddedness* tersebut maka akan diketahui dan didapatkan data bahwa saat *job embeddedness* tinggi secara individual akan merasakan kenyamanan saat bekerja yang menghasilkan meningkatnya keproduktifitasan individual, mampu mengatasi persoalan baik dari dalam maupun luar, dan adanya rasa enggan meninggalkan tempat kerja. Dengan keadaan *job embeddedness* secara individual yang baik maka pihak lembaga sekolah tempat individu bekerja akan semakin optimal produktifitasnya dalam melakukan proses belajar mengajar dan pelayanan kepada siswa dan orang tua wali siswa.

Dengan paparan data tersebut, maka perlu dilakukan analisis lebih dalam bagi guru SMA – SMK Wijaya Putra Surabaya tentang tingkat hubungan antara *happiness at work* dengan *job embeddedness*.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan paparan analisa tersebut maka permasalahan penelitian adalah sebagai berikut di bawah ini :

Bagaimana hubungan antara *happiness at work* terhadap *job embeddenes* pada guru SMA – SMK Wijaya Putra Surabaya?

C. Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan tersebut maka tujuan dan manfaat dari penelitian adalah :

1. Tujuan penelitian

Mengetahui dan menganalisa hubungan antara *happiness at work* terhadap *job embeddenes* pada guru SMA – SMK Wijaya Putra Surabaya

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan ilmu pengetahuan bidang Psikologi dengan memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara *happiness at work* terhadap *job embeddenes* pada guru SMP, SMA dan SMK Surabaya

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini mampu memberikan gambaran tentang hubungan *happiness at work* terhadap *job embeddenes*.

D. Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya

Happiness at work dan *job embeddedness* telah menjadi kajian penelitian yang dikerjakan oleh beberapa tim peneliti. Penelitian terdahulu yang dikerjakan oleh penelitian dari Chinanti dan Siswati (2018), yang berjudul “Hubungan Antara Kebahagiaan di Tempat Kerja Dengan Keterikatan Karyawan pada PT. Dwi Prima Sentosa Mojokerto”, dengan populasi subjek dalam penelitian adalah karyawan sejumlah 202. metode pengambilan sampel yang digunakan *cluster random sampling*, dengan sampel penelitian berjumlah 135 dari lima divisi. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antar kebahagiaan di tempat kerja dengan keterikatan karyawan, yang artinya adalah semakin meningkatnya kebahagiaan di tempat kerja maka semakin meningkat pula keterikatan karyawan. Sebaliknya, semakin turunnya kebahagiaan di tempat kerja akan semakin turun keterikatan karyawan. Perbedaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah subyek, lokasi penelitian dan teknik pengambilan sampel. Pada penelitian Chinanti dan Siswati (2018), lokasi di PT Dwi Prima Sentosa Mojokerto, subyek karyawan sejumlah 135 dan teknik pengambilan sampel menggunakan *cluster random sampling*. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan subyek adalah guru SMP, SMA dan SMK Surabaya, yang berlokasi di SMP, SMA dan SMK Surabaya beralamat Jalan Raya Benowo No. 1 – 3 Surabaya, dengan teknik pengambilan sampelnya adalah sensus sampling atau sampling jenuh.

Azizah (2018), dengan judul “Pengaruh Kebahagiaan di Tempat Kerja Terhadap *Job Embeddedness*”. Subjek penelitian 89 pegawai di PG. Kebon Agung, Malang, dengan teknik *quota sampling*. pengambilan data dengan skala berjenis likert,

kemudian dilakukan analisis data memakai regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian diperoleh dampak positif dan signifikan kebahagiaan di tempat kerja terhadap *job embeddedness* karyawan. Perbedaan penelitian Azizah (2018), dan penelitian yang akan dilaksanakan ada pada tempat, subyek, teknik sampling dan analisis data. Pada penelitian Azizah (2018), lokasinya berada di PG. Kebun Agung Malang, dengan subyek penelitian karyawan PG Kebon Agung Malang, teknik sampling menggunakan *quota sampling* dan analisis data regresi linier. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini berlokasi di SMP, SMA dan SMK Surabaya, subyek penelitiannya guru SMP, SMA dan SMK Surabaya, teknik sampling menggunakan sensus sampling dan analisis data menggunakan korelasi produk moment.

Anggraini (2018), dengan judul “Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Kebahagiaan di Tempat Kerja pada Karyawan PT Pos Indonesia Pekanbaru” yang melibatkan sampel sejumlah 95 karyawan. dengan hasil menunjukkan diperoleh kaitan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kebahagiaan di tempat kerja, yang berarti adanya hubungan signifikan antara kebahagiaan dan kepuasan kerja, dimana kepuasan kerja meningkatkan kebahagiaan pada tempat kerja. Perbedaan pada penelitian yang akan penulis lakukan ada pada variabel bebas dan variabel terikat serta subjek, tempat atau lokasi penelitian. Pada penelitian yang dilakukan oleh Anggraini (2018), variabel bebas yang dipakai ialah kepuasan kerja serta variable terikat yang dipakai adalah kebahagiaan di tempat kerja. Sedangkan subyek dan tempat lokasi pada penelitian yang dilakukan oleh Anggraini (2018), subyek nya karyawan PT Pos Indonesia Pekanbaru dan tempat lokasi berapada di PT Pos Indonesia Pekanbaru, dan penelitian yang akan dilakukan ini menggunakan variabel

bebas *happiness at work* dan variabel tergantung *job embeddedness*, sedangkan subyek dan lokasinya penelitian ini menggunakan guru SMP, SMA dan SMK Surabaya dan lokasi nya di SMP, SMA dan SMK Surabaya

Penelitian dari Rarasanti dan Suana (2016), yang berjudul “Pengaruh *Job Embeddedness*, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover Intention* Karyawan”. Tujuan penelitian agar dapat melihat dampak *job embeddedness*, kepuasan kerja serta komitmen organisasional pada *turnover intention* karyawan pada PT. Karya Luhur Permai. Penelitian dilaksanakan di PT. Karya Luhur Permai dengan responden 147 karyawan. Pengumpulan data menggunakan skala *Likert* dan metode analisis data yang dipakai teknik analisis regresi linier berganda. Hasil percobaan didapatkan *job embeddedness* berdampak negatif serta signifikan pada *turnover intention* karyawan, kepuasan kerja berdampak negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan serta, kewajiban organisasional berpengaruh negatif dan signifikan pada *turnover intention* karyawan. Perbedaan penelitian yang akan penulis kerjakan ada di variabel bebas yang adalah : *happiness at work*, dan variabel terikatnya *job embeddedness*, subyek, lokasi dan teknik *sampling*. Pada penelitian Rarasanti dan Suana (2016), variabel bebas yang berjumlah tiga yaitu : *job embeddedness*, kepuasan kerja dan kewajiban organisasional, serta variabel terikatnya *turnover intention*, subyek karyawan PT Karya Luhur Permai, lokasinya berada di PT Karya Luhur Permai dan teknik *sampling* menggunakan regresi linier.

Penelitian dari Deafridhinetri (2015), yang berjudul “Pengaruh *Job Embeddedness* Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Dalam penelitian ini, peneliti

menjadikan pegawai PT Bayer Indonesia Mid Plaza 1 lantai 11-15, Jakarta, 65 pegawai di tingkat staf, supervisor, dan manajer dari divisi *marketing activation*. Metode yang dipakai untuk menganalisa di penelitian ini ialah analisis statistik deskriptif, uji kualitas data, serta uji hipotesis memakai regresi berganda. Hasil penelitian yang telah dilaksanakan adalah *job embeddedness fit* memberikan pengaruh juga signifikan pada *job performance* yang artinya semakin naik *job embeddedness* maka makin naik *job performance* di organisasi. *Job embeddedness links* berdampak dan signifikan terhadap *job performance* yang artinya semakin naik *job embeddedness link* maka akan makin naik *job performance* di organisasi. *Job embeddedness sacrifice* memberikan dampak serta signifikan di *job performance* yang artinya makin naik *job embeddedness sacrifice* maka makin naik *job performance* di organisasi. *Job performance* memberikan dampak serta signifikan pada kepuasan pelanggan yang berarti semakin tinggi *job performance* maka makin naik kepuasan penggalan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada variabel bebas, variabel terikat, subyek lalu lokasi. Pada penelitian Deafridhininetri (2015), variabel bebas *job embeddedness*, variabel terikat kepuasan pelanggan, subyek karyawan PT Bayer Indonesia, dan lokasinya berada di PT Bayer Indonesia Jakarta.