

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGUJIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>SURAT PERNYATAAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 <i>Goal Setting Theory</i> .....	13
2.1.2 Pengetahuan .....	13
2.1.3 Kompetensi .....	16
2.1.4 Komunikasi .....	22
2.1.5 Kinerja Karyawan .....	25
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	27
<b>BAB III KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS</b> .....	36
3.1 Kerangka Berpikir.....	36
3.2 Model Penelitian .....	38
3.3 Hipotesis .....	38
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....	42
4.1 Lokasi Penelitian.....	42

4.2 Obyek penelitian .....	42
4.3 Identifikasi Variabel.....	42
4.4 Definisi Operasional Variabel.....	43
4.5 Jenis dan Sumber Data.....	47
4.6 Populasi dan Sampel .....	49
4.7 Metode Pengumpulan Data.....	50
4.8 Teknik Analisis Data.....	51
4.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	51
4.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.8.3 Analisis Kuantitatif .....	53
4.8.4 Pengujian Hipotesis .....	55
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
5.1 Gambaran Umum .....	57
5.2 Karakteristik Responden .....	61
5.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	62
5.3.1 Kinerja Karyawan .....	62
5.3.2 Pengetahuan.....	64
5.3.3 Kompetensi.....	66
5.3.4 Komunikasi.....	68
5.4 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	70
5.4.1 Hasil Uji Validitas.....	70
5.4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	71
5.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
5.6 Uji Asumsi Klasik .....	74
5.6.1 Uji Normalitas .....	75
5.6.2 Uji Multikolinieritas .....	76
5.6.3 Uji Heteroskedastisitas .....	77
5.7 Analisis Determinasi .....	79
5.8 Hasil Uji t .....	80
5.8.1 Pengaruh Variabel X1 terhadap Y.....	80
5.8.2 Pengaruh Variabel X2 terhadap Y.....	81
5.8.3 Pengaruh Variabel X3 terhadap Y.....	82

5.9 Pembahasan .....	83
5.9.1 Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan.....	83
5.9.2 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan .....	84
5.9.3 Pengaruh Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	85
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>87</b>
6.1 Simpulan .....	87
6.2 Keterbatasan.....	87
6.3 Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTKA.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Absensi Karyawan pada Wita Optikal .....	8
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan Wita Optikal .....	49
Tabel 4.2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	55
Tabel 5.1 Karakteristik Responden .....	61
Tabel 5.2 Kriteria Rata-rata Skor dan Kategori Penilaian .....	62
Tabel 5.3 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Kinerja Karyawan .....	63
Tabel 5.4 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Pengetahuan .....	65
Tabel 5.5 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Kompetensi .....	67
Tabel 5.6 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Komunikasi .....	69
Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas .....	71
Tabel 5.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	72
Tabel 5.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	73
Tabel 5.10 Hasil Uji Normalitas .....	76
Tabel 5.11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	77
Tabel 5.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	78
Tabel 5.13 Analisis Korelasi & Analisis Determinasi .....	79

UNMAS DENPASAR

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Berpikir Penelitian .....	37
Gambar 3.2 Model Penelitian .....	38
Gambar 5.1 Struktur Organisasi Wita Optikal Denpasar.....	57
Gambar 5.2 Grafik Histogram .....	75
Gambar 5.3 Grafik Scatterplot .....	78



## LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	92
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	98
Lampiran 3 Karakteristik Responden .....	100
Lampiran 4 Uji Validitas.....	101
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	103
Lampiran 6 Deskriptif Variabel Penelitian .....	104
Lampiran 7 Uji Regresi Linier Berganda.....	109
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik .....	110



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dengan semakin berkembangnya perekonomian maupun teknologi di dunia, menyebabkan semakin berkembang dan bermunculan bisnis-bisnis baru di Indonesia yang didirikan oleh pemerintah, warga Negara Indonesia, maupun warga Negara asing yang melakukan investasi di Indonesia. Bisnis-bisnis tersebut dapat berupa usaha di bidang jasa maupun produksi untuk mempermudah konsumen atau masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Berkembangnya bisnis-bisnis di Indonesia ini menyebabkan semakin tingginya persaingan satu perusahaan/organisasi dengan perusahaan/organisasi lainnya dalam menjual produk maupun jasa yang ditawarkan. Dalam persaingan ini, diperlukan sumber daya manusia yang terampil. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karsa (rasio, rasa, dan karsa). Sumber daya manusia merupakan hal yang paling penting yang harus dimiliki oleh suatu organisasi. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Semakin berkualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkannya. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi perlu dikelola secara professional agar keseimbangan antara kebutuhan pegawai dan

organisasi dapat terjaga. Keseimbangan dua hal tersebut merupakan hal terpenting untuk berkembangnya suatu organisasi. Menurut Edison, Yohny dan Imas (2016:10), manajemen sumber daya manusia merupakan manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai menuju pengoptimalan tujuan organisasi. Keberhasilan suatu organisasi juga sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai pada organisasi tersebut.

Kinerja Karyawan merupakan suatu istilah dalam mengidentifikasi hasil kerja seorang karyawan, sehingga dapat dinilai apakah karyawan tersebut bekerja dengan baik. Kinerja karyawan diukur dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh suatu organisasi. Semakin sesuai hasil kerja dengan tanggung jawab yang diembannya maka semakin baik pula kinerja karyawan tersebut. Jika suatu organisasi tidak memberikan tugas dan tanggung jawab yang jelas kepada karyawannya, maka kinerja karyawan tersebut tidak dapat diukur karena tidak ada kejelasan tugas dan tanggung jawab sebagai patokan nilai. Menurut Wibowo (2017: 324) kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja karyawan ini juga sangat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang sesuai dengan visi dan misi yang ingin dicapainya. Selain untuk keberhasilan organisasi, kinerja karyawan juga digunakan oleh organisasi untuk menilai dan menentukan kelayakan karyawan untuk menempati suatu posisi atau

jabatan dalam organisasi tersebut. Penentuan jabatan ini dapat berupa promosi atau kenaikan jabatan yang diberikan kepada karyawan yang layak dan memiliki dedikasi yang tinggi untuk mengisi jabatan tersebut. Penentuan jabatan ini juga dapat berupa pemindahan posisi dikarenakan kurangnya sumber daya pada posisi yang ditentukan maupun ketidaksesuaian keterampilan karyawan untuk mengisi posisi yang ditempati sebelumnya. Menurut Mangkunegara (2015:123) kinerja merupakan prestasi kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan penilaian kinerja adalah proses penilaian prestasi kerja pegawai yang dilakukan oleh pimpinan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan. Kinerja karyawan juga digunakan oleh suatu organisasi dalam menentukan pemberian reward yang dapat berupa bonus / upah dalam bentuk uang atau benda, kenaikan gaji maupun hal lain sebagai hadiah yang diterima oleh karyawan dikarenakan kinerja karyawan yang memuaskan bagi organisasi. Suatu organisasi juga dapat melakukan pemutusan hubungan kerja kepada karyawannya dikarenakan kurangnya kinerja karyawan tersebut dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Sebelum melakukan PHK ini biasanya suatu organisasi melakukan suatu evaluasi yang dilakukan untuk menilai kinerja karyawan ini. Jika dalam suatu organisasi terdapat beberapa karyawan yang kinerjanya kurang bagus, maka organisasi memberikan tindakan pendisiplinan kepada karyawan tersebut. Jika tindakan pendisiplinan tersebut tidak dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut, organisasi akan mulai mempertimbangkan melakukan PHK kepada karyawan itu sendiri. Pemutusan Hubungan Kerja atau PHK ini merupakan kebijakan akhir yang dilakukan oleh suatu

organisasi untuk mengatasi kurangnya kinerja karyawan dalam suatu organisasi tersebut. Baik buruknya kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa factor yang berasal dari organisasi maupun karyawan itu sendiri.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah pengetahuan. Pengetahuan merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang. Perilaku yang didasari dengan pengetahuan akan lebih melekat dan langgeng dari pada perilaku yang tidak didasari dengan pengetahuan. Jadi kinerja yang didasari atas pengetahuan akan lebih optimal. Gazalba dalam Bakhtiar (2013: 85) yang mengemukakan bahwa “pengetahuan adalah apa yang diketahui atau hasil pekerjaan tahu. Pekerjaan tahu tersebut adalah hasil dari kenal, sadar, insaf, mengerti, dan pandai. Pengetahuan itu adalah semua milik atau isi pikiran.” Dengan demikian pengetahuan merupakan hasil proses dari usaha manusia untuk tahu. Sedangkan, menurut Withmore yang dikutip oleh Lijan (2012:9) mengemukakan bahwa kinerja sebagai ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawab dengan penetapan standar tertentu. Pengertian tersebut menekankan kinerja ke dalam pengetahuan seorang pegawai, dimana semakin tinggi pengetahuan seorang pegawai maka kreatifitas dan inovasi akan tercipta dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang baik. Jadi kinerja yang didasari atas pengetahuan akan lebih optimal. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yati, dkk (2015) menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan dalam penelitian Ridha, dkk (2016) menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi. Kompetensi adalah karakteristik perilaku yang menggambarkan motif, sifat, konsep diri, nilai-

nilai, pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Karakteristik tersebut tidak terlihat dan tergambar dalam kesatuan perilaku yang berupa sikap. Menurut Rivai dan Ella (2015:304) menyatakan bahwa kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang berhubungan dengan pekerjaan, serta kemampuan yang dibutuhkan untuk pekerjaan-pekerjaan non rutin. Kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang sangat baik. Dalam situasi kolektif, kompetensi merupakan faktor kunci penentu keberhasilan sebuah organisasi, sedangkan menurut Dessler (2015:169) mengatakan bahwa yang dapat dibuktikan sehingga memunculkan suatu prestasi kerja atau kinerja. Seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan banyak dipengaruhi oleh kemampuannya dalam bidang pekerjaan tersebut. Oleh karena itu agar pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan baik harus dikerjakan oleh orang yang memiliki kompetensi di bidang pekerjaan yang dimaksud. Ada beberapa perbedaan yang dimaksud dengan kompetensi. Organisasi yang berbeda akan mendefinisikan kompetensi secara berbeda pula. Menurut Wibowo (2017:324) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ari, dkk (2016) pada Hotel Pita Maha A Tjampuhan Resort & Spa, menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan dalam penelitian Rosmaini, Hasrudy (2019)

menyatakan bahwa secara parsial kompetensi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain pengetahuan dan kompetensi, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi. Menurut Mangkunegara (2015: 123) mendefinisikan bahwa komunikasi merupakan proses pemindahan informasi, pengertian dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain. Komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis. Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain. Sedangkan komunikasi organisasi itu sendiri menurut Anshari, dkk (2016: 248) mengemukakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Dan menurut Pace (2016: 34) komunikasi adalah proses mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan komunikasi yang memungkinkan organisasi berfungsi. Komunikasi organisasi didefinisikan sebagai pertunjukkan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarki antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Komunikasi internal merupakan bagian dari komunikasi, dimana komunikasi internal menekankan pada arti yang lebih spesifik dibandingkan dari komunikasi itu sendiri. Komunikasi internal yang harmonis dan kompetensi intelektual karyawan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ajmal (2018) menyatakan bahwa

secara simultan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan dalam penelitian Sumaki, dkk (2015) menyatakan bahwa secara parsial komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Wita Optikal adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam usaha *optic* yang kegiatannya adalah menjual berbagai jenis barang *optic* seperti kacamata dan softlens. Wita Optikal berdiri sejak tahun 2000 di Jl. Cokroaminoto, No. 384 Blok IV, Ubung Kaja, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar. Banyaknya persaingan dalam usaha sejenis, memaksa perusahaan berusaha keras dalam memasarkan produknya. Untuk itu Wita Optikal harus terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pemasarannya. Permasalahan yang dihadapi Wita Optikal adalah kurangnya pengetahuan, kompetensi dan komunikasi antara perusahaan dengan customer yang membuat perusahaan semakin sulit berkembang dan menurunnya tingkat penjualan. Dalam mengutamakan kepentingan customernya, karyawan Wita Optikal harus mempunyai kesadaran dan ketepatan waktu dalam bekerja dan juga absensi yang ada dalam perusahaan. Dengan adanya kesadaran akan absensi dan ketepatan waktu dalam bekerja maka akan tercipta kinerja yang bagi karyawan Wita Optikal Denpasar. Dengan kinerja yang baik akan menjadi nilai lebih bagi kemajuan pada perusahaan dan juga menjadi pertimbangan bagi customer yang akan menggunakan jasa Wita Optikal Denpasar.

Namun berdasarkan observasi yang dilakukan dengan Staff Senior Wita Optikal, peneliti menemukan masalah terhadap kinerja pada Wita Optikal. Berikut rekapitulasi absensi karyawan pada Wita Optikal Denpasar tahun 2020.

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Absensi Karyawan pada Wita Optikal**  
**Bulan Januari-Desember 2020**

Bulan	Jumlah Karyawan (Orang)	Jumlah Hari Kerja /Bulan (Hari)	Jumlah Seluruh Hari Kerja (Hari/Orang)	Jumlah Ketidakhadiran (Hari)	Presentase Tingkat Absensi (%)
1	2	3	(4) = (2x3)	5	(6) = (5/4x100%)
Januari	35	27	945	29	3,06
Februari	35	25	875	24	2,74
Maret	35	27	945	30	3,17
April	35	26	910	27	2,96
Mei	35	27	945	35	3,70
Juni	35	26	910	25	2,74
Juli	35	27	945	29	3,06
Agustus	35	27	945	28	2,96
September	35	26	910	33	3,62
Oktober	35	27	945	30	3,17
November	35	26	910	26	2,85
Desember	35	27	945	31	3,28
Jumlah		318	11.130	347	37,31
Rata-rata		26,5	927,5	28,9	3,10

Sumber: Wita Optikal Denpasar 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa karyawan pada Wita Optikal Denpasar tahun 2020 berfluktuasi pada setiap bulan dengan rata-rata tingkat absensi sebesar 3,10%. Tingkat absensi merupakan salah satu bagian yang menunjang kinerja karyawan. Menurut Mudiarta (2011) tingkat absensi yang wajar berada di bawah 3,00% dan di atas 3,00% dianggap tinggi. Dapat dikatakan bahwa tingkat absensi karyawan rata-rata sebesar 3,10% adalah tergolong tinggi. Hal ini memberikan gambaran bahwa tingkat absensi karyawan berada pada tingkat yang tidak baik.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Staff Senior Wita Optikal terdapat berbagai permasalahan terkait dengan kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan belum optimalnya kinerja karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh Pengetahuan, yaitu kurangnya wawasan atau pemahaman. Kurangnya wawasan atau pemahaman itu dapat dilihat dari pengalaman dan pendidikan sehingga menghambat kinerja karyawan. Karena pengalaman merupakan suatu kejadian yang dialami seseorang pada masa lalu, pada umumnya semakin banyak pengalaman seseorang, semakin bertambah juga wawasan seseorang tersebut. Dan tingkat pendidikan seseorang, semakin mudah orang tersebut untuk menerima informasi.

Selain pengetahuan, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh kompetensi, yaitu terlihat dari karyawan di tingkat pelaksana/karyawan kurang menguasai substansi pekerjaannya, dimana penyelesaian tugas-tugas hanya ditangani oleh beberapa karyawan saja, sehingga tugas-tugas cenderung terkonsentrasi pada mereka saja yang dinilai memiliki kompetensi dalam hal kemampuan, ketrampilan dan kecakapan, sementara sebagian lainnya bekerja seadanya tanpa pola dan sasaran yang jelas. Padahal menurut Mathis & Jackson, sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi diantaranya memiliki ciri: focus terhadap pelanggan, berorientasi pada kerjasama tim dan hasil kerja, inovatif, memiliki pengalaman teknis, mampu beradaptasi. Hal lain yang dapat menunjukkan rendahnya kompetensi karyawan adalah masih sulitnya diperoleh data yang *up to date* yang disebabkan kurang adaptasi terhadap perubahan. Dan hasil kerja yang dicapai tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, kurang cepatnya pelayanan yang diberikan karyawan terhadap pelanggan customer.

Selain pengetahuan dan kompetensi, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh komunikasi yaitu, ada beberapa karyawan yang merasa bahwa komunikasi yang diterapkan pada perusahaan dirasa belum maksimal dan sesuai. Keluhan karyawan terkait pekerjaan mereka yang dirasa kurang sesuai, kurangnya komunikasi perihal tugas dan pekerjaan yang diberikan serta sarana aspirasi mereka yang harusnya bisa dilakukan melalui komunikasi belum dapat diterapkan di Wita Optikal. Hal ini mengakibatkan kinerja karyawan kurang maksimal. Selain itu hasil wawancara yang lain mengindikasikan bahwa penempatan kerja yang diterapkan pada Wita Optikal masih dirasa kurang sesuai. Beberapa karyawan masih merasa ditempatkan pada posisi yang kurang sesuai dengan latar belakang kemampuan yang mereka miliki. Padahal penempatan karyawan menjadi hal yang penting dimana ketika karyawan ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan kemampuan latar belakang yang mereka miliki maka karyawan tersebut akan menghasilkan kinerja maksimal mereka. Untuk itu, komunikasi merupakan salah satu faktor penting terjalannya aktivitas. Dengan komunikasi aktivitas apapun pasti terjadi baik antar individu, kelompok, maupun organisasi. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi (Muhammad, 2005). Dalam perusahaan komunikasi hendaknya dijalin dengan baik, agar komunikasi antara atasan dengan bawahan bisa terjalin baik. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu perusahaan dapat berjalan dengan lancar, efektif dan berhasil.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Wita Optikal Denpasar?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Wita Optikal Denpasar?
3. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Wita Optikal Denpasar?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan terhadap kinerja karyawan pada Wita Optikal Denpasar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Wita Optikal Denpasar.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Wita Optikal Denpasar.

## 1.4 Manfaat Penelitian

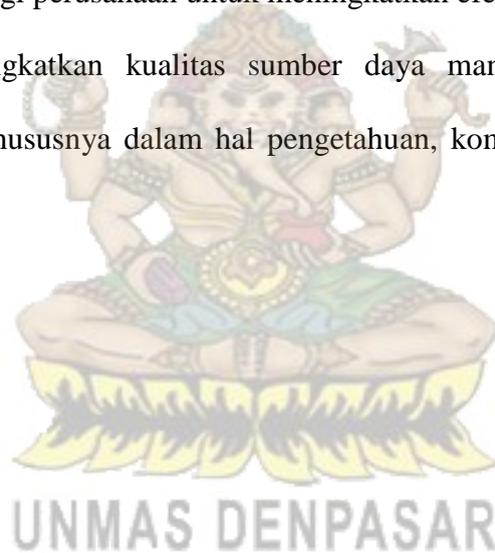
Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau kegunaan yang spesifik, baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Dapat menjadi tambahan bahan teori mengenai pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan dan sebagai bahan perbandingan untuk peneliti lain dalam melakukan penelitian serupa mengenai pengaruh kompetensi yakni pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan terhadap kinerja karyawan di masa yang akan datang.

### 2. Manfaat Praktis

Memberikan referensi dan rekomendasi yang bisa dijadikan panduan bagi perusahaan untuk meningkatkan efektivitas kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut, khususnya dalam hal pengetahuan, kompetensi dan komunikasi karyawan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Goal Setting Theory*

*Goal setting theory* atau teori penetapan tujuan merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikembangkan oleh Edwin Locke pada tahun 1968. *Goal setting theory* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan; keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. Teori penetapan tujuan yaitu model individual yang menginginkan untuk memiliki tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan (Bimberg dalam Mahennoko, 2011).

#### 2.2 Pengetahuan

##### 2.2.1 Pengertian Pengetahuan

Pengetahuan berasal dari kata “tahu”, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata tahu memiliki arti antara lain mengerti sesudah melihat (menyaksikan, mengalami, dan sebagainya), mengenal dan mengerti. Mubarak (2011), pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui berdasarkan pengalaman manusia itu sendiri dan pengetahuan akan bertambah sesuai dengan proses pengalaman yang dialaminya. Sedangkan menurut Notoatmodjo (2012), pengetahuan adalah hasil dari tahu dan ini terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek. Penginderaan terjadi melalui pancaindera

manusia yakni, indera pendengaran, penglihatan, penciuman, perasaan dan perabaan. Sebagian pengetahuan manusia didapat melalui mata dan telinga. Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan pengetahuan merupakan segala sesuatu yang dilihat, dikenal, dimengerti terhadap suatu objek tertentu yang ditangkap melalui pancaindera yakni, indera pendengaran, penglihatan, penciuman, perasaan dan perabaan.

### **2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan**

Menurut Mubarak (2011), ada tujuh faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang, yaitu:

#### **1. Tingkat pendidikan**

Pendidikan merupakan suatu usaha untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan seseorang agar dapat memahami suatu hal. Pendidikan mempengaruhi proses belajar, semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin mudah orang tersebut menerima informasi. Pengetahuan sangat erat kaitannya dengan pendidikan dimana diharapkan seseorang dengan pendidikan tinggi, maka orang tersebut akan semakin luas pengetahuannya.

#### **2. Pekerjaan**

Pekerjaan adalah suatu kegiatan yang harus dilakukan terutama untuk memenuhi kebutuhan setiap hari. Lingkungan pekerjaan dapat membuat seseorang memperoleh pengalaman dan pengetahuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Misalnya, seseorang yang bekerja sebagai tenaga medis akan lebih mengerti mengenai penyakit dan pengelolaanya daripada non tenaga medis.

### 3. Umur

Umur mempengaruhi terhadap daya tangkap dan pola pikir seseorang. Dengan bertambahnya umur individu, daya tangkap dan pola pikir seseorang akan lebih berkembang, sehingga pengetahuan yang diperolehnya semakin membaik.

### 4. Minat

Minat merupakan suatu keinginan yang tinggi terhadap sesuatu hal. Minat menjadikan seseorang untuk mencoba dan menekuni, sehingga seseorang memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam.

### 5. Pengalaman

Pengalaman merupakan suatu kejadian yang dialami seseorang pada masa lalu. Pada umumnya semakin banyak pengalaman seseorang, semakin bertambah pengetahuan yang didapatkan. Dalam hal ini, pengetahuan ibu dari anak yang pernah atau bahkan sering mengalami diare seharusnya lebih tinggi daripada pengetahuan ibu dari anak yang belum pernah mengalami diare sebelumnya.

### 6. Lingkungan

Lingkungan merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar individu, baik lingkungan fisik, biologis, maupun sosial. Lingkungan berpengaruh terhadap proses masuknya pengetahuan ke dalam individu yang berada didalam lingkungan tersebut. Contohnya, apabila suatu wilayah mempunyai sikap menjaga kebersihan lingkungan, maka sangat mungkin masyarakat sekitarnya mempunyai sikap menjaga kebersihan lingkungan.

## 7. Informasi

Seseorang yang mempunyai sumber informasi yang lebih banyak akan mempunyai pengetahuan yang lebih luas. Pada umumnya semakin mudah memperoleh informasi semakin cepat seorang memperoleh pengetahuan yang baru.

### 2.2.3 Dimensi dan Indikator Pengetahuan

Dimensi itu mempunyai pengertian suatu batas yang mengisolir keberadaan sesuatu eksistensi. Sedangkan indikator adalah variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau kemungkinan dilakukan pengukuran terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu. Dimensi dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi teori yang diutarakan oleh Yuniarsih dan Suwatno (2008:23) yang dibagi kedalam dimensi dan indikator seperti berikut:

1. Kesesuaian latar belakang pendidikan karyawan dengan pekerjaan
2. Pengetahuan karyawan tentang prosedur pelaksanaan tugas
3. Pemahaman karyawan terhadap prosedur pelaksanaan tugasnya
4. Pengalaman kerja yang dimiliki pegawai
5. Ketenangan karyawan saat bekerja

## 2.3 Kompetensi

### 2.3.1 Pengertian Kompetensi

Kompetensi karyawan adalah suatu untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Keterampilan atau kemampuan yang

diperlukan karyawan yang ditunjukkan oleh kemampuan dengan konsisten memberikan tingkat kinerja yang memadai atau tinggi dalam suatu fungsi pekerjaan. Ada yang menginterpretasikan kompetensi sepadan dengan kemampuan atau kecakapan, ada lagi yang mengartikan sepadan dengan keterampilan, pengetahuan dan berpendidikan tinggi. Pengertian kompetensi oleh Spencer yang dikutip oleh Moeheriono (2014:5) adalah sebagai karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan. Menurut Spencer ini, kompetensi terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya ada pada kepribadian seseorang yang dapat memprediksikan tingkah laku dan performansi secara luas pada semua situasi dan tugas pekerjaan. Sedangkan menurut pendapat Palan (2007:5) ada dua istilah yang muncul dari dua aliran yang berbeda tentang konsep kesesuaian dalam pekerjaan. Istilah tersebut adalah "*Competency*" (kompetensi) yaitu deskripsi mengenai perilaku, dan "*Competence*" (kecakapan) yang merupakan deskripsi tugas atau hasil pekerjaan. Menurut Brian E. Becher, Mark Huslid dkk. (Sudarmanto, 2009:47) mendefinisikan kompetensi sebagai pengetahuan keahlian, kemampuan, atau karakteristik pribadi individu yang mempengaruhi secara langsung kinerja karyawan. Kompetensi merupakan penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Sedangkan menurut Wibowo (2014:271) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Berdasarkan

pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang melekat pada diri seseorang yang menyebabkan seseorang itu akan mampu untuk memprediksi sekelilingnya dalam suatu pekerjaan atau situasi.

### 2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi Michael Zwell (dalam Wibowo, 2010:339) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa factor yang dapat dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Keyakinan dan Nilai-nilai

Keyakinan terhadap diri maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.

#### 2. Keterampilan memainkan peranan di berbagai kompetensi.

Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.

#### 3. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan tersebut.

#### 4. Karakteristik

Kepribadian Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang di antaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.

#### 5. Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.

#### 6. Isu Emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kewenangan dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Orang mungkin mengalami kesulitan mendengarkan orang lain apabila mereka tidak merasa didengar.

#### 7. Kemampuan Intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi. Sudah tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini.

## 8. Budaya Organisasi

Budaya organisasi memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut:

- a. Praktik rekrutmen dan seleksi karyawan mempertimbangkan siapa di antara pekerja yang dimasukkan dalam organisasi dan tingkat keahliannya tentang kompetensi.
- b. Semua penghargaan mengomunikasikan pada pekerja bagaimana organisasi menghargai kompetensi.
- c. Praktik pengambilan keputusan memengaruhi kompetensi dalam memberdayakan orang lain, inisiatif, dan memotivasi orang lain.
- d. Filosofi organisasi-misi, visi dan nilai-nilai berhubungan dengan semua kompetensi.
- e. Kebiasaan dan prosedur memberi informasi kepada pekerja tentang berapa banyak kompetensi yang diharapkan.
- f. Komitmen pada pelatihan dan pengembangan mengomunikasikan pada pekerja tentang pentingnya kompetensi tentang pembangunan berkelanjutan.
- g. Proses organisasional yang mengembangkan pemimpin secara langsung memengaruhi kompetensi kepemimpinan.

### 2.3.3 Dimensi dan Indikator Kompetensi

Dimensi dan Indikator Kompetensi Beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi menurut Gordon dalam Sutrisno (2011:204) sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*knowledge*)

Kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada dengan efektif dan efisien di perusahaan.

2. Kemampuan/Keterampilan (*skill*)

Sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.

3. Konsep diri dan nilai-nilai (*value*)

Suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis dan lain-lain).

4. Karakteristik Pribadi

Karakteristik individu adalah minat, sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan, kebutuhan individual, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan dan emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai.

## 5. Motivasi

Motivasi didefinisikan sebagai dorongan. Dorongan merupakan suatu gerak jiwa dan perilaku seseorang untuk berbuat.

## 2.4 Komunikasi

### 2.4.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian dan pertukaran informasi sekurang – kurangnya antara pihak yang berperan sebagai pengirim (*sender*) dan penerima (*receiver*) dengan menggunakan berbagai media yang ada. Menurut T. Hari Handoko (2013:272) Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Jadi dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seorang komunikator kepada komunikan atau pengirim pesan dari satu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan saling pengertian. Menurut Davis dalam Mangkunegara (2007:145) komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain. Sedangkan Menurut Harori D. Lasswell dalam Mulyana (2007) komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa, dengan akibat apa atau hasil apa. Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain melalui media yang menimbulkan efek atau interaksi tertentu.

### 2.4.2 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut Rivai (2004:428) faktor yang umumnya mempengaruhi komunikasi antara lain karena pengaruh:

#### 1. Jabatan

Level jabatan sangat mempengaruhi kelancaran komunikasi. Bagi yang memiliki jabatan yang lebih tinggi malu jika harus berkomunikasi dengan bawahannya, demikian pula bawahan merasa canggung untuk berkomunikasi dengan atasannya.

#### 2. Tempat

Ruang kerja yang terpisah (yang mungkin jauh) akan mempengaruhi komunikasi, baik antar karyawan yang selevel maupun antara atasan dengan bawahan.

#### 3. Alat Komunikasi

Alat komunikasi sangat besar pengaruhnya dalam menciptakan kelancaran dalam berkomunikasi. Akan tetapi saat ini masalah alat bukan penghalang lagi karena telah ada alat komunikasi seperti Hand Phone.

#### 4. Kepadatan Kerja

Kesibukan kerja yang dihadapi dari waktu ke waktu merupakan penghambat komunikasi. Kesibukan kerja yang terjadi memungkinkan mereka tidak sempat atau tidak ada waktu untuk berkomunikasi dengan yang lain.

### 2.4.3 Indikator Komunikasi

Didalam kehidupan perkantoran, komunikasi efektif menjadi sebuah kebutuhan. Komunikasi yang efektif sangat membantu peningkatan kinerja dan

ketepatan dalam penyelesaian suatu urusan. Menurut Suranto AW (2010:105), ada beberapa indikator komunikasi yang efektif, antara lain:

1. Pemahaman

Pemahaman adalah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator.

2. Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Sebenarnya tujuan komunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, akan tetapi dimaksudkan pula untuk saling interaksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insane.

3. Pengaruh pada sikap

Komunikasi dikatakan mempengaruhi sikap, apabila seorang komunikan setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari – hari diperkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai dengan keinginan kita.

4. Hubungan yang semakin baik

Proses komunikasi yang sangat efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Di perkantoran, seringkali terjadi komunikasi dilakukan bukan menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap semata, tetapi kadang – kadang terdapat maksud untuk membina hubungan yang baik.

## 5. Tindakan

Kedua belah pihak yang berkomunikasi melakukan tindakan sesuai dengan pesan yang dikomunikasikan.

### 2.5 Kinerja Karyawan

#### 2.5.1 Pengertian Kinerja

Kinerja karyawan adalah prestasi kerja karyawan dimana merupakan perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan. Menurut Mangkunegara (2010) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sinambela (2012) mengemukakan bahwa kinerja karyawan didefinisikan sebagai kemampuan karyawan dalam melakukan suatu keahlian tertentu.

#### 2.5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut McCormick dan Tiffin (dalam Suharto & Chyono, 2005) menjelaskan terdapat dua factor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

##### 1. Faktor individu

Faktor individu terdiri dari pengalaman, pendidikan, jenis kelamin, umur, motivasi, keadaan fisik, dan kepribadian.

##### 2. Faktor situasional

Faktor situasional ini menyangkut dua faktor yaitu:

- a. Faktor sosial dan organisasi, meliputi kebijakan, jenis latihan dan pengalaman, system upah serta lingkungan sosial.
- b. Faktor fisik dan pekerjaan, meliputi metode kerja, pengaturan dan kondisi, perlengkapan kerja, pengaturan, ruang kerja, kebisingan, penyinaran dan temperatur.

### **2.5.3 Indikator Yang Mempengaruhi Kinerja**

Indikator kinerja karyawan menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2006:378) adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
2. Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan karyawan.
3. Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisi minimum. mencakup konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelayanan; akurat, benar dan tepat

4. Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja.
5. Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar besarnya.

## 2.6 Hasil Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitian sebelumnya bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam tinjauan pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian sebelumnya sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Suhartini (2015), Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Kemampuan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Industri Kerajinan Kulit di Manding, Bantul, Yogyakarta). Penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda. Penelitian ini menunjukkan Ketiga variabel bebas yakni pengetahuan, keterampilan serta kemampuan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada Industri Kerajinan Kulit di Manding, Bantul, Yogyakarta. Persamaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya yaitu variabel pengetahuan, dan variabel dependennya yaitu kinerja karyawan, serta teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini

dengan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya serta tempat penelitiannya.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Primadanti (2017), Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, dan Kemampuan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Mirambi Energi, Semarang). Penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda. Penelitian ini menunjukkan variabel pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Mirambi Energi, Semarang. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya yaitu variabel pengetahuan, variabel dependennya yaitu kinerja karyawan, serta teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya serta tempat penelitiannya.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Saragih dan Harison (2015), *Influence of Knowledge Sharing and Information Technology Innovation on Employees Performance at Batamindo Industrial Park*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linier multivariat. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tetapi berpengaruh signifikan terhadap tingkat inovasi teknologi informasi terhadap kinerja karyawan dan secara simultan kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya yaitu variabel pengetahuan, variabel dependennya

yaitu kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada salah satu variabel independennya serta tempat penelitiannya.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Nur'aeni dan Sudirman (2019), Pengaruh Pengetahuan, Kemampuan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandung Suniaraja. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda. Penelitian ini menunjukkan tidak ada pengaruh antara pengetahuan terhadap kinerja karyawan di BRI Syariah Kantor Cabang Bandung Suniaraja, terdapat pengaruh antara pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di BRI Syariah Kantor Cabang Bandung Suniaraja, dan terdapat pengaruh pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di BRI Syariah Kantor Cabang Bandung Suniaraja. Persamaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya yaitu variabel pengetahuan, variabel dependennya yaitu kinerja karyawan, serta teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada salah satu variabel independennya serta tempat penelitiannya.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Ainanur, dkk (2018), Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara IV. Penelitian ini pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 17, dengan analisis deskriptif dan pengujian hipotesis analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa secara parsial variabel budaya organisasi kompetensi dan motivasi mempengaruhi kinerja karyawan di pengolahan PKS Sawit Langkat PT. Perkebunan Nusantara IV dan secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel budaya organisasi, kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan di pengolahan PKS Sawit Langkat PT. Perkebunan Nusantara IV. Persamaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya yaitu variabel kompetensi, variabel dependennya yaitu kinerja karyawan, serta teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya serta tempat penelitiannya.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Bukhari, dkk (2019), Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Tamiang Kabupaten Aceh Tamiang. Dalam penelitian ini data dianalisa menggunakan uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja, sedangkan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian secara serempak menunjukkan bahwa motivasi, kompetensi, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Persamaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya yaitu variabel kompetensi, variabel dependennya yaitu kinerja karyawan, serta teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Perbedaan

penelitian ini dengan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya serta tempat penelitiannya.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Yenni Hartati, dkk (2020), Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indotirta Suaka. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi, dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial. Persamaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya yaitu variabel kompetensi dan variabel komunikasi, variabel dependennya yaitu kinerja karyawan, serta teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada salah satu variabel independennya serta tempat penelitiannya.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Rosmaini, dkk (2019), Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Lingkup Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dilakukan dengan uji regresi berganda. Pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 17. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis dan pengujian koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja

pegawai, motivasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara simultan kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya yaitu variabel kompetensi, variabel dependennya yaitu kinerja karyawan, serta teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya serta tempat penelitiannya.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Nora Aprilia, dkk (2019), Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Citraciti Pasific Pekanbaru Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening. Dalam penelitian ini metode analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan hipotesis penelitian dengan menggunakan uji statistik yang relevan. Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur dengan menggunakan program SPSS 21. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh langsung signifikan terhadap kinerja, komunikasi berpengaruh langsung signifikan terhadap kinerja dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Persamaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya yaitu variabel komunikasi dan variabel kompetensi, variabel dependennya yaitu kinerja karyawan, serta teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan

penelitian sebelumnya tersebut terletak pada salah satu variabel independennya serta tempat penelitiannya.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Amanda Carolina (2015), Pengaruh komunikasi, kerjasama kelompok, dan kreativitas terhadap kinerja karyawan pada Hotel Aryaduta Manado. Dalam penelitian ini alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi, kerjasama kelompok, dan kreativitas, secara serentak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Aryaduta Manado. Persamaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya yaitu variabel komunikasi, variabel dependennya yaitu kinerja karyawan, serta teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya serta tempat penelitiannya.
11. Penelitian yang dilakukan oleh Luh De, dkk (2017), Pengaruh kepemimpinan transformasional, kerjasama tim, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan Warung Mina Cabang Renon Denpasar. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diajukan diterima. Kepemimpinan transformasional, kerjasama tim, dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Warung Mina Cabang Renon Denpasar. Persamaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya yaitu variabel komunikasi, variabel dependennya yaitu kinerja karyawan,

serta teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada salah satu variabel independennya serta tempat penelitiannya.

12. Penelitian yang dilakukan oleh Hakim Fachrezi, dkk (2018), Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui metode analisis pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel eksogen dengan variabel endogen. Untuk pengujian hipotesis dilakukan dengan uji analysis path. Uji analysis path bertujuan mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung diantara variabel eksogen dan variabel endogen. Hasil penelitian ini dengan uji analysis path menunjukkan bahwa ada pengaruh dan signifikan antara variabel komunikasi dan lingkungan kerja terhadap motivasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh dan tidak signifikan antara variabel komunikasi terhadap kinerja, ada pengaruh dan signifikan antara variabel lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja. Persamaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya yaitu variabel komunikasi, variabel dependennya yaitu kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya tersebut terletak pada variabel independennya, tempat penelitiannya dan teknik analisis yang digunakan.