

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi atau perusahaan dibuat karena mempunyai tujuan tertentu yang ingin dan harus dicapai. Tujuan tersebut dapat dicapai apabila suatu organisasi atau perusahaan memiliki manajemen yang berperan aktif dalam mengelola dan meningkatkan sumber daya manusianya. Sumber daya manusia yang handal akan menciptakan kinerja perusahaan yang baik. Maka dari itu kinerja karyawan harus dapat diperbaiki menjadi lebih baik. Kinerja karyawan yang tidak baik secara langsung akan mempengaruhi kinerja perusahaan sehingga mengganggu stabilitas perusahaan. Apabila permasalahan tersebut tidak diatasi dengan baik akan menyebabkan terganggunya pencapaian tujuan organisasi.

Guna mendapatkan kontribusi karyawan yang optimal, manajemen harus memahami secara mendalam strategi untuk mengelola, mengukur dan meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Menurut Moeheriono (2010) dalam bukunya “Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi” ia menyampaikan pemahaman tentang kinerja karyawan atau definisi kinerja sebagai hasil yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif sesuai dengan wewenang, tugas, dan tanggung jawab mereka masing-masing dalam upaya untuk secara hukum mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan tanpa melanggar hukum dan sesuai dengan moralitas atau etika.

Pencapaian tujuan sebuah perusahaan atau organisasi tidak hanya tergantung pada bagaimana organisasi menghasilkan kompetensi manusia, tetapi juga bagaimana perusahaan atau organisasi memberikan dukungan atas kemampuan yang dimiliki para karyawan dalam bekerja di perusahaan. Dukungan perusahaan terhadap kemampuan yang dimiliki karyawan sangat penting mengingat lingkungan perusahaan, baik internal maupun eksternal akan selalu mengalami perubahan.

Seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan harus mempunyai kemampuan dalam kegiatan sehari-hari yang merupakan tanggung jawabnya dalam mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan, dimana suatu target kerja harus dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan sehingga tujuannya akan sesuai dengan moral maupun etika perusahaan. Dengan demikian kinerja karyawan akan tercipta dan memberikan kontribusi bagi perusahaan.

Selain itu, perusahaan juga perlu untuk menciptakan karakteristik individu yang baik dan memperhatikan lingkungan tempat bekerja karyawan guna mendorong terciptanya kinerja sesuai yang diharapkan oleh perusahaan.

PT. Remiten Indonesia adalah perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa penerimaan ataupun pengiriman uang ke seluruh dunia secara transfer dan tunai. Perusahaan ini tersebar di 13 lokasi di Bali, namun lokasi utamanya terletak di Jalan Sunset Road Barat No. 168 Kabupaten Badung. Adapun data penjualan pada PT. Remiten Indonesia Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 1.1, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kinerja PT. Remiten Indonesia Kuta Badung
Tahun 2020

No.	Bulan	Target Transaksi (Rp)	Realisasi (Rp)	Pencapaian Target (%)
1	Januari	18.780.000.000	15.450.000.000	82.27
2	Februari	19.450.000.000	12.800.000.000	65.81
3	Maret	19.350.000.000	12.120.450.000	62.64
4	April	18.880.000.000	13.320.550.000	70.55
5	Mei	17.760.000.000	14.200.440.000	79.96
6	Juni	18.220.000.000	16.800.670.000	92.21
7	Juli	17.120.000.000	15.880.980.000	92.76
8	Agustus	16.750.000.000	15.230.770.000	90.93
9	September	17.450.000.000	16.900.000.000	96.85
10	Oktober	16.375.000.000	15.300.000.000	93.44
11	November	16.750.000.000	14.400.000.000	85.97
12	Desember	20.000.000.000	17.110.760.000	85.55
Rata-rata		18.073.750.000	14.959.551.667	83.24

Sumber : PT Remiten Indonesia di Kuta

Dari tabel 1.1 di atas dapat dijelaskan bahwa realisasi target penjualan PT. Remiten Indonesia Kuta Badung masih mengalami fluktuasi. Pencapaian target tertinggi terjadi pada bulan september yaitu sebesar 96,85% dengan realisasi Rp. 16.900.000.000 dan pencapaian terendah terjadi pada bulan maret yaitu sebesar 62,64% dengan realisasi Rp. 12.120.450.000. Pencapaian target yang mengalami fluktuasi memperlihatkan kinerja karyawan yang ikut andil dalam proses realisasinya sehingga perlu adanya peningkatan dalam pencapaian target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan di tahun berikutnya. Adapun beberapa faktor yang harus lebih diperhatikan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan terhadap penjualan yang mengalami fluktuasi yaitu kemampuan kerja, karakteristik individu dan lingkungan kerja perusahaan.

Pihak manajemen perusahaan harus bisa mengembangkan kemampuan setiap karyawannya agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan, karena kemampuan menunjukkan potensi seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Selain itu, perbedaan karakter individu juga harus dapat dikelola dengan benar melalui manajemen sumber daya manusia agar mampu memberikan kontribusi yang baik bagi berjalannya roda bisnis perusahaan. Manajemen sumber daya manusia juga perlu untuk memperhatikan lingkungan kerja karena lingkungan yang baik akan menciptakan kondisi kerja yang baik juga nantinya.

Menurut Hasibuan (2005, p94) kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Menawastuny Munthe (2020), menyatakan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Manajemen sumber daya manusia harus dapat memberdayakan karyawannya dalam perusahaan dalam hal turut mengembangkan kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan serta menempatkan karyawan pada posisi yang sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya sehingga menciptakan kinerja yang diinginkan oleh perusahaan.

Adapun beberapa indikator kemampuan kerja di antaranya kesanggupan kerja, pendidikan dan masa kerja (Robbins, 1998). Berdasarkan indikator tersebut, kemampuan kerja PT. Remiten Indonesia Kuta Badung dapat dilihat dari masa kerjanya pada tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Masa Kerja pada PT. Remien Indonesia Kuta Badung

No.	Klasifikasi	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
1.	< 1 Tahun	5	11,11
2.	1- 10 Tahun	22	48,89
3.	11-15 Tahun	12	26,67
4.	16-25 Tahun	4	8,89
5.	>25 Tahun	2	4,44
Jumlah		45	100

Sumber : PT. Remiten Indonesia di Kuta

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, menunjukkan data masa kerja pada PT.

Remiten Indonesia Kuta Badung. Terlihat masih terdapat karyawan yang memiliki masa kerja kurang dari satu tahun, hal itu membuktikan perlunya untuk lebih menguasai lagi bidang pekerjaan yang sudah ditugaskan oleh perusahaan karena karyawan yang kurang memiliki masa kerja atau pengalaman akan berbeda dengan kinerja karyawan yang sudah memiliki masa kerja yang cukup banyak.

Selain kemampuan kerja, faktor-faktor sumber daya manusia yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu karakteristik individu. Menurut Robbins (2015:46), mengatakan bahwa: “Karakteristik individu mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam organisasi”. Hasil penelitian sebelumnya oleh Gita Syaloom, Suban, Bernhard Tewal dan Lucky Dotulong (2020) menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Setiap perusahaan harus lebih memperhatikan karakteristik individu yang dimiliki oleh karyawan karena setiap manusia mempunyai karakteristik

individu yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Karakteristik individu juga akan mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan dalam perusahaan atau organisasi. Adapun beberapa indikator karakteristik individu di antaranya sikap, minat, nilai dan kemampuan (Robbins, 2003). Berdasarkan indikator tersebut, karakteristik individu pada PT Remiten Indonesia Kuta Badung dapat dilihat dari jenis kelamin dan usia pada tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1.3
Karakteristik Individu pada PT. Remiten Indonesia Kuta Badung

No.	Karakteristik	Klasifikasi	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	18	40,00
		Perempuan	27	60,00
	Jumlah		45	100
2	Usia	<25 Tahun	12	26,67
		25-35 Tahun	15	33,33
		36-45 Tahun	6	13,33
		46-55 Tahun	8	17,78
		>55 Tahun	4	8,89
Jumlah		45	100	

Sumber : PT Remiten Indonesia di Kuta

Berdasarkan tabel 1.3 di atas, menunjukkan data jenis kelamin dan usia pada PT. Remiten Indonesia Kuta Badung. Dapat dilihat dari tabel, terdapat beberapa karyawan yang berusia di atas 55 tahun, biasanya di usia itu cenderung kurang pemahaman dalam menggunakan teknologi terlebih lagi teknologi sudah semakin canggih dan dituntut untuk dapat mengoperasikan teknologi tersebut dengan baik.

Faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Menurut Barry Render & Jay Heizer (2001:239) lingkungan kerja merupakan lingkungan fisik tempat karyawan bekerja yang mempengaruhi kinerja, keamanan dan mutu kehidupan kerja mereka.

Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja secara optimal. Lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi emosi pegawai, jika pegawai menyukai lingkungan dimana ia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah berada di lingkungan pekerjaannya. Lingkungan kerja tersebut mencakup lingkungan fisik tempat pegawai bekerja. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Opan Arifudin dan Fenny Damayanti Rusmana (2020) menyatakan variabel lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penting bagi perusahaan atau organisasi untuk memperhatikan beberapa hal yang menjadi masalah dalam lingkungan kerja agar membuat pegawai merasa nyaman dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya sehingga mereka dapat mencapai kinerja terbaik. Dalam bekerja, lingkungan kerja juga berpengaruh langsung terhadap sikap kerja dan menentukan prestasi kerja pegawai. Lingkungan kerja yang menyenangkan membuat sikap pegawai positif dan memberi dorongan untuk bekerja lebih tekun dan lebih baik. Sebaliknya, jika situasi lingkungan tidak menyenangkan mereka cenderung meninggalkan lingkungan tersebut.

Adapun beberapa indikator lingkungan kerja di antaranya suhu udara, kebisingan, penerangan, mutu udara, dan keamanan di tempat kerja (Robbins,

2013). Berdasarkan indikator tersebut, lingkungan kerja pada PT. Remiten Indonesia Kuta Badung dapat dilihat dari kebisingan dan penerangan pada tabel 1.4

Tabel 1.4
Lingkungan Kerja pada PT. Remiten Indonesia Kuta Badung

No.	Uraian	Keterangan
1.	Kebisingan	Lokasi yang terletak di pinggir jalan raya besar terutama ketika ramai terkadang mengganggu pendengaran.
2.	Suhu Udara	Kurangnya maksimalnya suhu udara membuat suhu udara di sekitar ruang kerja panas.

Sumber : PT. Remiten Indonesia di Kuta

Hasil dari tabel 1.4 di atas, data menunjukkan kebisingan dan suhu udara pada PT Remiten Indonesia Kuta Badung yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dimana lokasi yang terletak di pinggir jalan raya besar terkadang mengganggu pendengaran terutama ketika dipenuhi oleh banyak kendaraan dan kurang maksimalnya suhu udara di ruang kerja.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merasa tertarik mengambil penelitian dengan judul “Pengaruh Kemampuan Kerja, Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Remiten Indonesia Kuta Badung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Remiten Indonesia Kuta Badung?
2. Apakah pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada PT. Remiten Indonesia Kuta Badung?
3. Apakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Remiten Indonesia Kuta Badung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah yang disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk mendapatkan informasi mengenai:

1. Mengetahui pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Remiten Indonesia Kuta Badung.
2. Mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada PT. Remiten Indonesia Kuta Badung.
3. Mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Remiten Indonesia Kuta Badung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat mengaplikasikan teori dari permasalahan yang diteliti dan juga memperoleh tambahan pengetahuan dan informasi dari penelitian ini serta dapat digunakan sebagai referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah terkait sehingga dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi mahasiswa

1. Dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh, ditekuni, dan sekaligus menanggapi suatu kejadian, memberikan sumbangan pemikiran serta pemecahannya.
2. Dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan mahasiswa tentang kemampuan kerja, karakteristik individu, lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

b. Bagi Perusahaan/Subjek Penelitian

1. Dapat dijadikan referensi bagi organisasi dalam mengidentifikasi pengaruh kemampuan kerja, karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Remiten Indonesia Kuta Badung.
2. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan dalam meningkatkan kemampuan kerja serta karakteristik inndividu dan lingkungan kerja agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.

c. Bagi Universitas

1. Menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas Maharaswati Denpasar.
2. Memberikan referensi bagi mahasiswa lain yang meneliti berkaitan dengan kemampuan kerja, karakteristik individu lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Pada landasan teori akan dijabarkan mengenai berbagai teori kemampuan kerja, karakteristik individu dan lingkungan kerja, namun sebelumnya akan dijabarkan mengenai teori penetapan tujuan (*goal setting theory*) karena kemampuan kerja, karakteristik individu dan lingkungan kerja termasuk ruang lingkup dalam teori penetapan tujuan (*goal setting theory*).

2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Goal setting theory dikemukakan oleh Locke (1968). *Goal setting theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya merupakan seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh suatu organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. *Goal setting theory* mengisyaratkan bahwa seorang individu berkomitmen pada suatu tujuan (Robbins, 2008). Jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya.

Teori ini juga menjelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan prestasi kerja (kinerja), yang diikuti dengan kemampuan dan keterampilan kerja. Salah satu karakteristik dari *goal setting* adalah tingkat kesulitan tujuan. Tingkat kesulitan tujuan yang berbeda akan memberikan motivasi yang berbeda bagi

individu untuk mencapai kinerja tertentu. Tingkat kesulitan tujuan yang rendah akan membuat individu memandang bahwa tujuan sebagai pencapaian rutin yang mudah dicapai sehingga akan menurunkan motivasi individu untuk berkreaitivitas dan mengembangkan kemampuannya. Sedangkan pada tingkat kesulitan tujuan yang lebih tinggi tetapi mungkin untuk dicapai, individu akan termotivasi untuk berfikir cara pencapaian tujuan tersebut. Proses ini akan menjadi sarana berkembangnya kreatifitas dan kemampuan individu untuk mencapai tujuan tersebut (Ginting dan Ariani dalam Matana, 2017: 11).

Dengan pendekatan *goal setting theory*, kinerja karyawan diasumsikan sebagai tujuan perusahaan sedangkan variabel kemampuan kerja, karakteristik individu dan lingkungan kerja adalah sebagai faktor penentu.

Berdasarkan uraian di atas, maka diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi. Dengan menggunakan pendekatan *goal setting theory*, kinerja karyawan yang baik dalam menyelenggarakan pekerjaan yang ditugaskan diidentikkan sebagai tujuannya.

2.1.2 Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja

Menurut Moeheriono (2010) Kinerja adalah hasil yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif sesuai dengan wewenang, tugas, dan tanggung jawab mereka masing-masing dalam upaya untuk secara hukum

mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan tanpa melanggar hukum dan sesuai dengan moralitas atau etika.

Menurut Gibson, dkk (2003: 355) kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya.

Menurut Bernardin dan Russel (dalam Ruky, 2002:15) Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Berikut ini terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, terdiri atas:

1. Efektifitas Dan Efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien "Prawirosentono, 1999:27".

2. Otoritas “Wewenang”

Otoritas menurut adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya “Prawirosentono, 1999:27”, perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut.

3. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku “Prawirosentono, 1999:27”. Jadi disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

4. Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

c. Karakteristik Kinerja Karyawan

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut “Mangkunegara, 2002:68”

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
3. Memiliki tujuan yang realitis.
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk meralisasi tujuannya.

5. Memanfaatkan umpan balik “feed back” yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

d. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator yaitu menurut “Robbins, 2006:260”

1. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi “tenaga, uang, teknologi dan bahan baku” dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

6. Komitmen kerja

Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

2.1.3 Kemampuan Kerja

a. Pengertian Kemampuan Kerja

Menurut Zainun (1994) dalam Sariyathi (2003) bahwa kemampuan (ability) dimaksudkan sebagai kesanggupan (capacity) karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya. Kemampuan mengandung berbagai unsur seperti keterampilan manual dan intelektual, bahkan sampai kepada sifat-sifat pribadi yang dimiliki. Unsur-unsur ini juga mencerminkan pendidikan, latihan dan pengalaman yang dituntut sesuai rincian kerja. Kemampuan sesungguhnya merupakan suatu unsur pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk memungkinkan para karyawan bekerja dengan cara tertentu.

Menurut Hasibuan, (2005:p94) kemampuan kerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu.

Menurut Robbins and Judge (2011, p67) kemampuan (ability) berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan keseluruhan seorang individu pada dasarnya terdiri atas dua kelompok faktor, yaitu

a. Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental, berpikir, menalar dan memecahkan masalah. Tujuh dimensi yang paling sering disebutkan yang membentuk kemampuan intelektual adalah kecerdasan angka, pemahaman verbal, kecepatan persepsi, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi spasial, dan ingat.

b. Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik adalah kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, ketrampilan, kekuatan dan karakteristik serupa. Misal, pekerjaan-pekerjaan yang menuntut stamina, ketangkasan fisik, kekuatan kaki atau bakat-bakat serupa yang membutuhkan manajemen untuk mengidentifikasi kemampuan fisik karyawan. Kemampuan terdiri dari dua kelompok utama yang paling relevan dengan perilaku dalam bekerja, yaitu kemampuan intelektual yang mencakup kapasitas untuk mengerjakan berbagai tugas-tugas kognitif dan kemampuan fisik yang mengacu pada kapasitas untuk mengerjakan tindakan-tindakan fisik.

Jadi, dapat disimpulkan kemampuan kerja merupakan suatu hal yang mempengaruhi kualitas pada suatu individu untuk mengerjakan pekerjaan

dengan hasil yang optimal. Kemampuan kerja berhubungan dengan pengetahuan, bakat, minat dan pengalaman agar dapat menyelesaikan tugas-tugas yang sesuai dengan pekerjaan yang didudukinya.

b. Indikator Kemampuan Kerja

Untuk mengetahui seseorang karyawan mampu atau tidak dalam melaksanakan pekerjaannya, dapat kita lihat melalui beberapa indikator yang ada di bawah ini. Indikator kemampuan kerja menurut Robbins (1998) adalah sebagai berikut:

1. Kesanggupan kerja

Kesanggupan kerja karyawan adalah suatu kondisi dimana seorang karyawan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

2. Pendidikan

Pendidikan adalah kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan seseorang termasuk di dalamnya peningkatan penguasaan teori dan ketrampilan memutuskan terhadap persoalan yang menyangkut kegiatan mencapai tujuan.

3. Masa kerja

Masa kerja adalah waktu yang dibutuhkan oleh seorang karyawan dalam bekerja pada sebuah perusahaan atau organisasi.

Melihat dari beberapa indikator yang ada, tentunya setiap perusahaan akan selalu berusaha meningkatkan kemampuan kerja yang dimiliki oleh para karyawannya, semakin tinggi tingkat kemampuan kerja yang dimiliki

oleh seorang karyawan, maka kinerja karyawan di dalam perusahaan akan tinggi pula (Robbins, 1998).

c. Proses Penilaian Kemampuan Kerja

Menurut Panggabean (2002), proses penilaian kemampuan ini ditujukan untuk memahami prestasi kerja seseorang, dimana kegiatan ini terdiri dari:

1. Identifikasi

Identifikasi merupakan tahap awal dari proses yang terdiri atas penentuan unsur-unsur yang akan diamati. Kegiatan ini diawali dengan melakukan analisis pekerjaan agar dapat mengenali unsur-unsur yang akan dinilai dan dapat mengembangkan skala penilaian. Apa yang dinilai adalah yang berkaitan dengan pekerjaan, bukan yang tidak berkaitan dengan pekerjaan.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan secara seksama dan periodik. Semua unsur yang dinilai harus diamati secara seksama agar dapat dibuat penilaian yang wajar dan tepat. Observasi yang jarang dilakukan dan tidak berkaitan dengan prestasi kerja akan menghasilkan hasil penelitian sesaat dan tidak akurat.

3. Pengukuran

Dalam pengukuran, para penilai akan memberikan penilaian terhadap tingkat kemampuan karyawan yang didasarkan pada hasil pengamatan pada tahap observasi.

4. Pengembangan

Pihak penilai selain memberikan penilaian terhadap kemampuan kerja karyawan juga melakukan pengembangan apabila ternyata terdapat perbedaan antara yang diharapkan oleh pimpinan dengan hasil kerja karyawan. Kemampuan kerja dihasilkan oleh adanya dua hal, yaitu:

- a) Kemampuan (ability) dalam wujudnya sebagai kapasitas untuk berprestasi (capacity to perform).
- b) Kemampuan, semangat, hasrat atau motivasi dalam wujudnya sebagai kesediaan untuk berprestasi (willingness to perform).

d. Faktor Penilaian Kemampuan Kerja

Menurut Richard William (dalam Wungu, 2003:48) menunjuk adanya sembilan kriteria faktor penilaian kemampuan kerja karyawan, yaitu:

1. *Reliable*, harus mengukur prestasi kerja dan hasilnya secara obyektif.
2. *Content valid*, secara rasional harus terkait dengan kegiatan kerja.
3. *Defined spesific*, meliputi segenap perilaku kerja dan hasil kerja yang dapat diidentifikasi.
4. *Independent*, perilaku kerja dan hasil kerja yang penting harus tercakup dalam kriteria yang komprehensif.
5. *Non-overlapping*, tidak ada tumpang tindih antar kriteria.
6. *Comprehensive*, perilaku kerja dan hasil kerja yang tidak penting harus dikeluarkan.
7. *Accessible*, kriteria haruslah dijabarkan dan diberi nama secara komprehensif.

8. *Compatible*, kriteria harus sesuai dengan tujuan dan budaya organisasi.

9. *Up to date*, sewaktu-waktu kriteria perlu ditinjau ulang menilik kemungkinan adanya perubahan organisasi.

e. Tujuan Penilaian Kemampuan Kerja

Menurut Handoko (2001), penilaian kemampuan kerja karyawan berguna bagi organisasi dan harus bermanfaat bagi karyawan. Tujuan penilaian kemampuan karyawan sebagai berikut:

1. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk promosi, demosi, pemberhentian, dan penetapan besarnya balas jasa.
2. Untuk mengukur sejauh mana karyawan bisa sukses dalam pekerjaannya.
3. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektifitas seluruh kegiatan di dalam organisasi.
4. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja, dan peralatan kerja.
5. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi.
6. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga tercapai tujuan untuk mendapatkan prestasi kerja yang baik.
7. Sebagai alat untuk mendorong atau membiasakan atasan dalam mengobservasi perilaku bawahan supaya diketahui minat dan kebutuhan-kebutuhan bawahannya.

8. Sebagai alat untuk bisa melihat kekurangan di masa lampau dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.
9. Sebagai kriteria dalam menentukan seleksi dan penempatan karyawan.
10. Sebagai dasar untuk memperbaiki dan mengembangkan uraian pekerjaan.

2.1.4 Karakteristik Individu

a. Pengertian Karakteristik Individu

Menurut Stonner dan Freeman (Saryathi, 2003), karakteristik individu adalah terjemahan dari sikap, minat dan kebutuhan yang dibawa oleh seseorang atau individu ketika melakukan pekerjaannya.

Menurut Robbins (2015:46), mengatakan bahwa: “Karakteristik individu mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam organisasi “.

Menurut Sopiah (2010:13) mengatakan bahwa: ”Karakteristik individu adalah ciri-ciri biografis, kepribadian, persepsi dan sikap individu.”

Jadi, dapat disimpulkan dari pengertian diatas yang dimaksud dengan karakteristik individu adalah sifat yang khas atau watak yang khas yang dimiliki dan dibawa oleh seseorang.

b. Indikator Karakteristik Individu

Menurut Robbins (2003), indikator karakteristik individu meliputi:

1. Sikap

Sikap individu berasal dari hal – hal atau akibat – akibat yang berhubungan dengan perasaannya, seperti, senang atau suka terhadap

suatu hal, baik yang berwujud maupun abstrak baik benda hidup ataupun benda mati.

2. Minat

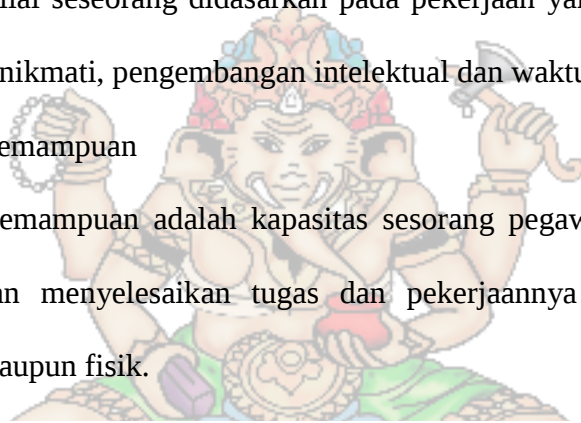
Minat merupakan keinginan dan kecenderungan seseorang untuk melakukan perilaku dan untuk berkembang dan maju dalam beraktifitas.

3. Nilai

Nilai seseorang didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga.

4. Kemampuan

Kemampuan adalah kapasitas seseorang pegawai dalam melakukan dan menyelesaikan tugas dan pekerjaannya baik secara mental maupun fisik.



c. Dimensi Karakteristik Individu

Menurut Winardi dalam Rahman (2013:77), karakteristik individu mencakup sifat-sifat berupa kemampuan dan keterampilan; latar belakang keluarga, sosial dan pengalaman, umur, bangsa, jenis kelamin dan lainnya yang mencerminkan sifat demografis tertentu; serta karakteristik psikologis yang terdiri dari persepsi, sikap kepribadian, belajar, dan motivasi. Lanjutnya, cakupan sifat-sifat tersebut membentuk suatu nuansa budaya tertentu yang menandai ciri dasar bagi suatu organisasi tertentu pula.

Menurut Gibson dkk (2011:52) variabel yang melekat pada individu dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu:

- a. Kemampuan dan keterampilan baik mental maupun fisik.
- b. Demografis meliputi umur, asal-usul, dan jenis kelamin.
- c. Latar belakang yaitu keluarga, tingkat sosial dan pengalaman serta variabel psikologis individu yang meliputi persepsi, sikap dan kepribadian, belajar, dan motivasi.

Menurut Ardana dkk (2012:31) karakteristik individu meliputi sebagai berikut:

- a. Minat.
- b. Sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan.
- c. Kebutuhan individual.
- d. Kemampuan dan kompetensi.
- e. Pengetahuan tentang pekerjaan.
- f. Emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai.

2.1.5 Lingkungan Kerja

- a. Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Rivai (dalam Khoiri, 2013), lingkungan kerja merupakan elemen-elemen organisasi sebagai sistem sosial yang mempunyai pengaruh yang kuat di dalam pembentukan perilaku individu pada organisasi dan berpengaruh terhadap prestasi organisasi.

Menurut Sumaatmadja (dalam Khoiri, 2013), lingkungan kerja terdiri dari lingkungan alam, lingkungan sosial, dan lingkungan budaya. Lingkungan alam merupakan lingkungan fisik yang belum atau tidak dipengaruhi budaya manusia, seperti cuaca, sinar matahari, dan sebagainya.

Menurut Ahyari (dalam Purnomo, 2014) bahwa lingkungan kerja adalah berkaitan dengan segala sesuatu yang berada disekitar pekerjaan dan yang dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugasnya, seperti pelayanan karyawan, kondisi kerja, dan hubungan karyawan di dalam perusahaan yang bersangkutan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar pekerjaan dan yang dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugasnya, seperti pelayanan karyawan, kondisi kerja, hubungan karyawan di dalam perusahaan yang bersangkutan.

b. Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2015) menyatakan bahwa jenis-jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu:

a. Lingkungan kerja fisik merupakan semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu:

a. Lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan pegawai seperti pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya.

b. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia misalnya temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan getaran mekanik, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

- b. Lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan kejadian yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan hubungan sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan.

Lingkungan kerja non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan. Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama diperusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri. Kondisi lingkungan kerja non fisik meliputi:

a. Faktor lingkungan sosial

Lingkungan sosial yang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah latar belakang keluarga, yaitu antara status keluarga, jumlah keluarga, tingkat kesejahteraan dan lain-lain.

b. Faktor status sosial

Semakin tinggi jabatan seseorang semakin tinggi kewenangan dan keleluasaan dalam mengambil keputusan.

c. Faktor hubungan kerja dalam perusahaan

Hubungan kerja yang ada dalam perusahaan adalah hubungan kerja antara karyawan dengan karyawan dan antara karyawan dengan atasan.

d. Faktor sistem informasi

Hubungan kerja akan dapat berjalan dengan baik apabila ada komunikasi yang baik diantara anggota perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang baik di lingkungan perusahaan maka anggota perusahaan akan berinteraksi, saling memahami, saling mengerti satu sama lain menghilangkan perselisihan salah faham.

c. Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Robbins (2013) indikator-indikator yang terdapat di lingkungan kerja, yaitu :

1. Suhu Udara

Suhu adalah suatu variabel dimana terdapat perbedaan individual yang besar. Dengan demikian untuk memaksimalkan produktivitas, adalah penting bahwa pegawai bekerja di suatu lingkungan dimana suhu diatur sedemikian rupa sehingga berada diantara rentang kerja yang dapat diterima setiap individu. Manusia dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas dan 35% untuk kondisi dingin, dari keadaan normal tubuh.

2. Kebisingan

Bukti dari telaah-telaah tentang suara menunjukkan bahwa suara-suara yang konstan atau dapat diramalkan pada umumnya tidak menyebabkan penurunan prestasi kerja sebaliknya efek dari suara-suara yang tidak dapat diramalkan memberikan pengaruh negatif dan mengganggu konsentrasi pegawai. Kriteria pekerjaan membutuhkan

konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien.

3. Penerangan

Bekerja pada ruangan yang gelap dan samar-samar akan menyebabkan ketegangan pada mata. Intensitas cahaya yang tepat dapat membantu pegawai dalam memperlancar aktivitas kerjanya. Tingkat yang tepat dari intensitas cahaya juga tergantung pada usia pegawai. Pencapaian prestasi kerja pada tingkat penerangan yang lebih tinggi adalah lebih besar untuk pegawai yang lebih tua dibanding yang lebih muda.

4. Mutu Udara

Merupakan fakta yang tidak bisa diabaikan bahwa jika menghirup udara yang tercemar membawa efek yang merugikan pada kesehatan pribadi. Udara yang tercemar dapat mengganggu kesehatan pribadi pegawai. Udara yang tercemar di lingkungan kerja dapat menyebabkan sakit kepala, mata perih, kelelahan, lekas marah dan depresi.

5. Keamanan di tempat kerja.

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman, maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja adalah dengan memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan (SATPAM) serta mendirikan pos keamanan setempat.

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2009:28) faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan manusia / karyawan, diantaranya:

1. Penerangan/cahaya di tempat kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapatkan keselamatan dan kelancaran kerja, oleh sebab itu diperlukan cahaya yang terang tapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas mengakibatkan penglihatan kurang jelas sehingga pekerjaan menjadi lambat dan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Temperatur di tempat kerja

Menurut hasil penelitian, untuk berbagai tingkat temperatur memberi pengaruh yang berbeda. Keadaan tersebut tidak mutlak berlaku bagi setiap pegawai karena kemampuan beradaptasi tiap pegawai berbeda, tergantung di daerah bagaimana pegawai dapat hidup.

3. Kelembaban di tempat kerja

Kelembaban ini berhubungan dengan temperatur udara, dan secara bersama-sama antara temperatur, kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya.

4. Sirkulasi udara di tempat kerja

Udara disekitar tempat kerja harus segar karena dapat memberikan rasa sejuk dan segar selama bekerja, sebaliknya apabila udara kotor akan mempengaruhi kesehatan tubuh dan akan mempercepat proses kelelahan.

5. Kebisingan di tempat kerja

Suara bising mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran dan menimbulkan kesalahan komunikasi. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

6. Getaran mekanis di tempat kerja

Getaran mekanis artinya getaran yang timbulkan oleh alat mekanis, yang sebagian getaran ini sampai ketubuh dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan. Getaran mekanis dapat mengganggu tubuh dalam hal konsentrasi kerja, datangnya kelelahan, timbulnya beberapa penyakit diantaranya karena gangguan terhadap mata, syaraf, peredaran darah, otot tulang, dan lain-lain.

7. Bau tidak sedap di tempat kerja

Adanya bau-bauan disekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja.

8. Tata warna di tempat kerja

Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih dan lain-lain, karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.

9. Dekorasi di tempat kerja

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hiasan ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan dan lainnya untuk bekerja.

10. Musik di tempat kerja

Menurut para pakar musik harus disesuaikan dengan suasana, waktu, dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang pegawai untuk bekerja. Musik yang tidak sesuai yang dipedengarkan ditempat kerja akan mengganggu konsentrasi kerja.

11. Keamanan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Salah satu upaya menjaga keamanan ditempat kerja, dapat memanfaatkan Satuan Petugas Pengamanan (SATPAM).

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Terdapat beberapa peneliatan yang membahas masalah tentang pengaruh kemampuan kerja, karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian-penelitian yang telah dilakukan

tersebut dijadikan acuan yang dapat mendukung penelitian ini. Adapun penelitian-penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Menawastuny Munthe (2020), objek dalam penelitiannya adalah kemampuan, lingkungan kerja, komitmen organisasi, sikap kerja dan kinerja karyawan. Variabel bebas dalam penelitiannya adalah kemampuan, lingkungan kerja, komitmen organisasi dan sikap kerja sedangkan variabel terikat dalam penelitiannya adalah kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan variabel kemampuan, lingkungan kerja, komitmen organisasi, sikap kerja positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kemampuan kerja dan lingkungan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat kemudian teknik analisis data yang digunakan juga sama yaitu analisis linear berganda.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini di PT. Remiten Indonesia. Sampel penelitian sebelumnya berjumlah 96 pegawai sedangkan sampel penelitian yang akan dilakukan berjumlah 45 karyawan. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan, lingkungan kerja, komitmen organisasi dan sikap kerja sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja, lingkungan kerja dan karakteristik individu.

2. Arna Suryani, Fe Fe (2017), objek dalam penelitiannya adalah kemampuan kerja, lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Variabel bebas dalam penelitiannya adalah kemampuan kerja dan lingkungan kerja sedangkan variabel terikat dalam penelitiannya adalah kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan variabel kemampuan kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kemampuan kerja dan lingkungan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat kemudian teknik analisis data yang digunakan analisis linear berganda.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di Universitas Batanghari Jambi sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini di PT. Remiten Indonesia. Sampel penelitian sebelumnya berjumlah 80 karyawan sedangkan sampel penelitian yang akan dilakukan berjumlah 45 karyawan. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja dan lingkungan kerja sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja, lingkungan kerja dan karakteristik individu.

3. Arum Sari dan Ratmono (2021), objek dalam penelitiannya adalah kemampuan kerja, kompensasi, disiplin kerja, pengawasan dan kinerja karyawan. Variabel bebas dalam penelitiannya adalah kemampuan kerja, kompensasi, disiplin kerja dan pengawasan sedangkan variabel terikat

dalam penelitiannya adalah kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan variabel kemampuan kerja, kompensasi, disiplin kerja, dan pengawasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kemampuan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat kemudian teknik analisis data yang digunakan juga sama yaitu analisis linear berganda.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di PT. PLN (Persero) UP3 Kota Metro sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini di PT. Remiten Indonesia. Sampel penelitian sebelumnya berjumlah 49 karyawan sedangkan sampel penelitian yang akan dilakukan berjumlah 45 karyawan. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja, kompensasi, disiplin kerja, dan pengawasan sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja, lingkungan kerja dan karakteristik individu.

4. Abdul Aziz Nugraha Pratama, Aprina Wardani (2017), objek dalam penelitiannya kemampuan kerja, semangat kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Variabel bebas dalam penelitiannya adalah kemampuan kerja dan semangat kerja sedangkan variabel terikat dalam penelitiannya adalah kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan

variabel kemampuan kerja secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan semangat kerja dan kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kemampuan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat kemudian teknik analisis data yang digunakan juga sama yaitu analisis linear berganda.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini di PT. Remiten Indonesia. Sampel penelitian sebelumnya berjumlah 40 karyawan sedangkan sampel penelitian yang akan dilakukan berjumlah 45 karyawan. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja dan semangat kerja sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja, lingkungan kerja dan karakteristik individu.

5. Andinna Ananda Yusuff, Retina Sri Sedjati, dan Indra Surya Permana (2021), objek dalam penelitiannya yaitu motivasi kerja, kemampuan kerja, kedisiplinan dan kinerja karyawan. Variabel bebas dalam penelitiannya adalah motivasi kerja, kemampuan kerja dan kedisiplinan sedangkan variabel terikat dalam penelitiannya adalah kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan variabel motivasi kerja, kemampuan

kerja dan kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kemampuan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat kemudian teknik analisis data yang digunakan juga sama yaitu analisis linear berganda.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mahardika Cirebon sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini di PT. Remiten Indonesia. Sampel penelitian sebelumnya berjumlah 82 pegawai sedangkan sampel penelitian yang akan dilakukan berjumlah 45 karyawan. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas yaitu variabel motivasi kerja, kemampuan kerja dan kedisiplinan sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja, lingkungan kerja dan karakteristik individu.

6. Gita Syaloom Suban, Bernhard Tewal, dan Lucky Dotulong (2020), objek dalam penelitiannya adalah karakteristik individu, kompetensi, fasilitas kerja dan kinerja karyawan. Variabel bebas dalam penelitiannya adalah karakteristik individu, kompetensi dan fasilitas kerja sedangkan variabel terikat dalam penelitiannya adalah kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan variabel kompetensi, fasilitas kerja dan karakteristik individu berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan karakteristik individu sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat kemudian teknik analisis data yang digunakan juga sama yaitu analisis linear berganda.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di PT. Tropica Cocoprime Lelema sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini di PT. Remiten Indonesia. Sampel penelitian sebelumnya berjumlah 77 karyawan sedangkan sampel penelitian yang akan dilakukan berjumlah 45 karyawan. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas yaitu karakteristik individu, kompetensi dan fasilitas kerja sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja, lingkungan kerja dan karakteristik individu.

7. Rona Tanjung, S.Kom. M.Si (2019), objek dalam penelitiannya adalah karakteristik individu, lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Variabel bebas dalam penelitiannya adalah karakteristik individu dan lingkungan kerja sedangkan variabel terikat dalam penelitiannya adalah kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan variabel karakteristik individu ataupun lingkungan kerja memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan secara parsial ataupun simultan.

Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan karakteristik individu dan lingkungan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat

kemudian teknik analisis data yang digunakan juga sama yaitu analisis linear berganda.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di PT Vimtech Indonesia sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini di PT. Remiten Indonesia. Sampel penelitian sebelumnya berjumlah 30 karyawan sedangkan sampel penelitian yang akan dilakukan berjumlah 45 karyawan. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas yaitu karakteristik individu dan lingkungan kerja sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja, lingkungan kerja dan karakteristik individu.

8. Indar Dewi Gaffar (2017), objek dalam penelitiannya adalah karakteristik individu dan kinerja karyawan. Variabel bebas dalam penelitiannya adalah karakteristik individu sedangkan variabel terikat dalam penelitiannya adalah kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan variabel karakteristik individu mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan karakteristik individu sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat kemudian teknik analisis data yang digunakan juga sama yaitu analisis linear berganda.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di PT Sumber Alfaria Trijaya di

Makassar sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini di PT. Remiten Indonesia. Sampel penelitian sebelumnya berjumlah 98 karyawan sedangkan sampel penelitian yang akan dilakukan berjumlah 45 karyawan. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas yaitu karakteristik individu sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja, lingkungan kerja dan karakteristik individu.

9. Roy Sahputra Saragih, S.Pd., MM dan Nancy Florida Siagian, S.Pd., MM (2020) objek dalam penelitiannya adalah karakteristik individu, etos kerja dan kinerja karyawan. Variabel bebas dalam penelitiannya adalah karakteristik individu dan etos kerja sedangkan variabel terikat dalam penelitiannya adalah kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan variabel karakteristik individu dan etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan karakteristik individu sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat kemudian teknik analisis data yang digunakan juga sama yaitu analisis linear berganda.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di Sekretariat Daerah Kabupaten Simalungun sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini di PT. Remiten Indonesia. Sampel penelitian sebelumnya berjumlah 70 pegawai sedangkan sampel penelitian yang akan dilakukan berjumlah 45 karyawan. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas yaitu karakteristik

individu dan etos kerja sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja, lingkungan kerja dan karakteristik individu.

10. Eko Parlindungan Sihombing, Greis M. Sendow, Yantje Uhing (2018), objek dalam penelitiannya adalah karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, *self efficacy* dan kinerja karyawan. Variabel bebas dalam penelitiannya adalah karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan *self efficacy* sedangkan variabel terikat dalam penelitiannya adalah kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan secara parsial karakteristik individu dan *self efficacy* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan karakteristik individu sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat kemudian teknik analisis data yang digunakan juga sama yaitu analisis linear berganda.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini di PT. Remiten Indonesia. Sampel penelitian sebelumnya berjumlah 34 pegawai sedangkan sampel penelitian yang akan dilakukan berjumlah 45 karyawan. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas yaitu karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan *self efficacy* sedangkan penelitian

yang akan dilakukan menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja, lingkungan kerja dan karakteristik individu.

11. Opan Arifudin dan Fenny Damayanti Rusmana (2020), objek dalam penelitiannya adalah kemampuan kerja, lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Variabel bebas dalam penelitiannya adalah kemampuan kerja dan lingkungan kerja sedangkan variabel terikat dalam penelitiannya adalah kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitiannya adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan variabel lingkungan kerja dan karakteristik individu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan lingkungan kerja dan karakteristik individu sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat kemudian teknik analisis data yang digunakan analisis linear berganda.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di Bank Bri Syariah Kabupaten Subang sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini di PT. Remiten Indonesia. Sampel penelitian sebelumnya berjumlah 44 pegawai sedangkan sampel penelitian yang akan dilakukan berjumlah 45 karyawan. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja dan lingkungan kerja sedangkan penelitian yang akan dilakukan

menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja, lingkungan kerja dan karakteristik individu.

12. Nariah, Nariah (2021), objek dalam penelitiannya adalah lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Variabel bebas dalam penelitiannya adalah lingkungan kerja sedangkan variabel terikat dalam penelitiannya adalah kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan lingkungan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat kemudian teknik analisis data yang digunakan analisis linear berganda.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di PT. BANK OCBC NISP, TBK Cabang Bintaro sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini di PT. Remiten Indonesia. Sampel penelitian sebelumnya berjumlah 85 karyawan sedangkan sampel penelitian yang akan dilakukan berjumlah 45 karyawan. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas yaitu lingkungan kerja sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja, lingkungan kerja dan karakteristik individu.

13. Dian Kharunia (2021), objek dalam penelitiannya adalah lingkungan kerja, stress kerja dan kinerja karyawan. Variabel bebas dalam penelitiannya adalah lingkungan kerja dan stress kerja sedangkan variabel terikat dalam penelitiannya adalah kinerja karyawan. Teknik analisis data yang

digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan secara parsial variabel lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan variabel stres kerja secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan lingkungan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat kemudian teknik analisis data yang digunakan juga sama yaitu analisis linear berganda.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di PT. Adi Satria Abadi sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini di PT. Remiten Indonesia. Sampel penelitian sebelumnya berjumlah 35 karyawan sedangkan sampel penelitian yang akan dilakukan berjumlah 45 karyawan. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas yaitu lingkungan kerja stress kerja sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja, lingkungan kerja dan karakteristik individu.

14. Jus Samuel Sihotang (2020), objek dalam penelitiannya adalah motivasi, lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Variabel bebas dalam penelitiannya adalah lingkungan kerja sedangkan variabel terikat dalam penelitiannya adalah kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan variabel lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan lingkungan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat kemudian teknik analisis data yang digunakan juga sama yaitu analisis linear berganda.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di KPPN Bandar Lampung sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini di PT. Remiten Indonesia. Sampel penelitian sebelumnya berjumlah 40 pegawai sedangkan sampel penelitian yang akan dilakukan berjumlah 45 karyawan. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas yaitu lingkungan kerja sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja, lingkungan kerja dan karakteristik individu.

15. Rastini (2021), objek dalam penelitiannya adalah lingkungan kerja, beban kerja dan kinerja karyawan. Variabel bebas dalam penelitiannya adalah lingkungan kerja dan beban kerja sedangkan variabel terikat dalam penelitiannya adalah kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan secara parsial lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan secara parsial beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja karyawan.

Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan lingkungan kerja dan sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat kemudian teknik analisis data yang digunakan juga sama yaitu analisis linear berganda.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di PT. Salimas Sejahtera sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini di PT. Remiten Indonesia. Sampel penelitian sebelumnya berjumlah 36 karyawan sedangkan sampel penelitian yang akan dilakukan berjumlah 45 karyawan. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas yaitu lingkungan kerja dan beban kerja sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja, lingkungan kerja dan karakteristik individu.



BAB III

KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran yang diajukan untuk penelitian ini berdasarkan hasil pada telaah teoritis seperti yang telah diuraikan sebelumnya. Kerangka pemikiran, akan lebih memudahkan pemahaman dalam mencermati arah atau jalur pembahasan dalam penelitian ini, yang disertai dengan paradigma penelitian untuk memberikan gambaran secara lebih rinci dan jelas mengenai keterkaitan antar variabel penelitian yang digunakan. Kerangka pemikiran ini pun disusun berdasarkan hasil pada telaah teoritis dan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh para peneliti lainnya.

Pada uraian sebelumnya, telah dikemukakan bahwa menurut Moeheriono (2010) Kinerja adalah hasil yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif sesuai dengan wewenang, tugas, dan tanggung jawab mereka masing-masing dalam upaya untuk secara hukum mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan tanpa melanggar hukum dan sesuai dengan moralitas atau etika.

Agar menghasilkan kinerja yang diharapkan oleh perusahaan maka perlu untuk diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja salah satu satunya adalah apakah karyawan memiliki kemampuan dalam melakukan tanggung jawabnya di tempat kerja atau tidak. Menurut Hasibuan, (2003:94) kemampuan kerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam

melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu. Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah karakteristik individu.

Dalam pengelolaan sumber daya manusia ini seorang pemimpin harus jeli dan teliti akan manusia-manusia atau tenaga kerja yang harus di posisikan dalam suatu lingkungan kerja (*the right man on the right place*). Hal ini penting dilakukan karena penempatan tenaga manusia yang tepat akan meningkatkan hasil produksi atau peningkatan penghasilan perusahaan. Semakin jauh dan dalam pemimpin mengenal karakteristik setiap individu manusia maka akan semakin mudah pemimpin menempatkan tenaga kerja manusia diposisi yang sesuai dengan karakteristik individu itu sendiri. Menurut Ardana dkk, (2008: 31) 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. Selain karakteristik individu, faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja.

Kehidupan manusia juga tidak terlepas dari berbagai keadaan lingkungan sekitarnya, antara manusia dan lingkungan terdapat hubungan yang sangat erat. Dalam hal ini, manusia akan selalu berusaha untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan lingkungan sekitarnya. Demikian pula halnya ketika melakukan pekerjaan, karyawan sebagai manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan disekitar tempat mereka bekerja, yaitu lingkungan kerja. Selama melakukan pekerjaan, setiap pegawai akan berinteraksi dengan berbagai kondisi yang terdapat dalam lingkungan kerja.

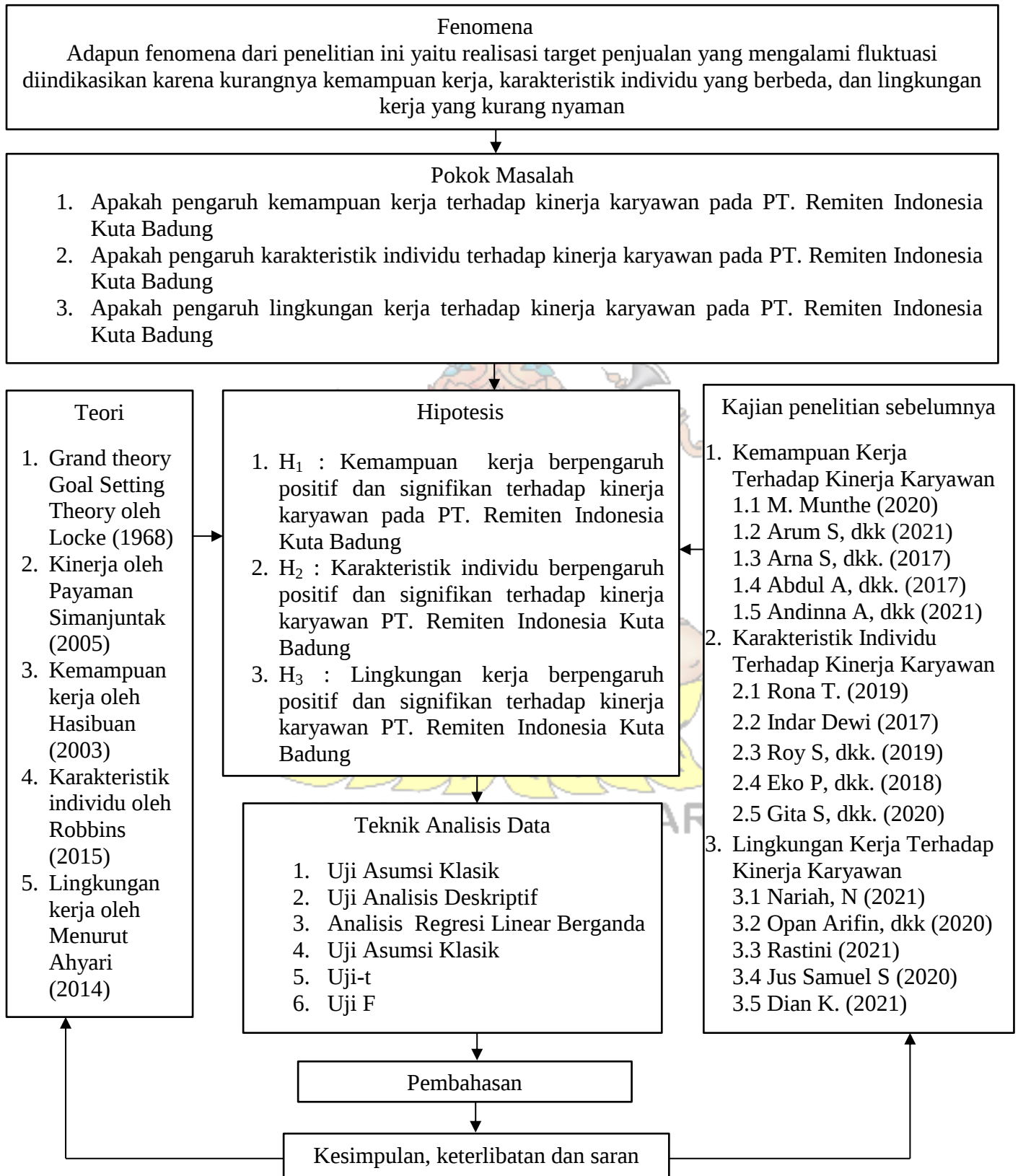
Menurut Ahyari (dalam Purnomo, 2014) bahwa lingkungan kerja adalah berkaitan dengan segala sesuatu yang berada disekitar pekerjaan dan yang dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugasnya, seperti pelayanan karyawan, kondisi kerja, dan hubungan karyawan di dalam perusahaan yang bersangkutan.

Dari uraian diatas dapat dibangun kerangka berpikir yang merupakan hubungan variabel-variabel yang diteliti meliputi: kemampuan kerja (X_1), karakteristik individu (X_2), lingkungan kerja (X_3), dan kinerja karyawan (Y).

Untuk dapat mengetahui ada pengaruh antara kemampuan kerja, karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, maka dapatlah dibuat secara skematis kerangka berpikir penelitian yang nampak pada gambar 3.1 berikut ini:



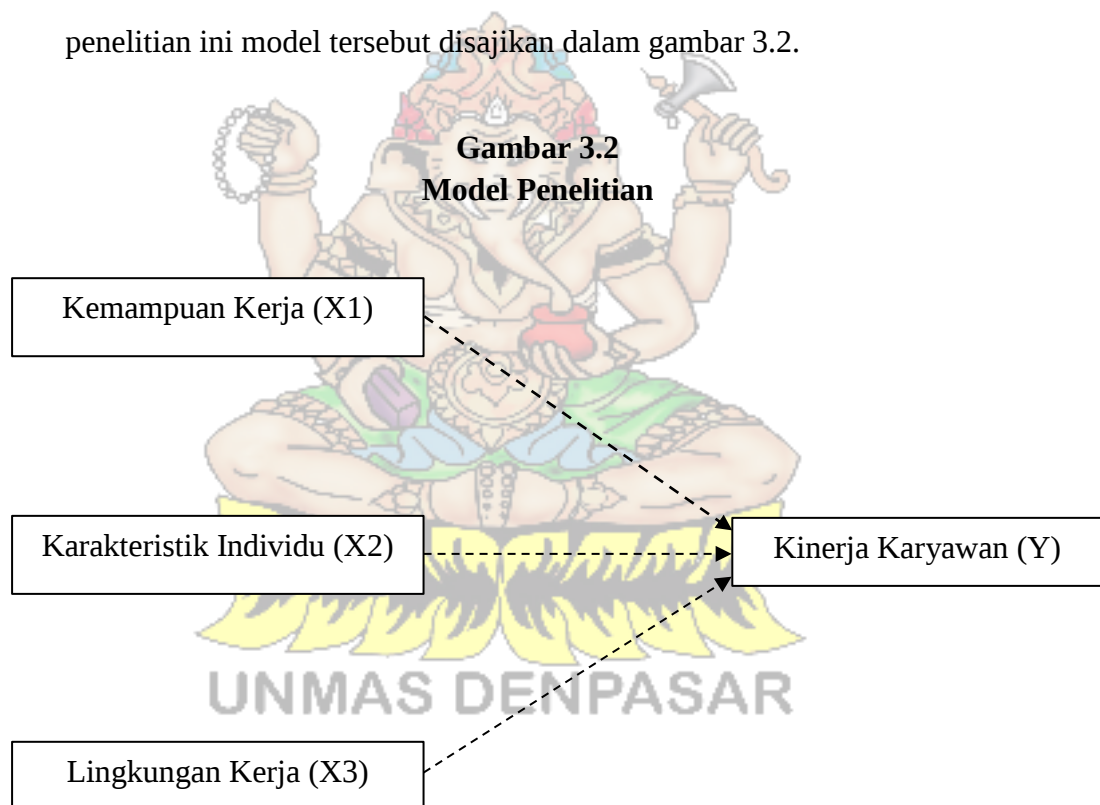
Gambar 3.1
Kerangka Berpikir Penelitian



Sumber : Hasil Pemikiran Peneliti (2021)

3.2 Model Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dengan kerangka berpikir maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kemampuan kerja, karakteristik individu dan lingkungan kerja sedangkan variabel terikat adalah kinerja karyawan. Sesuai dengan jumlah variabel yang teridentifikasi, berdasarkan kerangka berpikir yang telah dijelaskan sebelumnya, kemudian disusun model penelitian yang menjelaskan hubungan variabel dalam penelitian ini model tersebut disajikan dalam gambar 3.2.



Sumber : Hasil Pemikiran Peneliti (2021)

3.3 Hipotesis

3.3.1 Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Untuk mencapai tujuan organisasi, maka perlu sekali pegawai - pegawai yang ada dapat bekerja secara efektif dan efisien sehingga kinerja mereka dapat ditingkatkan. Untuk meningkatkan kinerja, mereka perlu meningkatkan kemampuannya. Menurut Robbins (2006:49), Kemampuan kerja menunjukkan kecakapan seseorang seperti kecerdasan dan keterampilan. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan. Ketidakterdapat hal seperti ini dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Menawastuny Munthe (2020) variabel kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Arna Suryani, Fe Fe (2017), variabel kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Arum Sari dan Ratmono (2021), variabel kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Abdul Aziz Nugraha Pratama, Aprina Wardani (2017), variabel kemampuan kerja secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja. Andinna Ananda Yusuff, Retina Sri Sedjati, dan Indra Surya Permana (2021), variabel kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hipotesis 1 : Kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Remiten Indonesia Kuta Badung

3.3.2 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan

Kinerja individu adalah dasar kinerja organisasi sehingga pihak manajemen dituntut untuk memahami perilaku individu. Perilaku individu sangat dipengaruhi oleh bagaimana karakteristik individu yang mencirikan antara satu orang dengan orang lain berbeda adalah karena masing-masing memiliki potensi dan kebutuhan yang berbeda. Perbedaan individu yang tercermin pada tujuan individu harus diperhatikan oleh setiap organisasi untuk dipenuhi selaras dengan tujuan organisasi. Menurut Stonner dan Freeman (Saryathi, 2003), karakteristik individu adalah terjemahan dari sikap, minat dan kebutuhan yang dibawa oleh seseorang atau individu ketika melakukan pekerjaannya. Karakteristik individu merupakan faktor internal (interpersonal) yang menggerakkan dan mempengaruhi perilaku individu.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gita Syaloom Suban, Bernhard Tewal, dan Lucky Dotulong (2020), variabel karakteristik individu berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan. Rona Tanjung, S.Kom. M.Si (2019), variabel karakteristik individu memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan secara parsial ataupun simultan. Indar Dewi Gaffar (2017), variabel karakteristik individu mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Roy Sahputra Saragih, S.Pd., MM dan Nancy Florida Siagian, S.Pd., MM (2020) variabel karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Eko Parlindungan Sihombing, Greis M. Sendow, Yantje Uhing (2018), secara parsial

karakteristik individu berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hipotesis 2 : Karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Remiten Indonesia
Kuta Badung

3.3.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Lingkungan kerja di dalam suatu perusahaan penting untuk diperhatikan. Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan menjadi lebih bersemangat dalam bekerja dan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Ahyari (dalam Purnomo, 2014), bahwa lingkungan kerja adalah berkaitan dengan segala sesuatu yang berada disekitar pekerjaan dan yang dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugasnya, seperti pelayanan karyawan, kondisi kerja, dan hubungan karyawan di dalam perusahaan yang bersangkutan.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Opan Arifudin dan Fenny Damayanti Rusmana (2020), variabel lingkungan kerja dan karakteristik individu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Nariah, Nariah (2021) variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dian Kharunia (2021) secara parsial variabel lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan variabel stress kerja secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Jus Samuel Sihotang (2020), variabel lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Rastini (2021) secara parsial

lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan secara parsial beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hipotesis 3 : Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Remiten Indonesia Kuta Badung

