

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan tumpuan utama dalam menghadapi persaingan global, kemampuan organisasi untuk berkembangnya tidak lebih dari kemampuan berkembangnya sumber daya manusia dalam organisasi tersebut. Sumber daya manusialah yang menjalankan tugas-tugas dari organisasi melalui kerangka kerja yang sudah tersusun dan terarah, sumber daya manusia sifatnya mutlak dan merupakan asset utama dalam organisasi dengan pemikiran bahwa asset tak bergerak maupun asset finansial tanpa sumber daya manusia yang mengolahnya maka sumber daya yang tersedia tidak bisa di kelola, oleh karenanya maka pengembangan sumber daya manusia bukan merupakan beban namun merupakan pengembangan organisasi (Lalangu, 2016). Suratman (2020) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu dalam institut maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai asset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya, pelatihan yang dilakukan untuk meningkatkan potensi atau skill dalam jabatan atau pekerjaannya.

Kesuksesan seorang karyawan dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seorang karyawan diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah di bebaskan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas (Sutrisno, 2016). Wibowo (2016) mengemukakan

kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi secara positif maupun negatif pada penyelesaian cara mengerjakan.

Menurut Emron, dkk. (2017) menyatakan bahwa untuk mencapai kinerja yang tinggi kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal – hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian, dan sikap. Dama dan Ogi (2018) kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja merupakan perilaku organisasi yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau penyampaian jasa (Simamora dalam Astuti,dkk 2019).

Menurut Dama Ogi (2018) faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kreativitas dan inovasi. Anthony (2017) faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah komunikasi, motivasi, kreativitas, gaya kepemimpinan, pengambilan keputusan. Hafizah, dkk (2017) faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah gaya kepemimpinan, inovasi, dan motivasi.

Tagala (2018) mengemukakan kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari pembawaan seorang individu yang dihubungkan dengan kriteria yang direferensikan terhadap kinerja yang unggul atau efektif dalam sebuah pekerjaan atau situasi. Tyson dalam Priansa (2017) menyatakan bahwa istilah kompetensi telah digunakan untuk menggambarkan atribut yang diperlukan dalam menghasilkan kinerja yang efektif. Kompetensi memiliki peran yang amat penting, karena menyangkut kemampuan dasar seseorang dalam melakukan suatu

pekerjaan, kompetensi merupakan karakteristik dasar seseorang yang mengindikasikan cara berpikir, bersikap, dan bertindak serta menarik kesimpulan yang dapat dilakukan dan dipertahankan oleh seseorang pada waktu periode tertentu sebagai atribut yang spesifik, seperti pengetahuan dan keterampilan yang digunakan untuk menunjukkan suatu kinerja dalam suatu pekerjaan yang sedang dilakukan (Dewi, dkk. 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Wikanityas (2018) menemukan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya jika semakin tinggi kompetensi maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Hal senada juga diungkapkan oleh Saputra, dkk. (2016) menemukan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang menyatakan kinerja individu dipengaruhi oleh faktor kompetensi yang artinya semakin tinggi kompetensi karyawan semakin tinggi pula kinerja yang dicapainya. Silvia, dkk. (2016) menemukan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang menyatakan bahwa kompetensi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja seseorang, artinya jika mempunyai kompetensi yang tinggi, maka akan mempunyai kinerja yang tinggi pula. Penelitian Sutedjo dan Mangkunegara (2018) menemukan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, ketika kompetensi karyawan meningkat maka kinerja karyawan juga meningkat. Penelitian yang dilakukan Dwiyanti, dkk. (2019) menemukan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang menjelaskan bahwa faktor kompetensi dapat mempengaruhi kinerja karyawan karena dengan kemampuan kerja yang tinggi, maka kinerja karyawanpun akan tercapai, namun sebaliknya

apabila kompetensi karyawan rendah atau tidak sesuai dengan keahliannya, maka kinerjapun tidak akan tercapai dengan baik.

Menurut Vontana (dalam Hafizah, dkk. 2017) inovasi merupakan kesuksesan ekonomi dan sosial berkat diperkenalkannya cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasikan input menjadi output yang menciptakan perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan kepada konsumen atau pengguna, komunitas dan lingkungan. Thomas (2016:12) menyatakan inovasi merupakan sebagai peluncuran sesuatu yang baru, tujuan diluncurkannya sesuatu yang baru kedalam suatu proses adalah untuk menimbulkan suatu perubahan besar yang radikal. Hutagalung dan Hermawan (2018:26) mengemukakan bahwa inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Dama dan Ogi (2018) menyatakan inovasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang artinya semakin baik inovasi yang dilakukan karyawan maka semakin baik kinerja karyawan. Penelitian Hafizah, dkk. (2017) menemukan bahwa inovasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana ide atau gagasan baru dalam menyelesaikan masalah yang ada dapat meningkatkan kinerja karyawan. Putra dan Bayu (2017) menemukan bahwa inovasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, jika karyawan mempunyai inovasi yang tinggi maka dapat berdampak positif dan mempengaruhi kinerja karyawan. Mardiah (2020) menemukan bahwa inovasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang artinya semakin tinggi inovasi

yang dimiliki karyawan, semakin meningkat juga kinerja karyawan. Laksono (2020) menemukan bahwa bahwa inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang artinya inovasi merupakan faktor yang mampu memberi kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan, inovasi tidak hanya ditinjau dari keterampilan, keahlian, dan kemampuan yang dimiliki, akan tetapi inovasi dapat dilihat dari pengalaman seseorang yang telah bekerja atau lamanya bekerja pada suatu instansi.

Menurut Pasaribu dan Indrawati (2016) menyatakan bahwa iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan yang relatif dari organisasi yang dialami oleh anggotanya, dimana hal itu memiliki efek pada perilaku mereka dan bagaimana organisasi tersebut berfungsi dengan baik. Subawa dan Surya (2017) mengemukakan bahwa iklim organisasi sebagai persepsi seseorang terkait aspek pekerjaan dan nilai-nilai organisasinya, dengan demikian dinyatakan bahwa iklim organisasi merupakan suatu persepsi masing-masing individu mengenai karakteristik dan kondisi organisasi yang mempengaruhi perilaku seseorang dalam menjalani pekerjaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Radianto dan Sunuharyo (2017) menemukan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang artinya iklim organisasi merupakan faktor penting dalam perusahaan yang memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan, perusahaan yang memiliki iklim organisasi yang kuat dan baik akan berdampak baik pada kinerja karyawan sebaliknya jika iklim organisasi dalam perusahaan buruk maka akan memberikan efek menurunnya tingkat kinerja karyawan. Imanuel (2018) menyatakan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja

karyawan yang artinya bahwa apabila iklim organisasi semakin baik maka akan memberikan peningkatan terhadap kepuasan kerja pada kinerja karyawan. Nugroho dan Ruhana (2017) menemukan bahwa iklim organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya menurunnya iklim organisasi akan berdampak pula pada penurunan kinerja karyawan, jika iklim organisasi mengalami kenaikan maka akan meningkatnya kinerja karyawan. Triastuti (2019) menemukan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya jika iklim organisasi ditingkatkan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat pula. Kurtianingsih (2019) menemukan bahwa iklim organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya semakin meningkat iklim organisasi maka kinerja karyawan semakin meningkat pula.

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Rajawali Putra Dewata Denpasar merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang industri manufaktur yang tentu memiliki tujuan visi dan misi perusahaan untuk dapat berkembang serta dalam jangka waktu yang panjang. Perusahaan tidak terlepas dari berbagai komplain tamu. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis pada HRD (*Human Resource Department*) Rajawali Putra Dewata yang dikemukakan oleh Bapak Dioto bahwa masih sering adanya komplain atau keluhan dari para tamu atas pelayanan yang diberikan yang dianggap kurang memuaskan konsumen. Dari permasalahan tersebut dapat dilihat bahwa karyawan belum dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Penurunan kinerja karyawan pada PT. Rajawali Putra Dewata Denpasar dapat dilihat dari data keluhan konsumen selama 4 tahun terakhir pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Keluhan tamu PT Rajawali Putra Dewata Denpasar
Pada Tahun 2017 – 2020

Bulan	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
Januari	11	8	9	11
Februari	10	5	13	9
Maret	13	10	11	12
April	11	9	12	7
Mei	9	11	5	13
Juni	10	8	12	9
Juli	9	11	15	10
Agustus	11	10	9	8
September	14	9	7	9
Oktober	15	12	9	12
November	8	9	10	10
Desember	7	12	8	12
Total keluhan	119	114	120	122

Sumber: PT. Rajawali Putra Dewata Denpasar

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan keluhan yang masuk di PT Rajawali Putra Dewata sepanjang tahun 2017 – 2020. Keluhan tersebut berupa dari segi pelayanan terhadap konsumen kurang maksimal seperti pemahaman yang kurang dari karyawan dalam menjelaskan produk, karyawan membutuhkan waktu yang

lama dalam melayani konsumen, serta kurangnya kebersihan dan kerapian dalam penataan produk.

Keluhan yang masuk cenderung fluktuatif dimana pada tahun 2018 jumlah keluhan cukup mengalami penurunan, namun pada tahun 2019 jumlah keluhan mengalami peningkatan pada bulan juli yaitu sebesar 15 keluhan dan pada tahun 2020 jumlah keluhan mengalami penurunan, ini berarti bahwa kinerja karyawan belum maksimal dikarenakan kurangnya kualitas dan kuantitas karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara bapak Dioto dari permasalahan berkaitan dengan kompetensi adalah karyawan masih belum memiliki pengetahuan, pemahaman, serta kurangnya keterampilan karyawan dalam memahami setiap jenis – jenis produk yang dijual misalnya seperti pada saat konsumen bertanya tentang keunggulan produk serta jenis produk yang diinginkan konsumen, para karyawan masih sering bingung menjelaskan dan masih sering saling bertanya dengan karyawan lain dan kebersihan kemasan produk yang masih berdebu, hal ini menunjukkan kompetensi belum sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan berdasarkan dari hasil pengamatan dan wawancara penulis dengan karyawan permasalahan terkait dengan inovasi adalah karyawan kurang jeli dalam melihat peluang pasar, karyawan sering tidak peduli terhadap konsumen, karyawan kurang mau tau dan mencari tau apa yang diinginkan konsumen, serta tidak memiliki interaksi dan informasi terhadap konsumen. Karyawan kurang memiliki inisiatif dalam bekerja lebih sering bersantai dan main ponsel, dan kurang memiliki wawasan luas yang mampu mengembangkan produk dalam perusahaan.

Berdasarkan permasalahan inovasi tersebut menjadi faktor yang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Sedangkan permasalahan terkait iklim organisasi seperti tidak adanya hubungan yang baik antar sesama karyawan dalam menjalankan tugas, sering terjadinya konflik antar sesama karyawan karena tidak adanya kesepakatan dan perbedaan pendapat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, penataan susunan organisasi yang kurang rapi. Hal inilah yang memberi pengaruh dan perubahan perilaku terhadap individu.

Berdasarkan uraian pemaparan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Kompetensi, Inovasi, dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Rajawali Putra Dewata Denpasar”.

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang berkaitan dengan penelitian yaitu :

1. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rajawali Putra Dewata Denpasar ?
2. Apakah Inovasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rajawali Putra Dewata Denpasar ?
3. Apakah Iklim Organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rajawali Putra Dewata Denpasar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Rajawali Putra Dewata Denpasar.
2. Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh inovasi terhadap kinerja karyawan pada PT . Rajawali Putra Dewata.
3. Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Rajawali Putra Dewata Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambahkan informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkan yang berkaitan dengan kompetensi, inovasi, dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

untuk menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dalam dunia kerja nyata sesungguhnya.

- b. Bagi Universitas

Hasil dari penelitian ini nanti diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Universitas Mahasaraswati Denpasar dalam penelitian bagi lembaga atau sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

c. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai informasi bagi perusahaan dalam sumber daya manusia serta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan segala aspek sumber daya manusia.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan teori

2.1.1 Teory Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Goal setting theory merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan 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 individu yang menginginkan untuk memiliki tujuan, memilih tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan – tujuan (Mahennoko 2017). Menurut teori ini “salah satu dari karakteristik perilaku tersebut yang mempunyai tujuan yang umum diamati ialah bahwa perilaku tersebut terus berlangsung sampai perilaku ini mencapai penyelesaiannya, sekali seseorang memulai sesuatu (seperti suatu pekerjaan, sebuah proyek baru), ia terus mendesak sampai tujuan tercapai. Proses penetapan tujuan (*Goal setting theory*) dapat dilakukan berdasarkan prakarsa sendiri/diwajibkan oleh organisasi sebagai satu kebijakan (Ramandei 2019). *Goal setting theory* menjelaskan hubungan antara tujuan yang diterapkan dengan prestasi kerja (kinerja). Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Teori ini juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide (pemikiran) dan niat seseorang. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kerja yang ingin dicapai oleh individu.

Jika seorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsenkuensi kinerjanya. Teori ini juga menjelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan prestasi kerja yang diikuti dengan kemampuan dan keterampilan kerja.

Berdasarkan urain 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 pelayanan publik diindentikkan sebagai tujuannya.

2.1.2 Pengertian kompetensi

Haris (2016) menyatakan bahwa kompetensi merupakan pengetahuan dasar yang pokok, kemampuan, pengalaman, dan persyaratan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sukses.

Tjutju Yuniarsih dan Suwatno (2017), menyatakan bahwa kompetensi merupakan pengetahuan, kemampuan, dan keahlian (keterampilan) atau ciri kepribadian yang dimiliki seseorang yang secara langsung mempengaruhi kinerjanya. 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 (wibowo, 2016).

Menurut Patricia (2017) kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi tertentu. Menurut Stephen Robbin (2017), kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan

kinerja unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi tertentu. Menurut Mclelland (2016) mendefinisikan kompetensi adalah kompetensi (*competency*) sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap atau dapat memprediksi kinerja yang sangat baik.

Dari pemaparan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan yang dilandasi dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dijadikan sebagai pedoman dalam melaksanakan tuganya sesuai dengan standar operasional prosedur.

2.1.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi

Michael Zwell (2016) mengungkapkan bahwa kompetensi terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

1. Keyakinan dan Nilai – Nilai

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

2. Keterampilan

Ketrampilan memainkan peran dikebanyakan kompetensi. Pengembangan ketrampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual.

3. Pengalaman

Tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya.

4. Karakteristik Kepribadian

Kepribadian didalamnya termasuk banyak faktor yang di antaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang yang 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.

2.1.4 Indikator – indikator kompetensi

Edison (2016:56) secara umum mengelompokkan ke dalam indikator kompetensi untuk mencapai kinerja baik bagi perusahaan sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan adalah hasil atau kumpulan informasi mengenai pekerjaan yang ditangani, yang didapatkan dari belajar secara formal dan pelatihan – pelatihan atau kursus- kursus yang terkait dengan bidang pekerjaan yang ditanganinya

2. Keterampilan (*Skill*)

Karyawan memiliki keahlian terhadap bidang pekerjaan yang ditekuninya dan mampu menanganinya secara detail.

3. Sikap (*Attitude*)

Karyawan harus menjunjung tinggi etika organisasi dan memiliki sikap positif (ramah dan sopan) dalam bertindak. Sikap ini tidak bisa dipisahkan dari tugas seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar, ini merupakan elemen penting bagi usaha jasa atau pelayanan bahkan memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan atau organisasi.

2.1.5 Pengertian Inovasi

Inovasi adalah ciptaan – ciptaan baru dalam bentuk materi maupun *intangible* yang memiliki nilai ekonomi yang berarti signifikan, yang umumnya dilakukan oleh perusahaan atau kadang – kadang oleh para individu. Nurdin (2016) inovasi adalah sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktek atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain. Mulgan dan Albury (2016) menyatakan bahwa sebuah inovasi dapat dikatakan berhasil apabila penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode yang baru dapat menghasilkan perbaikan kualitas dengan hasil yang efektif dan efisien.

Riyanti (2019) inovasi adalah gagasan-gagasan baru disebut kreativitas, sedangkan penerapan gagasan baru disebut inovasi. Sutirna (2018) menyatakan bahwa inovasi adalah suatu ide, hal-hal yang praktis, metode, cara, barang-barang buatan manusia, yang diamati atau dirasakan sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau kelompok orang (masyarakat).

Sukmadi (2016), inovasi berarti suatu ide, produk, informasi teknologi, kelembagaan, perilaku, nilai-nilai dan praktik-praktik baru yang belum banyak diketahui, diterima dan digunakan atau diterapkan oleh sebagian besar warga masyarakat dalam suatu lokalitas tertentu, yang dapat digunakan atau mendorong terjadinya perubahan-perubahan di segala aspek kehidupan masyarakat.

Berdasarkan pemaparan para ahli diatas inovasi dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah suatu proses dimana seseorang dapat mengubah dan menciptakan suatu produk, proses, dan sistem yang baru yang memberikan nilai yang berarti secara signifikan.

2.1.6 Sumber Inovasi

Menurut West (2016), inovasi berasal dari kreativitas ide-ide baru. Inovasi adalah penerapan ide-ide tersebut secara aktual dan praktek. Hal-hal yang dapat merangsang inovasi adalah:

1. Tantangan dalam lingkungan organisasi
2. Perusahaan yang telah memperkenalkan dan mengembangkan kerja tim yang efektif lebih besar kemungkinan untuk berinovasi.
3. Adanya tuntutan kebutuhan prosedur yang dirancang secara cermat untuk memastikan kerja gabungan yang efektif.
4. Adanya komunikasi dan koordinasi antar departemen
5. Dukungan manajerial berupa keinginan personil untuk mengembangkan dan mengimplementasikan ide-ide mulai cara-cara baru yang baik.
6. Adanya asumsi-asumsi dasar organisasi yang terbuka untuk dikritisi partisipasi dan hubungan antar anggota organisasi.

2.1.7 Tujuan Inovasi

Coyne (2016) mengatakan bahwa inovasi dilakukan dengan tujuan menurunkan:

1. Tingkat biaya.
2. Meningkatkan efisiensi.
3. Menyampaikan kualitas yang baik pada harga yang sesuai.
4. Kemungkinan memperoleh profit dan pertumbuhan.

Inovasi merupakan upaya mempertahankan keberadaan organisasi dalam lingkungan. Adanya inovasi organisasi ini diharapkan dapat menanggapi kompleksitas lingkungan terutama dalam persaingan yang ketat dan menciptakan sumber-sumber bagi keunggulan bersaing. Hal tersebut dapat dicapai melalui:

1. Pengenalan teknologi baru.
2. Aplikasi baru dalam produk dan pelayanan.
3. Penyumbangan pasar baru.
4. Pengenalan bentuk baru organisasi.

2.1.8 Kegagalan Inovasi

Hasil survey menunjukkan bahwa 3000 ide tentang sebuah produk, hanya satu yang sukses dipasarkan. Kegagalan inovasi mengakibatkan hilangnya sejumlah nilai investasi, menurunkan moral pekerja, meningkatkan sikap bisnis, atau penolakan produk serupa dimasa datang. Padahal produk yang gagal seringkali memiliki potensi sebagai ide yang baik, penolakan terjadi karena kurangnya modal, keahlian yang kurang, atau produk tidak sesuai kebutuhan. Kegagalan harus diidentifikasi dan diseleksi ketika proses berlangsung. Penyeleksian dini

memungkinkan kita dapat menghindari uji coba ide yang tidak cocok dengan bahan baku, sehingga dapat menghemat biaya produksi.

2.1.9 Indikator Inovasi

Indikator inovasi menurut Klein dan Bhagat (2016) adalah sebagai berikut:

1. **Kreativitas**

Kemampuan seseorang untuk melahirkan sesuatu yang baru, baik berupa gagasan maupun karya nyata yang relatif berbeda dengan apa yang telah ada.

2. **Gairah**

Kemampuan seseorang untuk bekerja sama dengan giat dan konsekuen dalam mengejar tujuan.

3. **Keahlian**

Kemampuan untuk menggunakan akal, pikiran dan ide dan kreativitas dalam mengerjakan, mengubah ataupun membuat sesuatu menjadi lebih bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan tersebut.

4. **Gaya berpikir**

Cara kemampuan seseorang untuk menerima, mengolah, dan menyimpan informasi yang diperoleh.

5. **Psikografis**

Suatu cara kualitatif yang lebih berfokus dalam mempelajari sikap pelanggan.

2.1.10 Pengertian Iklim Organisasi

Menurut Satrio dan Suwandana (2017) menyatakan bahwa iklim organisasi juga merupakan suasana organisasi dalam serangkaian lingkungan kerja di sekitar tempat kerja yang berpengaruh terhadap perilaku seseorang dalam melaksanakan pekerjaan yang akhirnya menjadikan tujuan organisasi cepat tercapai. Wirawan (2016) Iklim Organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi, mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set karakteristik atau sifat organisasi. Wirawan (2017) Iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi, mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set karakteristik atau sifat organisasi.

Menurut Subawa dan Surya (2017) , bahwa iklim organisasi sebagai persepsi seseorang terkait aspek pekerjaan dan nilai – nilai organisasinya, dengan demikian dinyatakan bahwa iklim organisasi merupakan suatu persepsi masing – masing individu mengenai karakteristik dan kondisi organisasi yang mempengaruhi perilaku seseorang dalam menjalani pekerjaan. Suranto dan Lestari (2017:263) Iklim organisasi adalah segalanya tersedia bagi karyawan dan mempengaruhi cara karyawan melaksanakan tugas yang diberikan.

Berdasarkan pemaparan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi merupakan kejadian – kejadian dan fenomena yang terjadi dalam lingkungan kerja para karyawan yang merupakan bagian aktivitas manajemen keorganisasian yang menekankan pada unsur sumber daya manusia yang berada

pada lingkungan tersebut yang dapat mempengaruhi perilaku karyawan dalam bekerja dan kinerja anggota organisasi.

2.1.11 Faktor – Faktor Iklim Organisasi

Menurut Sunarsih dan Helmiatin (2017) faktor – faktor yang mempengaruhi iklim organisasi sebagai berikut :

1. Tanggung jawab (*Responsibility*)

Perasaan menjadi pimpinan bagi diri sendiri, tidak selalu harus mengecek ulang semua keputusan yang diambil, ketika karyawan mendapat suatu pekerjaan, karyawan yang bersangkutan mengetahui bahwa itu adalah pekerjaannya. Karyawan akan merasa senang menerima tanggung jawab yang diberikan atasannya, karena selain mendapat kejelasan mengenai batasan – batasan tugas yang diterimanya serta kepada siapa dia harus mempertanggung jawabkan hasil kerjanya, karyawan termotivasi untuk menerima tanggung jawab lain dan menyelesaikan tugas yang diterimanya dengan baik.

2. Identitas (*Identity*)

Perasaan memiliki (*sense of belonging*) terhadap perusahaan dan diterima dalam kelompok di dalam lingkungan kerja.

3. Kehangatan (*Warmth*)

Perasaan terhadap suasana kerja yang bersahabat dan lebih ditekankan pada kondisi keramahan atau persahabatan dalam kelompok yang informal, serta hubungan yang baik antar rekan kerja, penekanan pada pengaruh persahabatan dan kelompok sosial yang informal.

4. Dukungan (*support*)

Hal - hal yang terkait dengan dukungan dan hubungan antar sesama rekan kerja yaitu perasaan saling menolong antara manajer dan karyawan, lebih ditekankan pada dukungan yang saling membutuhkan antara atasan dan bawahan.

5. Konflik

Merupakan situasi terjadi pertentangan atau perbedaan pendapat antara sesama bawahan dengan pimpinan dan bawahan dengan sesama bawahan. Ditekankan pada kondisi dimana manajer dan para pekerja mau mendengarkan pendapat yang berbeda. Kedua belah pihak bersedia menempatkan masalah secara terbuka dan mencari solusinya dari pada menghindarinya.

2.1.12 Indikator – Indikator Iklim Organisasi

Menurut Diputra *et. al.* (2018) iklim organisasi memiliki beberapa indikator yaitu sebagai berikut:

1. Struktur

Struktur organisasi menggambarkan peran dan tanggung jawab karyawan yang jelas dalam lingkungan organisasi. Struktur organisasi akan baik ketika peran atau pekerjaan karyawan didefinisikan dengan jelas.

2. Standar

Gambaran kegiatan yang dilakukan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya sesuai tujuan perusahaan.

3. Tanggung jawab

Suatu sikap atau perilaku yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan tugas serta kewajibannya sebagaimana yang seharusnya dilakukan terhadap pekerjaannya.

4. Penghargaan

Menunjukkan bahwa karyawan merasa dihargai ketika mereka berhasil menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik. Penghargaan merupakan ukuran terhadap kritik dan memiliki karakteristik yang seimbang.

5. Dukungan

Dukungan mencerminkan kepercayaan karyawan di dalam pekerjaannya yaitu ketika tingkat dukungan tinggi, karyawan merasakan rasa memiliki tim yang berfungsi penuh dan merasakan rasa memiliki bimbingan dan bantuan yang memadai dari atasan mereka ketika menghadapi kesulitan dalam melaksanakan tugas. Ketika dukungan rendah, karyawan merasa terisolasi dan terasing.

6. Komitmen

Ini merupakan loyalitas karyawan terhadap tujuan organisasi. Tingkat komitmen yang tinggi terkait erat dengan potensi loyalitas, sedangkan tingkat komitmen yang rendah berarti karyawan merasa apatis terhadap organisasi dan tujuannya.

2.1.13 Pengertian Kinerja

Menurut Kartini *et. al.* (2017) menyatakan kinerja adalah seseorang atau sekelompok orang dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi

Menurut kawiana *et. al.* (2018) menyatakan bahwa kinerja adalah kualitas dan kuantitas kerja yang di capai oleh seseorang karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Winarja *et. al.* (2018) menyatakan bahwa kinerja adalah orang yang bekerja di suatu tempat yang secara resmi, memiliki data pribadi dan memiliki kekuatan hukum dan tempat kerja yang dimaksud adalah organisasi, lembaga, atau yang terkait dengan karyawan. Affandi (2018) menyatakan kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang telah di capai seseorang, dilaksanakan pada tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan keahlian masing – masing untuk bersama – sama mempromosikan perusahaan dan tidak melanggar ketentuan hukum dan etika dalam pelaksanaannya.

Menurut Mangkunegara (2017) menyatakan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Menurut Fahmi (2017) menyatakan kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan pemaparan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja baik secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai karyawan dalam menjalankan tugas – tugasnya sesuai tanggung jawab yang

diberikan organisasi, dan disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi melalui kriteria – kriteria atau standar kinerja karyawan yang berlaku dalam organisasi.

2.1.14 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja dalam suatu organisasi memiliki standar kerja yang berbeda tergantung dari kebijakan perusahaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dikembangkan beragam dengan sudut pandang masing-masing. Menurut Prawirosono dan Sutrisno (2016), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan.

2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang - tindih tugas. Masing - masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.

3. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin

meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan.

4. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan.

2.1.15 Indikator – Indikator Kinerja

Menurut Setiawan (2016), indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan ada, yaitu:

1. Ketepatan Penyelesaian Tugas

Merupakan pengelolaan waktu karyawan dalam bekerja dan juga ketepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

2. Kesesuaian Jam Kerja

Kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk atau pulang kerja.

3. Tingkat Kehadiran

Jumlah ketidakhadiran karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu.

4. Kerja Sama Antar Karyawan

Kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan sesama rekan kerja dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar – besarnya

5. Kepuasan kerja

Karyawan dapat merasa puas dengan jenis pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dalam perusahaan.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dari Heriyanto tahun 2018 dengan judul *“The Effect Of Competence and Discipline Of Pratama Tax Office In Malang Utara”* yang dilaksanakan di kantor pelayanan pajak pratama malang utara dengan jumlah populasi 92 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis linear berganda, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak pratama malang utara. Persamaan penelitian ini adalah sama – sama mengkaji pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan.
2. Penelitian dari Dewi, dkk. Tahun 2021 dengan judul *“ The Effect Of Competence Job Stress and Perceived Organizational Support On Employee Performance With Organizational Commitments As Intervening Variabel”* yang dilaksanakan kantor pemerintah kota tanjung pinang dengan jumlah populasi 97 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis *partial least square* (SEM), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pemerintah kota tanjung pinang. Persamaan

penelitian ini adalah sama – sama mengkaji pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan.

3. Penelitian dari Amdani, dkk. Tahun 2019 dengan judul “ *The Effect Of Competence and Organizational Culture On Employee Performance Of Ganesha Medan Polytechnic*” yang dilaksanakan di kantor politeknik ganesha dengan jumlah populasi 49 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi Penelitian ini menggunakan teknik analisis linear berganda, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan politeknik ganesha. Persamaan penelitian ini adalah sama – sama mengkaji pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan.
4. Penelitian dari Mukthar, dkk. Tahun 2018 dengan judul “ *The Effect Of Competence Performance Of Sharia Banks In Makassar*” yang dilaksanakan di kantor bank syariah kota Makassar dengan jumlah populasi 483 orang dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 218 responden. Penelitian ini menggunakan teknik *the structure equation modeling* (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini adalah sama – sama mengkaji pengaruh positif pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan.
5. Penelitian dari Suantara, dkk. Tahun 2020 dengan judul “ *The Role Of Organizational Commitments Mediates The Effect Of Competence On Employee Performance In PT. Bali Tangi Spa Production*” yang dilaksanakan di PT Bali Tangi Spa dengan jumlah populasi 37 orang dan

sampel yang digunakan seluruh populasi. Penelitian ini menggunakan analisis SEM. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

6. Penelitian dari Bernard, dkk. Tahun 2021 dengan judul” *The Mediating Role Of Employee Innovativeness On The Nexus Between Internet Banking and Employee Performance Evidence From The Republic Of Congo*”. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 350 karyawan dan sampel yang digunakan seluruh populasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
7. Penelitian dari Dedy, dkk. Tahun 2016 yang dengan judul” *An Analysis Of The Impact Of Total Quality Management On Employee With Mediating Role Of Process Innovation*”. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 102 karyawan dan sampel yang digunakan seluruh populasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
8. Penelitian dari Prasetya, dkk. Tahun 2021 yang dengan judul” *Mediation Acts From Employee Engagement Which Affects The Employee Competencies and Innovative Performance At PT. Tetrapak Indonesia*” yang dilaksanakan di PT. Tetrapak Indonesia dengan jumlah populasi adalah 76 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh populasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan inovasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

9. Penelitian dari Fauziyah, dkk. Tahun 2020 yang dengan judul “ *The Role Of Knowledge Sharing and Innovation On Employee Performance*” dengan jumlah populasi adalah 187 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh populasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *structural equation model* (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
10. Penelitian dari Fitrioa, dkk. Tahun 2020 yang dengan judul “ *The Rule Of Organizational Citizenship Behavior and Innovative Work Behavior In Mediating The Influence Of Organizational Commitment and Culture To Employee*” Performance dengan jumlah populasi 105 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh populasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *structural equation model* (SEM). Hasil dari penelitian ini adalah inovasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
11. Penelitian dari Utami, dkk. Tahun 2020 yang dengan judul “ *The Effect Of Organizational Climate and Knowledge Sharing On Employee Performance In Ministry Of Communication And Informatics Jakarta* “yang dilaksanakan di kantor kementrian komunikasi dan informasi jakarta dengan jumlah populasi 30 karyawan dan sampel yang digunakan seluruh populasi. Penelitian ini menggunakan teknik anlisi *structural equation model* (SEM). Hasil penelitian ini adalah menunjukkan iklim organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
12. Penelitian dari Junnah, dkk. Tahun 2021 yang dengan judul” *Effect Of Organizational Climate And Job Stress On Employee Perfomance In Banking X Medan* “ yang dilaksanakan di Bank X medan dengan jumlah

populasi 116 karyawan , dan sampel yang digunakan seluruh populasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis linear berganda. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

13. Penelitian dari Purwantoro, dkk. Tahun 2019 yang dengan judul “ *Organizational Citizhenzip Behavior Are Able To Improve The Effect Of Organizational Climate, Work Motivation And Organizational Justice On Employee Performance*” dengan jumlah populasi 50 karyawan, dan sampel yang digunakan seluruh populasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa iklim organisasi positif terhadap kinerja karyawan.
14. Penelitian dari Violita. Tahun 2020 yang dengan judul “ *The Effect Of Organizational Commitment And Organizational Climate On Employee Performance In Ministry Of Commucation And Informatics Jakarta*” dengan di laksanakan di kantor kementrian komunikasi dan informasi Jakarta dengan jumlah populasi 30 karyawan, dan sampel seluruh populasi digunakan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *structural equation modeling* (SEM). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa iklim organisasi tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
15. Penelitian dari Atta, dkk. Tahun 2019 yang dengan judul “ *The Role Of Organizational Climate On Employee Performance An Empirical*” dengan jumlah populasi adalah 200 karyawan, dan sampel yang digunakan 170 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear

berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

