

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dalam suatu organisasi baik organisasi dalam skala besar maupun kecil, karena merupakan sumber yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman. Menurut Nurul Ulfatin (2016:6) sumber daya manusia merupakan pekerja, pegawai, karyawan, atau orang-orang yang mengerjakan atau mempunyai pekerjaan. Peran sumber daya manusia dalam suatu perusahaan sangatlah penting, karena manusia bisa mengelola input yang diperoleh dari lingkungan, mengelola dan menangkap input tersebut menggunakan teknologi, serta mampu mengolah atau mentransformasikannya menjadi output yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Tercapainya tujuan perusahaan salah satunya sangat bergantung pada baik buruknya kinerja karyawannya, untuk itu sebuah perusahaan harus mampu memperhatikan karyawannya, mengarahkan, serta memotivasinya untuk meningkatkan kinerjanya. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan dapat menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas yang dibebankan padanya. Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak

melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Menurut Rivadi (Budianto dan Katini, 2015) kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Sedangkan pengertian kinerja karyawan menurut Hasif, *et al.* (2015) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan untuk mencapai tujuan organisasi.

PT. Gapura Angkasa sesuai akta pendirian nomor 32 tanggal 26 Januari 1998 sebagai perusahaan patungan oleh tiga Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT. Angkasa Pura I (Persero) Tbk, PT. Angkasa Pura II (Persero) Tbk. Bergerak di bidang usaha jasa ground handling dan kegiatan usaha lainnya. Sebagai perusahaan ground handling terbesar di Indonesia, PT. Gapura Angkasa telah mengembangkan layanan hospitality dimulai sejak tahun 2006 yang dikenal di Denpasar dengan “Gapura Leisure” dan di Cengkareng dengan “Gapura Ease”. Sejalan dengan proses revitalisasi, telah dilakukan rebranding untuk product hospitality ini, yang kemudian dikenal dengan nama “JOUMPA” memiliki makna Your Journey Compaion dan diharapkan mampu menjadi solusi dalam memberikan kemudahan penumpang saat berada di Bandara. Jasa airport assistance atau bisa disebut JOUMPA meliputi Meet & Greet, Fast Track, Layanan Transfer, Layanan Baggage Service selain itu JOUMPA menyediakan layanan khusus pendamping anak kecil yang berpergian sendirian di Bandara. Untuk jasa tersebut, diberlakukan tarif sesuai dengan layanan di Bandara yang dituju. Penjualan layanan JOUMPA dapat diakses melalui website maupun reservation melalui email atau telfon sesuai bandara yang ingin dikunjungi dan

## JOUMPA.

Secara umum dari hasil pengamatan sementara terlihat bahwa kinerja karyawan jasa airport assistance atau nama lainnya JOUMPA dilakukan oleh PIC yang bertugas menghandle passenger tergolong belum optimal karena ditemukan sikap karyawan yang menunda – nunda pekerjaan dengan demikian karyawan kurang mampu menyelesaikan pekerjaan yang semaksimal mungkin. Sementara itu, koordinasi dalam bekerja tidak berjalan dengan baik antara atasan dengan bawahan sehingga kinerja yang dihasilkan tidak maksimal. Kemungkinan belum maksimalnya kinerja karyawan disebabkan oleh beberapa faktor- faktor yang mempengaruhinya. Salah satunya adalah lingkungan kerja, motivasi kerja, dan kompetensi.

Untuk meningkat kinerja karyawan agar dapat berkualitas dan bekerja dengan baik salah satu factor terpenting yaitu lingkungan kerja tempat karyawan tersebut bekerja. Dimana menurut Afandi (2016:51) lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembaban, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat – alat perlengkapan kerja. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.

Menurut Sedarmayati dalam Rahmawanti (2014:3) definisi lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung

pelaksanaan kerja karyawan yang memiliki semangat berkerja dan meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat berpengaruh langsung terhadap karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Suatu lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, nyaman. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan jika lingkungan kerja ditingkatkan maka kinerja karyawan dapat meningkat pula (Dinie 2018).

Lingkungan kerja akan mempengaruhi para karyawan sehingga langsung maupun tidak langsung akan dapat mempengaruhi produktifitas instansi. Lingkungan kerja yang baik dan memuaskan para karyawan tentu akan meningkatkan kinerja dari para karyawan. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak baik akan menurunkan kinerja para karyawan dan secara tidak langsung menurunkan produktifitas instansi. Lingkungan kerja mengarah kepada beberapa aspek diantaranya manajemen, struktur organisasi, dan deskripsi kerja, kebebasan, lingkungan fisik yang memuaskan, seperti adanya tempat ibadah, ruangan yang cukup nyaman untuk bekerja, ventilasi yang baik, keamanan, jam kerja yang sesuai dan tugas-tugas yang bermakna. Kondisi lingkungan dalam variasi-variasi yang relative sederhana dalam suhu, kebisingan, penerangan, atau mutu daerah dapat mendorong efek-efek yang berarti terhadap sikap dan kinerja karyawan.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan Pratama (2016), Sedarmayati dalam Rahmawanti (2014) menyatakan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dengan adanya lingkungan yang memadai dan nyaman akan meningkatkan kepuasan kinerja karyawan.

Motivasi kerja menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapat hasil yang terbaik. Oleh karena itulah tidak heran jika karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasa mempunyai kinerja yang tinggi pula. Untuk itu motivasi kerja karyawan perlu ditingkatkan agar karyawan dapat menghasilkan kinerja yang terbaik. Selain itu juga jika ada seorang karyawan dengan keadaan posisi yang kurang semangat terhadap pekerjaan maka perlu adanya sikap perhatian yang diberikan terhadap pimpinan untuk memotivasi karyawan tersebut.

Menurut Fengky dkk (2017: 2), motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang di kondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual. Demi tercapainya tujuan organisasi, karyawan memerlukan motivasi untuk bekerja lebih rajin. Melihat pentingnya karyawan dalam organisasi, maka diperlukan pelatihan lebih serius terhadap tugas yang diberikan sehingga tujuan organisasi tercapai. Dengan motivasi kerja yang tinggi, karyawan akan bekerja lebih giat dan lebih rajin lagi dalam melaksanakan pekerjaannya. Sebaliknya dengan motivasi kerja yang rendah karyawan tidak mempunyai semangat kerja, mudah menyerah, dan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Robbins (2001:166) menyatakan definisi dari motivasi yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi beberapa kebutuhan individual. Signifikan tugas seringkali tidak pasti di organisasi- organisasi karena beberapa alasan. Pertama, karyawan di organisasi sering menemui prasangka buruk yang bisa menghalangi mereka untuk merasa bahwa mereka telah mencapai tujuan-tujuan dan membuat mereka ragu apakah misi

mereka adalah mungkin. Kedua, para karyawan seringkali hanya menerima umpan balik langsung yang sedikit tentang bagaimana tindakan-tindakan mereka mempengaruhi penerima manfaat, yang mungkin membuat mereka ragu apakah misi mereka tercapai atau tidak.

Pentingnya motivasi kerja bagi suatu perusahaan yaitu sebagai faktor pendorong karyawan. Menurut Sardiman (2017:73) mengemukakan motivasi dapat diartikan sebagai daya upaya yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Motivasi diartikan sebagai daya penggerak dalam dan didalam subjek untuk melakukan intensitas, arah dan ketekunan individu dalam usaha mencapai tujuan. Motivasi sebagai proses yang bermula dan kekuatan dalam hal fisiologis atau kebutuhan yang mengakibatkan perilaku atau dorongan yang diajukan pada sebuah tujuan atau insentif. Adanya interaksi yang baik antar kelompok dapat menyebabkan motivasi menjadi tinggi. Apabila motivasi tinggi, maka kinerja karyawan makin meningkat. Motivasi diri juga menjadi faktor penting dari seorang karyawan meningkatnya kebutuhan hidup sehari-hari memaksakan seorang karyawan untuk mempunyai pendapatan yang lebih besar, maka pemberian insentif akan menjadi penyemangat bagi seseorang karyawan untuk berdisiplin dalam bekerja. Salah satu indikator yang digunakan dalam motivasi kerja yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri.

Berdasarkan hasil observasi pada Joumpa PT. Gapura Angkasa permasalahan yang terjadi dari motivasi kerja yaitu, pertama kurangnya kebutuhan aktualisasi diri yang dirasakan oleh karyawan. Karyawan tidak dapat merasakan proses untuk mengembangkan potensi pada diri seorang karyawan, kedua kurangnya

penghargaan yang diberikan pimpinan terhadap karyawan yang berprestasi sehingga karyawan tersebut kurang dihargai atas prestasi yang telah diraihny. Ketiga, kurangnya tingkat kegigihan karyawan dan kurang maksimal dalam memprioritaskan pekerjaan serta cenderung menunda pekerjaan. Maka perlu adanya peningkatan motivasi karyawan sehingga mampu mencapai target yang diinginkan oleh PT. Gapura Angkasa di unit Joumpa.

Dari fenomena tersebut diatas searah dengan penelitian yang dilakukan dengan Wijaya, dkk. (2015) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja karyawan Pada PT. Sinar Jaya Abadi”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi dan kompensasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan penelitian yang dilakukan oleh Wardhana, dkk. (2015) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Motivasi, Insentif dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja karyawan pada PT. Telkomsel Grapari Pemuda Surabaya”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Motivasi, Insentif dan Pengembangan Karir berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pramana (2019) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Petrokimia Cabang Medan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pelatihan berpegaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, secara parsial motivasi kerja tidak berpegaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Petrokimia Cabang Medan.

Selain faktor motivasi kerja, yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi. Wibowo (2012:324) mengemukakan, kompetensi adalah suatu

kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan satu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Menurut Sutrisno (2011:203) menjelaskan bahwa pengertian kompetensi dalam organisasi publik maupun privat sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan organisasi dimana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang kompleks dan dinamis serta ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat. Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien. Keberhasilan karyawan dapat diukur melalui kepuasan konsumen, berkurangnya jumlah komplain dan tercapainya target yang optimal. Salah satu indikator yang digunakan dalam kompetensi kerja yaitu motif, sifat, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan.

Selain motivasi kerja, kompetensi yang dimiliki karyawan juga memiliki peranan yang penting dan merupakan faktor penunjang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kompetensi karyawan haruslah diperhatikan untuk menempatkan karyawan pada posisi yang tepat. Diketahui terdapat adanya tingkat pengetahuan karyawan atau bisa dikatakan sebagai standar kompetensi antar setiap karyawan Joumpa di PT. Gapura Angkasa berdasarkan tingkat pendidikannya yaitu pada tabel 1.1 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Kompetensi Karyawan JOUMPA PT. Gapura Angkasa**  
**Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Penempatan Kerja**

No.	Tingkat Pendidikan	Posisi atau Jabatan	Jumlah Orang	Jurusan
1.	S2 (Sarjana)	Manager	1 Orang	S2 Akuntansi
2.	S1 (Sarjana)	Supervisor	3 Orang	S1 Manajemen
3	SMA/SMK	Leader	4 Orang	
4.	SMA/SMK	Staff	25 Orang	
5.	SMA/SMK	<i>Driver</i>	2 Orang	
6.	SMA/SMK	<i>Cleaning Service</i>	2 Orang	

Sumber: JOUMPA PT. Gapura Angkasa (2020)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa adanya permasalahan kompetensi yaitu ketidaksesuaian latar belakang tingkat pendidikan dengan penempatan posisi karyawan Joumpa di PT. Gapura Angkasa seperti pada bagian Supervisor dijabat oleh S1 Manajemen, bagian leader dan staff dijabat oleh SMA/SMK. Ketidak sesuaian tersebut secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena mereka bekerja tidak sesuai dengan bidang keahliannya. Tingkat pendidikan mempengaruhi pengetahuan yang dimiliki karyawan dalam melakukan tugasnya dan mempengaruhi kinerja yang dihasilkan, maka dari itu perusahaan perlu menyesuaikan tingkat pendidikan yang dimiliki karyawan agar sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya

Dari fenomena tersebut diatas searah dengan penelitian yang dilakukan dengan Muntu, dkk. (2020) penelitian yang berjudul “Pengaruh Pengalaman Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo”. Hasil penelitian secara parsial kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar, dkk. (2019) penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada

PT. Pioneerindo Gourmet Internasional, Tbk. Medan (Bergerak di Bidang CFC)". Hasil penelitian secara parsial beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pioneerindo Gourmet Internasional, Tbk. Medan (Bergerak di Bidang CFC). Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lestari, dkk. (2019) penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mutiara Mukti Farma. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mutiara Mukti Farma.

Berdasarkan fenomena tersebut diatas searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Sastra, dkk. (2017) dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Danamon Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru". Hasil penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa variabel kompetensi karyawan memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Bank Danamon Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru. Dan hasil penelitian dari Sujarwanto, dkk. (2016) dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Motivasi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan" pada Bank BTN Yogyakarta". Hasil penelitian yang telah dilakukan membuktikan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar, dkk. (2019) penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pioneerindo Gourmet Internasional, Tbk. Medan (Bergerak di Bidang CFC)". Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

pada PT. Pioneerindo Gourmet Internasional, Tbk. Medan.

Berdasarkan fenomena yang ada maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan JOUMPA PT. Gapura Angkasa”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada jasa *Airport Assistane* PT. Gapura Angkasa?
- 2) Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada jasa *Airport Assistane* PT. Gapura Angkasa?
- 3) Apakah ada pengaruh Kompetensi terhadap kinerja karyawan pada jasa *Airport Assistane* PT. Gapura Angkasa?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada jasa *Airport Assistane* PT. Gapura Angkasa.
- 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada jasa *Airport Assistane* PT. Gapura Angkasa.
- 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada jasa *Airport Assistane* PT. Gapura Angkasa.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

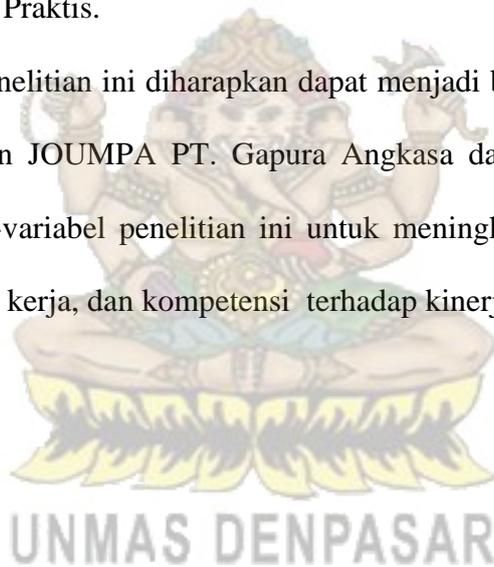
Berdasarkan tujuan penelitian yang dijelaskan, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Manfaat Teoritis.

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sebagai pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan JOUMPA PT. Gapura Angkasa

2) Manfaat Praktis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi karyawan JOUMPA PT. Gapura Angkasa dalam mempertimbangkan variabel-variabel penelitian ini untuk meningkatkan lingkungan kerja, motivasi kerja, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan kedepannya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

Teori merupakan suatu kumpulan konsep, definisi, proposisi, dan variabel yang berkaitan satu sama lain secara sistematis dan telah digeneralisasikan, sehingga dapat menjelaskan dan memprediksi suatu fenomena (fakta-fakta) tertentu.

##### 2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (*Goal-Setting Theory*)

Teori penetapan tujuan atau *goal setting theory* awalnya dikemukakan oleh Edwin Locke pada akhir tahun 1960. Dia menemukan bahwa tujuan spesifik dan sulit menyebabkan kinerja tugas lebih baik dari tujuan yang mudah. *Goal setting theory* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan; keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. Teori penetapan tujuan yaitu model individual yang menginginkan untuk memiliki tujuan, memilih tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan (Birnberg dalam Mahennoko, 2011). Menurut teori ini salah satu dari karakteristik perilaku yang mempunyai tujuan yang umum diamati ialah bahwa perilaku tersebut terus berlangsung sampai perilaku itu mencapai penyelesaiannya, sekali seseorang mulai sesuatu (seperti suatu pekerjaan, sebuah proyek baru), ia terus mendesak sampai tujuan tercapai. 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. *Goal setting theory* mengisyaratkan bahwa seorang individu

berkomitmen pada tujuan (Robbins, 2008). Jika seorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsistensi 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. Berdasarkan uraian diatas, maka diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi. Dengan menggunakan pendekatan goal setting theory, kinerja karyawan baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik diidentikan sebagai tujuannya.

### **2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia**

#### **1) Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan salah satu bidang manajemen yang mempelajari hubungan dan peran manusia dalam organisasi perusahaan. Peran sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan karena menjadi ujung tombak perusahaan. Hal ini dikarenakan karyawan memiliki akal, bakat, tenaga, keinginan, pengetahuan, perasaan, dan kreatifitas yang dilakukan untuk mencapai visi dan misi perusahaan.

Teori-teori ahli mengenai manajemen sumber daya manusia antara lain : Menurut Hasibuan dalam Hartatik (2014:13), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Sedangkan menurut Sinambela (2016:8) manajemen sumber daya manusia adalah penerapan secara tepat dan efektif dalam proses rekrutmen, pendayagunaan, pengembangan dan pemeliharaan personil yang dimiliki sebuah organisasi secara

efektif untuk mencapai tingkat pemberdayagunaan SDM yang optimal oleh organisasi tersebut dalam mencapai tujuan. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian suatu nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan (Ardana, dkk. 2012:5). Pengertian lainnya diungkap oleh Suwanto (2014:16) Manajemen SDM adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni untuk suatu proses kegiatan manajemen dan mengelola sumber daya yang dimiliki organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

## **2) Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia**

Pentingnya Manajemen sumber daya manusia tidak terdapat pada satu pihak atau satu manajer saja pada suatu perusahaan, tetapi juga penting bagi semua manajer di semua bagian hal ini bertujuan agar para manajer tersebut mampu menerapkan pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan benar.

Menurut Hanggraeni (2012:13) pentingnya manajemen sumber daya manusia berguna agar para manajer tidak melakukan kesalahan-kesalahan dalam pengelolaan manusia seperti :

- a. Memperkejakan orang yang salah
- b. Mengalami tingkat turnover yang tinggi akibat pengelolaan sumber daya manusia yang buruk
- c. Pekerja tidak bekerja secara optimal
- d. Melakukan proses wawancara yang bertele-tele

- e. Organisasi menghadapi tuntutan dari pengadilan akibat praktik pengelolaan sumber daya manusia yang tidak memenuhi aturan hukuman perundang-undangan.

### **2.1.3 Lingkungan Kerja**

#### **1) Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja adalah semua yang ada di sekitarkita baik berupa barang berwujud atau tidak berwujud yang berpengaruh terhadap diri seseorang yang ada dilingkungan tersebut. Lingkungan kerja bisa berupa lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja sosial.

Menurut Sedarmayati (2009:21) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Menurut Nitisemito dalam Nuraini (2010:97) lingkungan kerja adalah segala suatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya *air conditioner* (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya. Sunyoto (2013:43) mengemukakan Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan, dan lain-lain.

Dari beberapa pengertian mengenai lingkungan kerja yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan keadaan dimana seseorang bekerja yang meliputi perlengkapan dan fasilitas, suasana kerja (lingkungan non fisik) maupun lingkungan fisik yang dapat mempengaruhi pekerja

dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

## 2) **Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Faktor-faktor lingkungan kerja yang diuraikan oleh sedarmayanti (2009) yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan, diantaranya :

- a. Warna merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja pegawai. Khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para karyawan dapat terpelihara.
- b. Kebersihan lingkungan kerja secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja, karena apabila lingkungan kerja bersih maka karyawan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Kebersihan lingkungan bukan hanya berarti kebersihan tempat bekerja, tetapi jauh lebih luas dari pada itu misalnya kamar kecil yang berbau tidak enak akan menimbulkan kurang menyenangkan bagi para karyawan yang menggunakannya, untuk menjaga kebersihan ini pada umumnya diperlukan petugas khusus, dimana biaya juga harus dipertimbangkan disini.
- c. Penerangan dalam hal ini bukan terbatas pada penerangan listrik saja, tetapi juga penerangan sinar matahari. Dalam melaksanakan tugas karyawan membutuhkan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian.
- d. Pertukaran udara yang cukup akan meningkatkan kesegaran fisik para karyawan, karena apabila ventilasinya cukup maka kesehatan para

karyawan akan terjamin. Selain ventilasi, konstusi Gedung dapat berpengaruh pula pada pertukaran udara. Misalnya gedung yang mempunyai plafond tinggi akan menimbulkan pertukaran udara yang banyak dari pada Gedung yang mempunyai plafond rendah selain itu luas ruangan apabila dibandingkan dengan jumlah karyawan yang bekerja akan mempengaruhi pula pertukaran udara yang ada.

- e. Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan. Kemanan akan keselamatan diri sendiri sering ditafsirkan terbatas pada keselamatan kerja, padahal lebih luas dari itu termasuk disini keamanan milik pribadi karyawan dan juga kontruksi Gedung tempat mereka bekerja. Sehingga akan menimbulkan ketenangan yang akan mendorong karyawan dalam bekerja.
- f. Kebisingan merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan, maka kosentrasi dalam bekerja akan terganggu. Dengan terganggunya kosentrasi ini maka pekerjaan yang dilakukan akan banyak menimbulkan kesalahan atau kerusakan. Hal ini jelas akan menimbulkan kerugian. Kebisingan yang terus menerus mungkin akan menimbulkan kebosanan.
- g. Tata ruang merupakan penataan yang ada di dalam ruang kerja yang biasa mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

### 3) **Indikator Lingkungan Kerja**

Menurut Ahyari (2010:128) lingkungan kerja adalah lingkungan dimana para karyawan melaksanakan tugas dan pekerjaannya sehari-hari. Adapun indicator dari lingkungan kerja antara lain :

a. Penerangan

Penerangan adalah cukupnya sinar yang masuk kedalam ruangan kerja, masing-masing karyawan perusahaan. Penerangan yang ada harus sesuai dengan kebutuhan, tidak terlalu terang tetapi juga tidak terlalu gelap, dengan sistem penerangan yang baik diharapkan karyawan akan menjalankan tugasnya dengan lebih teliti, sehingga kesalahan karyawan dalam bekerja dapat diperkecil.

b. Suhu udara

Temperatur udara atau suhu udara terlalu panas bagi karyawan akan dapat menjadi penyebab penurunnya kepuasan kerja para karyawan sehingga akan menimbulkan kesalahan-kesalahan pelaksanaan proses produksi.

c. Suara bising

Karyawan memerlukan suasana yang dapat mendukung konsentrasi dalam bekerja suasana bising yang bersumber dari mesin-mesin pabrik maupun dari kendaraan umum akan dapat mengganggu konsentrasi karyawan dalam bekerja.

d. Ruang gerak

Manajemen perusahaan perlu untuk memperhatikan ruang gerak yang memadai dalam perusahaan, agar karyawan dapat leluasa bergerak dengan baik, terlalu sempitnya ruang gerak yang tersedia akan mengakibatkan karyawan tidak dapat bekerja dengan baik. Oleh karena itu manajemen perusahaan tentunya harus dapat menyusun perencanaan yang tepat untuk ruang gerak yang dari masing-masing karyawan.

e. Keamanan kerja

Keamanan kerja merupakan faktor yang sangat penting yang diperhatikan oleh perusahaan. Kondisi kerja yang aman akan membuat karyawan tenang dalam bekerja sehingga meningkatkan produktivitas karyawan dalam berkaja.

#### 4) Jenis Lingkungan Kerja

Sedarmayanti (2009) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yakni : (a) Lingkungan kerja Fisik, (b) Lingkungan Kerja Non Fisik.

a. Lingkungan kerja fisik

Menurut Sedarmayanti (2009) yang dimaksud dengan lingkungan kerja fisik yaitu semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja dimana dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik sendiri dapat dibagi dalam dua kategori, yakni :

- 1) Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan (Seperti : pusat kerja, kursi, meja, dan sebagainya)
- 2) Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga di sebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya : temperature, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna, dan lain- lain.

b. Lingkungan Kerja Non Fisik

Sadarmayanti (2009) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik

dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan. Lingkungan non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan. Menurut Alex Nitisemito (2010) perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik, dan pengendalian diri.

#### **2.1.4 Motivasi Kerja**

##### **1) Pengertian Motivasi Kerja**

Motivasi adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Menurut Mutiara (2017: 21) motivasi kerja merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau tidak, pada hakekatnya ada secara internal dan eksternal yang dapat positif atau negatif untuk mengarahkannya sangat bergantung kepada ketangguhan pimpinan. Jadi peran pimpinan dalam memberikan motivasi memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja pegawai. Menurut Robbins (2001:166) menyatakan definisi dari motivasi yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi beberapa kebutuhan individual. Pemberian motivasi sangat penting dalam setiap perusahaan. Karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi akan dapat mendorong karyawan tersebut bekerja lebih semangat serta dapat memberikan kontribusi positif terhadap pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya.

Tanpa motivasi, seorang karyawan tidak dapat memenuhi pekerjaannya

sesuai standar atau melampaui standar karena apa yang menjadi motivasi dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekalipun seorang karyawan yang memiliki kemampuan dalam bekerja tinggi tetapi tidak memiliki motivasi untuk menyelesaikan tugasnya maka hasil akhir dalam pekerjaannya tidak akan memuaskan. Menurut Fengky dkk (2017: 2), motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang di kondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual. Motivasi kerja penting karena motivasi kerja adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal (Hasibuan: 2010, dalam Tania: 2017).

Berdasarkan pengertian menurut beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah suatu kondisi yang mendorong dan menggerakkan seseorang dari dalam diri sendiri atau dari luar dirinya dengan keterampilan dan kemampuan yang dimilikinya untuk melakukan suatu kegiatan supaya mendapatkan hasil kerja yang baik dan tercapainya suatu tujuan.

## **2) Faktor yang Mempengaruhi Motivasi**

Saydam dalam Kadarisman (2012:296) menyebutkan bahwa motivasi kerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor internal yang berasal dari proses psikologis dalam diri seseorang, dan faktor eksternal yang berasal dari luar diri (environment factors).

### **a Faktor Internal**

Kematangan Pribadi Orang yang bersifat egois dan kemanja-manjaan biasanya akan kurang peka dalam menerima motivasi yang diberikan sehingga agak sulit untuk dapat bekerjasama dalam membuat motivasi kerja. Oleh sebab itu

kebiasaan yang dibawanya sejak kecil, nilai yang dianut, sikap bawaan seseorang sangat mempengaruhi motivasinya. Faktor internal terdiri dari:

1. Tingkat Pendidikan Seorang

Karyawan yang mempunyai tingkat pendidikan yang lebih tinggi biasanya akan lebih termotivasi karena sudah mempunyai wawasan yang lebih luas dibandingkan karyawan yang lebih rendah tingkat pendidikannya, demikian juga sebaliknya jika tingkat pendidikan yang dimilikinya tidak digunakan secara maksimal ataupun tidak dihargai sebagaimana layaknya oleh manajer maka hal ini akan membuat karyawan tersebut mempunyai motivasi yang rendah di dalam bekerja.

2. Keinginan dan Harapan Pribadi

Seseorang mau bekerja keras bila ada harapan pribadi yang hendak diwujudkan menjadi kenyataan.

3. Kebutuhan Kebutuhan

Biasanya berbanding sejajar dengan motivasi, semakin besar kebutuhan seseorang untuk dipenuhi maka semakin besar pula motivasi yang karyawan tersebut miliki untuk bekerja keras.

4. Kelelahan dan Kebosanan

Faktor kelelahan dan kebosanan mempengaruhi gairah dan semangat kerja yang pada gilirannya juga akan mempengaruhi motivasi kerjanya.

**b Faktor Eksternal**

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri seseorang (*environment factors*) yang dapat mempengaruhi motivasi kerjanya. Faktor-faktor tersebut terdiri dari:

### 1. Kondisi Lingkungan kerja

Lingkungan kerja pada keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Lingkungan pekerjaan meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut

### 2. Kompensasi Yang Memadai

Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk memberikan dorongan kepada para karyawan untuk bekerja secara baik. Pemberian upah yang rendah tidak akan membangkitkan motivasi para pekerja.

### 3. Supervisi Yang Baik

Seorang supervisor dituntut memahami sifat dan karakteristik bawahannya. Seorang supervisor membangun hubungan positif dan membantu motivasi karyawan dengan berlaku adil dan tidak diskriminatif, yang memungkinkan adanya fleksibilitas kerja dan keseimbangan bekerja memberi karyawan umpan balik yang mengakui usaha dan kinerja karyawan dan mendukung perencanaan dan pengembangan karier untuk para karyawan.

### 4. Ada Jaminan Karir

Karir adalah rangkaian posisi yang berkaitan dengan kerja yang ditempati seseorang sepanjang hidupnya. Para karyawan mengejar karier untuk dapat memenuhi kebutuhan individual secara mendalam. Seseorang akan berusaha bekerja keras dengan mengorbankan apa yang ada pada dirinya

untuk perusahaan kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karier yang jelas dalam melakukan pekerjaan. Hal ini dapat terwujud bila perusahaan dapat memberikan jaminan karier untuk masa depan, baik berupa promosi jabatan, pangkat, maupun jaminan pemberian kesempatan dan penempatan untuk dapat mengembangkan potensi yang ada pada diri karyawan tersebut.

#### 5. Status dan Tanggung Jawab

Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan dan harapan setiap karyawan dalam bekerja. Karyawan bukan hanya mengharapkan kompensasi semata, tetapi pada saat mereka berharap akan dapat kesempatan untuk menduduki jabatan yang ada dalam perusahaan atau instansi di tempatnya bekerja. Seseorang dengan menduduki jabatan akan merasa dirinya dipercayai, diberi tanggung jawab dan wewenang yang lebih besar untuk melakukan kegiatannya.

### 3) Proses Motivasi

Proses motivasi yang dikemukakan oleh Hasibuan (2011:150), adalah sebagai berikut :

#### a. Tujuan

Dalam proses motivasi perlu ditetapkan terlebih dahulu tujuan organisasi, baru kemudian para karyawan dimotivasi ke arah tujuan itu.

#### b. Mengetahui Kepentingan

Hal yang penting dalam proses motivasi adalah mengetahui keinginan karyawan dan tidak hanya melibatkan dari sudut kepentingan pimpinan atau perusahaan saja.

#### c. Komunikasi Efektif

Dalam proses motivasi harus dilakukan komunikasi yang baik dengan bawahan. Bawahan harus mengetahui apa yang akan diperolehnya dan syarat apa saja yang dipenuhinya supaya insentif diperolehnya.

d. Integrasi Tujuan

Proses motivasi perlu untuk menyatukan tujuan organisasi dan tujuan kepentingan karyawan. Tujuan organisasi adalah needscomplex yaitu untuk memperoleh laba serta perluasan perusahaan, sedangkan tujuan individu karyawan ialah pemenuhan kebutuhan dan kepuasan. Jadi tujuan organisasi dan tujuan karyawan harus disarukan dan untuk itu penting adanya penyesuaian motivasi.

e. Fasilitas

Manajer penting untuk memberikan bantuan fasilitas kepada organisasi dan individu karyawan yang akan mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan, seperti memberikan bantuan kendaraan kepada salesman.

f. Team Work

Manajer harus membentuk team work yang terkoordinasi baik yang bisa mencapai tujuan perusahaan. Team work penting karena dalam suatu perusahaan biasanya terdapat banyak bagian.

**4) Indikator-Indikator Motivasi**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator motivasi dari teori Maslow. Teori hirarki kebutuhan dari Maslow dalam Sofyandi dan Garniwa (2012) terdiri dari:

a. Kebutuhan fisiologis (Physiological-need).

Kebutuhan Fisiologis Kebutuhan fisiologis merupakan hirarki kebutuhan

manusia yang paling dasar yang merupakan kebutuhan untuk dapat hidup seperti makan, minum, perumahan, oksigen, tidur dan sebagainya.

b. Kebutuhan rasa aman (Safety-need).

Apabila kebutuhan fisiologis relatif sudah terpuaskan, maka muncul kebutuhan yang kedua yaitu kebutuhan akan rasa aman. Kebutuhan akan rasa aman ini meliputi keamanan akan perlindungan dari bahaya kecelakaan kerja, jaminan akan kelangsungan pekerjaannya dan jaminan akan hari tuanya pada saat mereka tidak lagi bekerja.

c. Kebutuhan sosial (Social-need).

Jika kebutuhan fisiologis dan rasa aman telah terpuaskan secara minimal, maka akan muncul kebutuhan sosial, yaitu kebutuhan untuk persahabatan, afiliasi dan interaksi yang lebih erat dengan orang lain. Dalam organisasi akan berkaitan dengan kebutuhan akan adanya kelompok kerja yang kompak, supervisi yang baik, rekreasi bersama dan sebagainya.

d. Kebutuhan penghargaan (Esteem-need).

Kebutuhan ini meliputi kebutuhan keinginan untuk dihormati, dihargai atas prestasi seseorang, pengakuan atas kemampuan dan keahlian seseorang serta efektifitas kerja seseorang.

e. Kebutuhan aktualisasi diri (Self-actualization need).

Aktualisasi diri merupakan hirarki kebutuhan dari Maslow yang paling tinggi. Aktualisasi diri berkaitan dengan proses pengembangan potensi yang sesungguhnya dari seseorang. Kebutuhan untuk menunjukkan kemampuan, keahlian dan potensi yang dimiliki seseorang.

### 2.1.5 Kompetensi

#### 1) Pengertian Kompetensi

Menurut Wibowo (2016:271) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2016:150), kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh secara langsung, atau dapat memprediksi kinerja yang sangat baik. Kompetensi sangat dibutuhkan dalam memecahkan ide baru, membuat standar kerja yang baik dan kemampuan untuk menciptakan kinerja yang optimal terhadap tenaga kerja yang dapat bersaing dalam kemajuan era saat ini, kompetensi yang sesuai akan membuat karyawan mampu memenuhi tujuan perusahaan.

Menurut Sutrisno (2014:203) kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Menurut Fahmi (2016:52) kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu yang memiliki nilai jual dan itu teraplikasi dari hasil kreativitas serta inovasi yang dihasilkan.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi dengan keterampilan, pengetahuan dan

keaktivitas agar sesuai dengan tuntutan yang dibutuhkan perusahaan. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk di antaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memampukan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesionalisme dalam pekerjaan mereka.

## 2) **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi**

Zwell dalam Wibowo (2016:283-286) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

### 1. Keyakinan dan nilai-nilai.

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

### 2. Keterampilan.

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara didepan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.

### 3. Pengalaman.

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

#### 4. Karakteristik Kepribadian.

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu.

#### 5. Motivasi.

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

#### 6. Isu Emosional.

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif.

#### 7. Kemampuan Intelektual.

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi. Sudah

tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini.

#### 8. Budaya Organisasi.

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

- a. Praktik rekrutmen dan seleksi karyawan
- b. Sistem penghargaan mengkomunikasikan pada pekerjaan
- c. Praktik pengambilan keputusan
- d. Filosofi organisasi: visi, misi, dan nilai-nilai berhubungan dengan semua kompetensi.
- e. Kebiasaan dan prosedur memberi informasi kepada pekerja tentang berapa banyak kompetensi yang diharapkan
- f. Komitmen pada pelatihan dan pengembangan mengkomunikasikan pada pekerja tentang pentingnya kompetensi tentang kepemimpinan.

### 3) Indikator Kompetensi

Menurut Wibowo (2014) terdapat lima karakteristik kompetensi yaitu sebagai berikut:

- a. Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.
- b. Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot tempur.

- c. Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.
- d. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya yang dipergunakan dalam pekerjaan.
- e. Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual.

### **2.1.6 Kinerja Karyawan**

#### **1) Pengertian Kinerja Karyawan**

Hasibuan dalam Arianty (2014:2) menyatakan kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepada atas kecakapan, pengalaman dan ketangguhan serta waktu.

Menurut Armstrong dan Baron Wibowo (2014:2) bahwa kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlansung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan strategi oerorganisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Hasibuan dalam Arianty (2014:2) menyatakan kinerja karyawan adalah suatu

hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepada atas kecakapan, pengalaman dan ketangguhan serta waktu.

Junus Kweju dalam Respatingsih (2015:3) menyatakan penilaian kinerja karyawan sangat bermanfaat bagi perkembangan organisasi. Penilaian terhadap individu pada dasarnya merupakan hasil karya yang diharapkan berupa suatu hasil kerja yang optimal. Kinerja mencakup kerjasama, kepemimpinan, kualitas pekerjaan, kemampuan teknis inisiatif dan semangat kerja. Informasi penilaian kinerja tersebut dapat digunakan oleh pimpinan untuk mengelola kinerja pegawainya dan mengungkapkan kinerja bawahannya sehingga pemimpin dapat menentukan tujuan maupun target yang diperbaiki. Penilaian kinerja digunakan untuk melihat *performance* dari karyawan tersebut.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja nyata baik kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

## 2) **Faktor – Faktor Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2017:15) menyatakan bahwa ada 2 faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu sebagai berikut:

### a Faktor Internal

Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja yang dikatakan buruk disebabkan karena orang tersebut mempunyai kemampuan yang rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki

kemampuan.

b Faktor Eksternal

Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan, atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

**3) Indikator Kinerja**

Mangkunegara (2017:75) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu:

a Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

b Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

c Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

d Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

**2.2. Penelitian Sebelumnya**

Pratama (2018) dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Indomaju Textindo"

Teknik analisis data yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian terdahulu dan sekarang yaitu sama-sama membahas variabel lingkungan kerja. Perbedaan penelitian terdahulu dalam penelitian sekarang yaitu waktu penelitian, lokasi penelitian, variabel bebas  $X_1$ , jumlah populasi dan jumlah sampel.

Khaerani dan Riski. (2021) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Smart Multifinance Cabang Sangatta” Teknik analisis data yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian terdahulu dan sekarang yaitu sama-sama membahas variabel kompetensi dan kinerja. Perbedaan penelitian terdahulu dalam penelitian sekarang yaitu waktu penelitian, lokasi penelitian, variabel bebas  $X_1$ , jumlah populasi dan jumlah sampel.

Pramana (2019) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Petrokimia Cabang Medan”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Petrokima Cabang Medan, secara parsial motivasi kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Petrokimia Cabang Medan, sedangkan secara simultan dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Petrokimia Cabang Medan.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama membahas variabel motivasi dan kinerja. Perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang yaitu waktu penelitian, lokasi penelitian, variabel bebas X2, jumlah populasi dan jumlah sampel.

Wiryang, dkk. (2019) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan” pada PT. PLN (Persero) Area Manado”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa baik secara simultan maupun parsial Motivasi Kerja dan Beban Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Area Manado. Untuk PT. PLN (Persero) Area Manado agar lebih meningkatkan pemberian motivasi terhadap karyawan. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama membahas variabel motivasi dan kinerja. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu waktu penelitian, lokasi penelitian, jumlah populasi dan jumlah sampel.

Wardhana dan Sasono. (2015) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Motivasi, Insentif dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja karyawan pada PT. Telkomsel Grapari Pemuda Surabaya”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Motivasi, Insentif dan Pengembangan Karir berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama membahas variabel motivasi dan kinerja. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu waktu penelitian, lokasi penelitian, variabel bebas X2, jumlah populasi dan jumlah sampel.

Wijaya dan Andreani. (2015) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh

Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja karyawan Pada PT. Sinar Jaya Abadi". Teknik analisis data yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi dan kompensasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian terdahulu dan sekarang yaitu sama-sama membahas variabel motivasi dan kinerja. Perbedaan penelitian terdahulu dalam penelitian sekarang yaitu waktu penelitian, lokasi penelitian, variabel bebas X2, jumlah populasi dan jumlah sampel.

Wotulo, dkk. (2018) dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir, dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank SULUTGO Pusat Di Manado". Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan, pengembangan karir dan kompetensi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank SULUTGO Pusat Manado, secara parsial pelatihan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank SULUTGO Pusat Manado, secara parsial pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank SULUTGO Pusat Manado, secara parsial kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank SULUTGO Pusat Manado. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama membahas variabel, kompetensi dan kinerja. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu waktu penelitian, lokasi penelitian, variabel bebas X3, jumlah populasi dan jumlah sampel.

Sastra, dkk. (2017) dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Danamon

Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis linier berganda. Hasil penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa variabel kompetensi karyawan dan beban kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Bank Danamon Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama membahas variabel kompetensi dan kinerja. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu waktu penelitian, lokasi penelitian, jumlah populasi dan jumlah sampel.

Muntu, dkk. (2020) penelitian yang berjudul “Pengaruh Pengalaman Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa secara simultan pengalaman kerja dan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo, secara parsial pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo, secara parsial kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama membahas variabel kompetensi dan kinerja, dan waktu penelitian. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu lokasi penelitian, variabel bebas X3, jumlah populasi dan jumlah sampel.

Lestari, dkk. (2019) penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mutiara Mukti Farma”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mutiara Mukti Farma, disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mutiara Mukti Farma, kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mutiara Mukti Farma. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama membahas variabel kompetensi dan kinerja. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu waktu penelitian, variabel bebas X3, lokasi penelitian, jumlah populasi dan jumlah sampel.

Siregar, dkk. (2019) penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pioneerindo Gourmet Internasional, Tbk. Medan (Bergerak di Bidang CFC)”. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pioneerindo Gourmet Internasional, Tbk. Medan (Bergerak di Bidang CFC), secara parsial stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pioneerindo Gourmet Internasional, Tbk. Medan (Bergerak di Bidang CFC), secara simultan kompetensi dan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pioneerindo Gourmet Internasional, Tbk. Medan (Bergerak di Bidang CFC). Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama membahas variabel kompetensi dan kinerja. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu waktu penelitian, lokasi penelitian, variabel bebas X3, jumlah populasi dan jumlah sampel.