

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan merupakan faktor yang sangat menentukan hidup matinya suatu perusahaan. Perkembangan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang cukup pesat dewasa ini menuntut perusahaan dan teknologi yang cukup pesat dewasa ini menurut perusahaan selalu mengadakan pembaharuan. Sehingga cara kerja di tiap organisasi atau perusahaan juga mengalami banyak perubahan dan perkembangan, karena itu perusahaan harus dapat memaksimalkan Sumber Daya Manusia sehingga dapat mengikuti metode kerja yang dapat mengembangkan kinerja perusahaan. Untuk itu diperlukan Sumber Daya Manusia yang berkualitas guna dapat mencapai tujuan perusahaan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawannya. Kinerja karyawan merupakan suatu akibat dari persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh setiap karyawan. Seorang karyawan yang memenuhi persyaratan kerja adalah karyawan yang dianggap mempunyai kemampuan, jasmani yang sehat, kecerdasan, dan pendidikan tertentu dan telah memperoleh keterampilan untuk melaksanakan tugas yang bersangkutan dari memenuhi syarat yang memuaskan dari segi kualitas dan kuantitas (Widyaningsih, 2012).

Adapun jumlah karyawan pada Lembaga Perkreditan Desa Adat Jimbaran yaitu :

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan Keluar di LPD Adat Jimbaran Tahun 2020 – 2022

| Tahun | Jumlah Karyawan (orang) | Karyawan Keluar |
|--------------|--------------------------------|------------------------|
| 2020 | 70 | 0 |
| 2021 | 68 | 2 |
| 2022 | 66 | 2 |

Sumber : LPD Adat Jimbaran (2022)

Pada tabel 1.1 menjelaskan bahwa jumlah karyawan di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Adat Jimbaran mengalami penurunan. Penurunan jumlah karyawan dikarenakan adanya karyawan yang telah meninggal dunia, pensiun dan mengundurkan diri. Terlihat bahwa pada tahun 2020 terdapat 70 karyawan tetap yang bekerja di LPD tersebut, namun jumlah karyawan ini selalu menurun tiap tahunnya sehingga tersisa 66 karyawan pada tahun 2022. Apabila hal ini terus terjadi maka masalah ini tentu dapat mempengaruhi kinerja karyawan lainnya sekaligus kinerja perusahaan, dikarenakan beban kerja yang selalu meningkat akibat semakin jumlah karyawan yang semakin sedikit.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan antara lain kompetensi, motivasi, dan kepuasan kerja. Sutrisno (2009) menjelaskan 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. Kompetensi sangat membantu perusahaan untuk mengetahui sejauh mana seorang karyawan dapat bekerja optimal dan memberikan kontribusi yang sesuai dengan keinginan perusahaan (Prewerti, 2020). Apabila kompetensi atas diri seorang karyawan

telah diketahui maka perusahaan pun akan membantu mengembangkan kompetensi karyawan dengan melakukan training dan pelatihan-pelatihan yang diperlukan oleh karyawan guna meningkatkan kompetensinya. Seorang karyawan bertanggung jawab dalam menyelesaikan masalah dan menjalankan tugas, serta mentransfer informasi kepada orang lain terkait tugas yang diinstruksikan oleh atasan, sehingga hal ini dapat dilihat dari kompetensi yang dimiliki oleh karyawan. Dalam hal ini juga terdapat ketidakkonsistenan hasil penelitian, dimana penelitian yang dilakukan oleh Mulyadi (2018) dan Pramularso (2018) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan Regina, dkk (2019) menyatakan kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Motivation is the most important matter for every organization public or private sector (Zameer dkk., 2014:293). Secara bebas motivasi adalah hal yang paling penting bagi setiap masyarakat, organisasi atau sektor swasta. Sugiyanto (2011:4) berpendapat bahwa motivasi merupakan keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatankegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Motivasi sebagai upaya yang dapat memberikan dorongan kepada seseorang untuk mengambil suatu tindakan yang dikehendaki karena perilaku seseorang cenderung berorientasi pada tujuan dan di dorong oleh keinginan untuk mencapai tujuan tertentu (Hafid, 2017; Wau, 2022; Laoli & Ndraha, 2022). Sedangkan menurut Robbins & Coulter (2010) mengemukakan bahwa motivasi adalah kesediaan melakukan usaha tingkat tinggi guna mencapai sasaran organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan usaha tersebut memuaskan kebutuhan sejumlah individu.

Motivasi adalah kebutuhan, keinginan dari orang-orang. Sehingga, dalam organisasi karyawan akan diberi imbalan atau bonus sebagai bentuk pemotivasian. Seseorang karyawan yang memiliki dorongan penuh pada setiap kegiatannya dalam mencapai tujuan maka dapat memberikan hasil yang maksimal namun sebaliknya apabila seseorang yang tidak memiliki motivasi atau cenderung berubah-ubah sesuai dengan perasaannya, maka akan mempengaruhi hasil. Sehingga, tujuan yang diinginkan oleh perusahaan tidak tercapai secara maksimal dan akan menurunkan kinerjanya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2019), Swadiputra, dkk (2022) dan Dwiyanti, dkk (2019) menyatakan dalam penelitiannya bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Rudianto, dkk (2022) motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Di samping kompetensi dan motivasi, faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja diantaranya adalah kepuasan kerja, karena faktor-faktor ini yang menjadi permasalahan penting untuk dicarikan solusi demi meningkatkan kinerja secara berkelanjutan. Diharapkan dengan semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global. Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan karyawan dapat diukur melalui kepuasan konsumen, berkurangnya jumlah keluhan dan tercapainya target yang optimal. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia yang berkualitas tidak hanya

harus memuaskan perusahaan ataupun para pemilik usaha saja dengan menghasilkan profit yang optimal, namun juga harus memberi kepuasan bagi seluruh pegawai yang bekerja pada perusahaan tersebut, baik dari level top, middle maupun pegawai pelaksana. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya (Deden, 2016). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Swadiputra, dkk (2022) bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan menurut Purba, dkk (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada LPD Desa Adat Jimbaran".

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penelitian ini mengemukakan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada LPD Desa Adat Jimbaran?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada LPD Desa Adat Jimbaran ?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada LPD Desa Adat Jimbaran?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada LPD Desa Adat Jimbaran.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada LPD Desa Adat Jimbaran.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada LPD Desa Adat Jimbaran.

1.4 Kegunaan Penelitian

1) Kegunaan Teoritis

a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah khususnya yang berhubungan dengan kompetensi, dan kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

b. Bagi pembaca

Untuk menambah informasi, sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian tentang upaya mengetahui pengaruh kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan.

2) Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dalam usaha melakukan perbaikan terhadap kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja karyawan di dalam perusahaan sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja

karyawan.

b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan dan juga dapat dipakai sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang memiliki masalah yang sejenis.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

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

Teori Penetapan Tujuan (*Goal-Setting Theory*) pertama kali diperkenalkan oleh Locke (1969) telah mulai menarik minat dalam berbagai masalah dan isu organisasi, dimana teori tersebut mengemukakan bahwa dua cognitions yaitu values dan intentions (atau tujuan) sangat menentukan perilaku seseorang. Berdasarkan teori ini seorang individu dapat menentukan tujuan atas perilakunya di masa depan dan tujuan tersebut akan mempengaruhi perilaku individu tersebut. Menurut *Goal-Setting Theory*, individu memiliki beberapa tujuan, memilih tujuan, dan mereka termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut (Srimindarti, 2012). Teori ini mengasumsikan bahwa faktor utama yang memengaruhi pilihan yang dibuat individu adalah tujuan yang mereka miliki. *Goal-Setting Theory* telah menunjukkan adanya pengaruh signifikan dalam perumusan tujuan (Arsanti, 2009). Selain itu, teori ini juga menunjukkan adanya keterkaitan antara sasaran dan kinerja. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu komit dengan sasaran tertentu, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya. *Goal-Setting Theory* juga merupakan bagian dari teori motivasi, dimana teori ini menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen tujuan tinggi akan mempengaruhi kinerja manajerial. Adanya

tujuan individu menentukan seberapa besar usaha yang akan dilakukannya, semakin tinggi komitmen karyawan terhadap tujuannya akan mendorong karyawan tersebut untuk melakukan usaha yang lebih keras dalam mencapai tujuan tersebut. Menurut Locke dan Latham (2002) tujuan memiliki pengaruh yang luas pada perilaku karyawan dan kinerja dalam organisasi serta praktik manajemen. *Goal-Setting Theory* berasumsi bahwa ada hubungan langsung antara tujuan yang spesifik dan terukur dengan kinerja.

2.1.2 Kompetensi

1) Pengertian Kompetensi

Dalam lingkungan perusahaan, baik di dalam negeri maupun di luar negeri, pada awalnya hanya ada 2 jenis definisi kompetensi yang berkembang pesat menurut Hutapea dan Thoha (2013:3) yaitu : Kompetensi yang didefinisikan sebagai gambaran tentang apa yang harus diketahui atau dilakukan agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik (Miller, Rankin and Neathey, 2014:59). Pengertian kompetensi jenis ini dikenal dengan nama Kompetensi Teknis atau Fungsional (*Technical/ Functional Competency*) atau dapat juga disebut dengan istilah *Hard Skills/Hard Competency* (kompetensi keras). Kompetensi jenis ini bermula dan berkembang di Inggris dan banyak digunakan di Negara-negara Eropa dan di Negara-negara Commonwealth. Kompetensi teknis adalah pada pekerjaan, yaitu untuk menggambarkan tanggung jawab, tantangan, dan sasaran kerja yang harus dilakukan atau dicapai oleh si pemangku jabatan agar si pemangku jabatan dapat berprestasi dengan baik. Kompetensi yang menggambarkan bagaimana seseorang diharapkan berperilaku agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Pengertian

kompetensi jenis ini dikenal dengan nama Kompetensi Perilaku (*Behavioural Competencies*) atau dapat juga disebut dengan istilah Kompetensi Lunak (*Soft skills/Soft competency*). Perlu diketahui di sini bahwa perilaku merupakan suatu tindakan (*action*) sehingga kompetensi perilaku akan teridentifikasi apabila seseorang memeragakannya dalam melakukan pekerjaan.

Selanjutnya kompetensi menurut Spence Jr. dalam Ruky (2016:104) adalah “*an underlying characteristic of an individual that is casually related to criterion-referenced effective and/or superior performance in a job or situation*” atau karakteristik dasar seseorang (individu) yang mempengaruhi cara berpikir dan bertindak membuat generalisasi terhadap segala situasi yang dihadapi serta bertahan cukup aman dalam diri manusia.

Mangkunegara (2015:113) mengemukakan bahwa kompetensi merupakan faktor mendasar yang dimiliki seseorang yang mempunyai kemampuan lebih, yang membuatnya berbeda dengan seseorang yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja. Apa yang dapat diungkapkan mengenai kompetensi-kompetensi yang diperlukan untuk menghadapi tantangan-tantangan baru di tempat bekerja di masa mendatang. Lyle & Signe Spencer bersama David McClelland (2013:101) berpendapat bahwa profil kompetensi akan semakin penting bagi eksekutif, manajer dan karyawan pada perusahaan masa depan yang semakin kompetitif.

Menurut Mitrani dalam Usmara (2015:109) mengemukakan bahwa kompetensi adalah bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Sedarmayanti (2013:126) mengemukakan bahwa kompetensi adalah

karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik. Dengan kata lain, kompetensi adalah apa yang *oustanding performers* lakukan lebih sering, pada lebih banyak situasi, dengan hasil yang lebih baik daripada apa yang dilakukan penilai kebijakan. Faktor lain yang harus diperhatikan adalah perilaku.

Malthis dan Jackson (2016:219) bahwa kompetensi adalah karakteristik-karakteristik dasar yang dapat dihubungkan dengan kinerja yang meningkat dari individu-individu atau tim. Ada semakin banyak organisasi yang menggunakan beberapa segi analisis kompetensi. Tiga alasan utama organisasi menggunakan pendekatan kompetensi adalah untuk mengomunikasikan perilaku yang dihargai di seluruh organisasi, untuk meningkatkan tingkat kompetensi di organisasi tersebut, dan untuk menekankan kapabilitas karyawan guna meningkatkan keunggulan kompetitif organisasional. Memiliki sumber daya manusia yang kompeten adalah keharusan bagi perusahaan. Mengelola sumber daya manusia berdasarkan kompetensi diyakini bisa lebih menjamin keberhasilan mencapai tujuan. Sebagian besar perusahaan memakai kompetensi sebagai dasar dalam memilih orang, mengelola kinerja, pelatihan dan pengembangan serta pemberian kompensasi.

Proses rekrutmen dan seleksi diarahkan untuk mencari orang yang mendekati kompetensinya, demikian pula halnya untuk pengembangan kinerja dan karir karyawan. Setiap kali diadakan uji kompetensi (*assessment*) untuk mencocokkan apakah karyawan bisa memenuhi model kompetensinya atau tidak. Bila terjadi kekurangan maka karyawan tersebut harus dilatih dan dibina

lebih lanjut. Kelalaian atau mengabaikan pelatihan bisa berakibat karyawan menjadi tidak kompeten sehingga kinerja tidak maksimal.

Kompetensi dalam manajemen sumber daya manusia memainkan peran kritical dan esensial karena di satu sisi merupakan *Human capital* dan *Active agent* bagi pengembangan suatu organisasi, di sisi lain merupakan faktor determinan kapabilitas yang merupakan sekumpulan keahlian dan keterampilan dalam mengkoordinasikan dan mengintegrasikan serangkaian sumber daya yang ada dalam suatu sistem organisasi sehingga menghasilkan serangkaian kompetensi yang akan membentuk kompetensi inti (*core competency*).

Dari pendapat ahli diatas dapat disimpulkan 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.

2) **Komponen Utama Kompetensi**

Memiliki SDM adalah keharusan bagi perusahaan. Mengelola SDM berdasarkan kompetensi diyakini bisa lebih menjamin keberhasilan mencapai tujuan. Sebagian besar perusahaan memakai kompetensi sebagai dasar dalam memilih orang, mengelola kinerja, pelatihan dan pengembangan serta pemberian kompensasi. Prihadi (2014:17) mengatakan bahwa komponen utama kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang saling terkait mempengaruhi sebagian besar jabatan (peranan atau tanggung jawab), berkorelasi dengan kinerja pada jabatan tersebut, dan dapat diukur dengan standar-standar yang dapat diterima, serta dapat ditingkatkan melalui upaya-

upaya pelatihan dan pengembangan.

Kemudian Hutapea dan Thoah (2013:28) mengungkapkan bahwa ada empat komponen utama pembentukan kompetensi yaitu pengetahuan yang dimiliki seseorang, kemampuan, pengalaman, dan perilaku individu. Keempat komponen utama dalam kompetensi dapat dijelaskan lebih rinci sebagai berikut :

1) Pengetahuan

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki oleh seseorang. Pengetahuan adalah komponen utama kompetensi yang mudah diperoleh dan mudah diidentifikasi. Yuniarsih dan Suwatno (2013:23) bahwa pengetahuan adalah suatu informasi yang dimiliki seseorang khususnya pada bidang spesifik. Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi perusahaan. Namun bagi karyawan yang belum mempunyai pengetahuan cukup, maka akan bekerja tersendat-sendat. Pemborosan bahan, waktu dan tenaga serta faktor produksi yang lain akan diperbuat oleh karyawan berpengetahuan kurang. Pemborosan ini akan mempertinggi biaya dalam pencapaian tujuan organisasi. Atau dapat disimpulkan bahwa karyawan yang berpengetahuan kurang, akan mengurangi efisiensi. Maka dari itu, karyawan yang berpengetahuan kurang harus diperbaiki dan dikembangkan melalui pelatihan SDM, agar tidak merugikan usaha-usaha pencapaian tujuan organisasi yang sudah ditentukan sebelumnya. Pengetahuan dikategorikan sebagai berikut :

- a) Informasi yang didapatkan dan diletakkan dalam ingatan kita (*Deklaratif*).
- b) Bagaimana informasi dikumpulkan dan digunakan ke sesuatu hal yang sudah kita ketahui (*Procedural*).

c) Mengerti tentang *how*, *when* dan *why* informasi tersebut berguna dan dapat digunakan (*Strategic*).

2) Keterampilan

Faktor yang juga ikut mensukseskan pencapaian tujuan organisasi adalah faktor keterampilan karyawan. Bagi karyawan yang mempunyai keterampilan kerja yang baik, maka akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sebaliknya karyawan yang tidak terampil akan memperlambat tujuan organisasi. Untuk karyawan-karyawan baru atau karyawan dengan tugas baru diperlukan tambahan keterampilan guna pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Keterampilan merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan suatu aktivitas atau pekerjaan. Lebih lanjut tentang keterampilan Dunnett's (2014:105) *skill* adalah sebagai kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu rangkaian tugas yang berkembang dari hasil pelatihan dan pengalaman. Keahlian seseorang tercermin dengan seberapa baik seorang dalam melaksanakan suatu kegiatan yang spesifik, seperti mengoperasikan suatu peralatan, berkomunikasi efektif atau mengimplementasikan suatu strategi bisnis. Yuniarsih dan Suwatno (2013:23) menyatakan bahwa keterampilan (*skill*) merupakan kemampuan untuk mampu melaksanakan tugas-tugas fisik dan mental.

3) Perilaku

Disamping pengetahuan dan ketrampilan karyawan, hal yang perlu diperhatikan adalah sikap perilaku kerja karyawan. Apabila karyawan mempunyai sifat yang mendukung pencapaian tujuan organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan dengan

sebaik-baiknya. Menurut Gitosudarmo dan Sudita (2013:23) mengemukakan bahwa perilaku kerja adalah sikap keteraturan perasaan dan pikiran seseorang dan kecenderungan bertindak terhadap aspek lingkungannya. Amirullah (2015:40) menyatakan bahwa perilaku kerja sebagai status mental dan syaraf sehubungan dengan kesiapan untuk menganggapi, yang diorganisasi melalui pengalaman dan memilih pengaruh yang mengarahkan dan atau dinamis terhadap perilaku.

4) Pengalaman kerja

Banyak perusahaan atau organisasi yang kerap kali menganggap bahwa pengalaman sebagai indikator yang tepat dari kemampuan dan sikap yang berhubungan dengan pekerjaan. Pengalaman adalah keseluruhan pelajaran yang diperoleh seseorang dari peristiwa-peristiwa yang dialami dalam perjalanan hidup. Pengalaman yang dapat membentuk kompetensi seseorang misalnya pengalaman yang diperoleh dari bekerja dan berorganisasi. Baik pengalaman manis maupun pahit berperan penting dalam pembentukan kompetensi dari individu. Mengingat pengalaman seseorang memiliki peran yang cukup besar dalam pembentukan kompetensi, maka sudah sewajarnya seorang pemimpin mengetahui latar belakang sumber daya manusianya.

Menurut Manullang (2015:84) menyatakan bahwa pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Sedangkan Knoers dan Hadinoto (2014:19) mengemukakan bahwa pengalaman kerja adalah sebagai suatu proses pembelajaran dan penambahan perkembangan potensi bertingkah laku baik dari pendidikan formal maupun non

formal atau atau bisa diartikan sebagai suatu proses yang membawa seseorang kepada suatu pola tingkah laku yang lebih tinggi. Selanjutnya Boyatzis (Sudarmanto, 2014:51) mengemukakan bahwa komponen-komponen kompetensi terdiri dari *motive* (dorongan), *traits* (ciri, sifat, karakter pembawaan), *self image* (citra diri), *social role* (peran sosial), dan *skills* (keterampilan).

3) Kategori Kompetensi

Spencer and Spencer dalam Pfeffer, dkk (2003 : 113) menurut kriteria yang digunakan memprediksi kinerja suatu pekerjaan bahwa kompetensi dibagi atas 2 (dua) kategori yaitu :

- a. *Threshold Competencies* adalah karakteristik utama (biasanya pengetahuan atau keahlian dasar seperti kemampuan untuk membaca) yang harus di miliki seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya. Tetapi tidak untuk membedakan seseorang yang berkinerja tinggi dan rata – rata kompetensi *Threshold* untuk seseorang sales adalah pengetahuan tentang produk atau kemampuannya untuk mengisi formulir.
- b. *Differentiating Competencies* adalah faktor – faktor yang membedakan individu yang berkinerja tinggi dan rendah. Misalnya, seseorang yang memiliki orientasi motivasi (konsep diri), biasanya yang diperhatikan pada penetapan tujuan yang melebihi apa yang ditetapkan organisasi.

4) Indikator-Indikator Kompetensi

Menurut Sanjaya (2009 : 70) kompetensi memiliki beberapa aspek yang dapat digunakan sbagai indikator penelitian yaitu:

- a. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kemampuan dalam bidang kognitif.

- b. Pemahaman (*understanding*), yaitu kedalaman pengetahuan yang dimiliki setiap individu.
- c. Kemahiran (*skill*), yaitu kemampuan individu untuk melaksanakan secara praktik tentang tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.
- d. Nilai (*value*), yaitu norma-norma yang dianggap baik oleh setiap individu. Nilai inilah yang selanjutnya akan menutup setiap individu dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Misalnya nilai kejujuran, nilai kesederhanaan, nilai keterbukaan dan lainnya.
- e. Sikap (*attitude*), yaitu pandangan individu terhadap sesuatu. Misalnya : senang-tidak senang, suka-tidak suka, dan lainnya. Sikap erat kaitannya dengan nilai yang dimiliki individu, artinya mengapa individu bersikap demikian? Itu disebabkan nilai yang dimilikinya.

Menurut Gordon dalam Sutrisno (2011:204) mengemukakan ada beberapa indikator yang digunakan dari kompetensi, yaitu sebagai berikut:

a. Pengetahuan

Pengetahuan adalah segala bentuk pengetahuan yang dimiliki karyawan baik yang didapat dari pendidikan formal ataupun pengalaman.

b. Pemahaman

Pemahaman adalah kedalaman kognitif, dan efektif yang dimiliki oleh individu. Misalnya, seorang pegawai dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja secara efektif dan efisien.

c. Kemahiran

Segala bentuk kemampuan dalam menyelesaikan suatu bidang tertentu dalam pekerjaan.

d. Nilai,

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

e. Sikap,

Perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji.

2.1.3 Motivasi

1) Pengertian Motivasi

Motivasi menurut Malayu 2015: 143 berasal dari kata latin *move* yang berarti dorongan atau pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi (dorongan atau rangsangan) dapat digunakan sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti: paksaan dan hukuman, imbalan penghargaan atau pujian, menciptakan kompetisi. Tujuan dan harapan yang jelas, realistis serta mudah dicapai juga dapat dijadikan sebagai motivasi. Bawahan tidak akan termotivasi untuk mencapai level produktivitas yang tinggi apabila mereka merasa bahwa harapan itu tidak realitas dapat dicapai. Motivasi merupakan sejumlah proses, yang bersifat internal atau

eksternal bagi seseorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan persistensi, dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.

2) Tujuan Pemberian Motivasi

Adapun tujuan pemberian motivasi terhadap karyawan (Sunyato, 2012:1998) antara lain:

- a. Mendorong semangat kerja karyawan
- b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- c. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
- d. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan
- e. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan
- f. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- g. Meningkatkan Kreativitas dan partisipasi karyawan
- h. Meningkatkan kesejahteraan karyawan
- i. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya

3) Indikator – Indikator Motivasi

Menurut Hasibuan (2010) indikator motivasi dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a) **Kebutuhan Fisik.** Kebutuhan akan fasilitas penunjang yang di dapat di tempat kerja, misalnya fasilitas penunjang untuk mempermudah penyelesaian tugas dikantor.
- b) **Kebutuhan rasa aman.** Kebutuhan-kebutuhan akan rasa aman ini, diataranya adalah rasa aman fisik, stailitas, ketergantungan, perlindungan dan kebebasan dari daya-daya mengancam seperti : takut, cemas, bahaya.

- c) Kebutuhan sosial. Kebutuhan yang harus dipenuhi berdasarkan kepentingan bersama dalam masyarakat, kebutuhan tersebut dipenuhi bersama-sama, contohnya interaksi yang baik antar sesama.
- d) Kebutuhan akan penghargaan. Kebutuhan akan penghargaan atas apa yang telah dicapai oleh seseorang, contohnya kebutuhan akan status, kemuliaan, perhatian, reputasi.
- e) Kebutuhan dorongan mencapai tujuan Kebutuhan akan dorongan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan, misalnya motivasi dari pimpinan

Banyak para ahli telah mengembangkan teori motivasi, diantaranya adalah teori Maslow. Menurut Maslow dalam Mangkunegara (2013: 101) indikator-indikator untuk mengukur motivasi sebagai berikut:

- a) Kebutuhan fisiologis, yaitu kebutuhan untuk makan, minum, perlindungan fisik, bernapas, seksual. Sedangkan dalam pekerjaan meliputi gaji yang adil dan standar, pemenuhan kebutuhan sandang, pangan, dan papan serta sebagainya. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat terendah atau disebut pula sebagai kebutuhan yang paling dasar.
- b) Kebutuhan rasa aman, yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan bahaya kecelakaan kerja, jaminan akan kelangsungan pekerjaannya, jaminan akan hari tuanya pada saat mereka tidak lagi bekerja dan lingkungan hidup, sedangkan dalam pekerjaan meliputi kondisi keselamatan kerja, kenyamanan situasi kerja, jaminan karir/jabatan.
- c) Kebutuhan sosial atau rasa memiliki, yaitu kebutuhan untuk diterima oleh kelompok, berafiliasi, berinteraksi, kebutuhan untuk mencintai serta

dicintai dan adanya kelompok kerja yang kompak, sedangkan dalam pekerjaan meliputi interaksi dengan atasan, interaksi dengan sesama rekan kerja dan sebagainya.

- d) Kebutuhan akan harga diri, yaitu kebutuhan untuk dihormati, dan dihargai orang lain atas prestasi seseorang, pengakuan atas kemampuan dan keahlian seseorang serta efektifitas kerja seseorang
- e) Kebutuhan aktualisasi diri, yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill, dan potensi. Kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide-ide memberi penilaian dan kritik terhadap sesuatu didalam pekerjaan. Seseorang yang didominasi oleh kebutuhan akan aktualisasi diri senang akan tugas-tugas yang menantang kemampuan dan keahliannya.

Sedangkan indikator motivasi menurut Siswanto (2011:269) yaitu antara lain:

a. Penghargaan

Penghargaan atas suatu kinerja yang telah dilakukan oleh seseorang akan menjadi perangsang yang kuat. Pengakuan atas suatu kinerja yang dilakukan oleh karyawan biasanya akan memberikan kepuasan batin yang lebih tinggi.

b. Tanggung jawab

Adanya rasa ikut memiliki akan menimbulkan motivasi untuk turut merasa bertanggung jawab ini akan mendorong seorang karyawan untuk bekerja lebih baik demi mewujudkan tujuan organisasi

c. Kesempatan

Kesempatan untuk maju dan lebih baik dari sebelumnya merupakan perangsang yang kuat untuk karyawan. Sebaiknya bekerja tanpa adanya harapan atau kesempatan untuk maju dan memperbaiki nasib akan membuat karyawan menjadi tidak produktif dalam bekerja.

2.1.4 Kepuasan Kerja

1) Pengertian Kepuasan Kerja

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbin, 2003:78).

Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya dari pada tidak menyukainya. Locke (2010) mencatat bahwa perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan keridakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman – pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan – harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

terhadap dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai – nilai pekerjaan dan kebutuhan – kebutuhan dasar.

Nilai – nilai pekerjaan merupakan tujuan – tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas pekerjaan. Yang ingin dicapai ialah nilai – nilai pekerjaan yang dianggap penting oleh individu. Dikatakan selanjutnya bahwa nilai – nilai pekerjaan harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan – kebutuhan dasar. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari tenaga kerja yang berkaitan dengan motivasi kerja.

Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi seorang individu adalah jumlah dari kepuasan kerja (dari setiap aspek pekerjaan) dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu. Menurut Locke (2010) seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu tergantung bagaimana ia mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan – keinginannya dengan hasil keluarannya (yang didapatnya). Tidak ada satu batasan dari kepuasan kerja/pekerjaan yang paling sesuai, seperti batasan dari Locke yang menyimpulkan ada dua unsur yang penting dalam kepuasan kerja yaitu nilai – nilai pekerjaan dan kbutuhan – kebutuhan dasar. Kepuasan kerja merupakan hasil dari tenaga kerja yang berkaitan dengan motivasi kerja.

2) Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja yaitu :

a) *Two Factor Theory*

Teori ini menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda yaitu *motivators* dan *hygiene factors*. Pada teori ini ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi disekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, upah, keamanan, kualitas pengawasan dan hubungan dengan orang lain) dan bukan dengan pekerjaan itu sendiri. Karena mencegah faktor negatif dinamakan sebagai *hygiene* dan *maintenance factors*. Sebaliknya kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan. Karena faktor ini berkaitan dengan tingkatkepuasan kerja tinggi dinamakan *motivators*.

b) *Value Theory*

Menurut teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas dan sebaliknya. Kunci menuju kepuasan pada teori ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dengan yang diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, semakin rendah kepuasan orang.

c) Teori Pertentangan (*Discrepency Theory*)

Teori pertentangan dari *Locke* menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan terhadap beberapa aspek dari pekerjaan mencerminkan penimbangan dua nilai : 1, pertentangan yang di persepsikan antara apa yang diinginkan seseorang individu dengan apa yang diterima : 2,

pentingnya apa yang diinginkan bagi individu. Menurut *Locke* seseorang individu akan merasa puas atau tidak puas merupakan sesuatu yang pribadi, tergantung bagaimana ia mempersiapkan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan dan hasil keluarannya.

d) Model dari Kepuasan Bidang/Bagian (*Facet Satisfaction*)

Model *Lawler* dari kepuasan bidang berkaitan erat dengan teori keadilan dari Adams, menurut model *Lawler* orang akan puas dengan bidang tertentu dari pekerjaan mereka jika jumlah dari bidang mereka persepsikan harus mereka terima untuk melaksanakan kerja mereka sama dengan jumlah yang mereka persepsikan dari yang secara *actual* mereka terima. Jumlah dari bidang yang dipersepsikan orang sebagai sesuai tergantung dari bagaimana orang mempersepsikan masukan pekerjaan, ciri –ciri pekerjaan, dan bagaimana mereka mempersepsikan masukan dan keluaran dari orang lain yang dijadikan pembanding.

e) Teori Proses Bertentangan (*Opponent-Process Theory*)

Teori proses bertentangan dari *Landy* memandang kepuasan kerja dari perspektif yang berbeda secara mendasar daripada pendekatan yang lain. Teori ini menekankan bahwa orang ingin mempertahankan suatu keseimbangan emosional (*emotional equilibrium*), berdasarkan asumsi bahwa kepuasan kerja yang bervariasi secara mendasar dari waktu ke waktu akibatnya ialah bahwa pengukuran kepuasan kerja perlu dilakukan secara periodik dengan interval waktu yang sesuai.

f) Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Seseorang akan merasa puas atau tidak tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan atau tidak atas suatu situasi. Perasaan *equity* atau *inequity* atas suatu diperoleh seseorang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun di tempat lain.

3) Indikator Kepuasan Kerja

Penelitian dari Yuwono (2005) mendefinisikan kepuasan sebagai cluster perasaan evaliantif tentang pekerjaan dan dapat mengidentifikasi indikator kepuasan kerja dari Delapan aspek yaitu:

- a) Upah : jumlah dan rasa keadilannya.
- b) Promosi dan supervisi : peluang dan rasa keadilan untuk mendapatkan promosi.
- c) *Benefit* : asuransi, liburan dan bentuk fasilitas yang lain.
- d) *Contingent rewards* : rasa hormat, diakui dan diberikan apresiasi.
- e) *Operating procedures* : kebijakan, prosedur dan aturan.
- f) *Coworkers* : rekan kerja yang menyenangkan dan kopten.
- g) *Nature of work* : tugas itu sendiri dapat dinikmati atau tidak.
- h) *Communicattion* :berbagai informasi didalam organisasi (verbal maupun non verbal).

Menurut Kreitner dan Kinicki (2010) (Wibowo, 2016) terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Need fulfillment* (pemenuhan kebutuhan)

Dalam model ini, yang dimaksud adalah bahwa kepuasan ditentukan oleh tingkat karakteristik pekerjaan yang memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhan.

2. *Discrepancies* (perbedaan)

Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaan.

3. *Value attainment* (pencapaian nilai)

Model ini menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

Luthans (2006: 243), mengemukakan beberapa indikator terjadinya suatu kepuasan kerja, yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri

Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan, dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

2. Gaji

Gaji dalam kepuasan kerja merupakan sejumlah uang yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi.

3. Kesempatan promosi

Kesempatan promosi adalah kesempatan untuk maju dalam organisasi dan sepertinya memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja.

4. Pengawasan (supervisi)

Pengawasan merupakan kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.

5. Rekan kerja

Pada umumnya, rekan kerja yang pandai secara teknis merupakan sumber kepuasan kerja dan merupakan dukungan secara sosial bagi karyawan

2.1.5 Kinerja Karyawan

1. Kinerja Karyawan

Menurut Hariandja (2002:194), kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dihasilkan karyawan sesuai dengan peranannya dalam organisasi. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Dalam Bahasa Inggris istilah kinerja adalah *performance*. *Performance* merupakan kata benda. Salah satu *entry*-nya adalah "*thing done*" (sesuatu hasil yang telah dikerjakan). Menurut Mangkunegara (2006:9), kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan merupakan komponen penting dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi dan efektivitas yang tinggi dan dapat menentukan kemajuan perusahaan. Tinggi rendahnya

kinerja pekerja berkaitan erat dengan sistem pemberian penghargaan yang diterapkan oleh lembaga atau organisasi.

Siswanto (2003) mengemukakan bahwa kinerja atau disebut juga dengan prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Arti *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Mathis and Jackson (2002) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi meliputi kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja, dan sikap kooperatif.

Untuk dapat mengetahui baik buruknya kinerja seorang karyawan, maka dalam periode tertentu dilaksanakan sebuah penilaian terhadap kinerja mereka. Hasibuan (2010) mengungkapkan bahwa untuk menilai kinerja karyawan digunakan sebuah standar kerja yang digunakan sebagai ukuran untuk penilaian. Hasibuan mengungkapkan bahwa kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi pekerja. Apabila kinerja tiap individu atau karyawan baik, maka diharapkan kinerja perusahaan akan baik pula. Beragam penilaian

kinerja telah diteliti sebelumnya. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang secara kualitas maupun kuantitas dapat dicapai seseorang sesuai dengan peranannya dalam organisasi.

2. Indikator – Indikator Kinerja Karyawan

Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu (Robbins, 2006:260):

a. Kualitas.

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

b. Kuantitas.

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

c. Ketepatan waktu.

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

d. Efektivitas.

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e. Kehadiran.

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Terdapat beberapa pendapat mengenai indikator yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Moorhead dan Megginson dalam Sugiono (2009:12) kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

a) Kualitas pekerjaan (*quality of work*)

Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang karyawan yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapian kerja, keterampilan dan kecakapan.

b) Kuantitas Pekerjaan (*quantity of work*)

Merupakan seberapa besarnya beban kerja atau jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh orang karyawan. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan yang baru.

c) Pengetahuan Pekerjaan (*job Knowledge*)

Merupakan proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan background pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.

d) Kerjasama Tim (*team Work*)

Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertical maupun kerjasama antar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pimpinan organisasi dengan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.

e) Kreatifitas (*creativity*)

Merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.

f) Inisiatif (*Initiative*)

Melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan dalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan yang baru.

Indikator - indikator Kinerja Karyawan menurut Mangkunegara (2009:

75) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu

- a) Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan

- b) Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing
- c) Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
- d) Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya sangat penting sebagai dasar pijakan atau landasan empiris dalam rangka penyusunan penelitian ini. Adapun beberapa penelitian yang telah dipublikasikan yang dijadikan acuan dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

2.2.1 Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian Mulyadi (2018) yang berjudul pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai badan keuangan daerah kabupaten kolaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel kompetensi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil yang sama juga ditemukan pada penelitian Pramularso (2018) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan cv inaura anugerah jakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dan dalam penelitian yang dilakukan Dwiyantri, dkk (2019) yang berjudul pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja

karyawan. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Regina, dkk (2019) yang berjudul pengaruh kompensasi, kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Artha Graha Internasional Cabang Sam Ratulangi Manado Tbk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.2.2 Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2019) yang berjudul pengaruh lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Koordinator Medan. Menyatakan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan motivasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Sumut Cabang Koordinator Medan. Hasil yang sama diperoleh oleh penelitian yang dilakukan Silas & Lumintang (2019) yang berjudul Pengaruh Motivasi, Pengembangan Karir, Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan PT. Marga Dwitaguna Manado mendapatkan hasil bahwa motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Marga Dwitaguna Manado. Penelitian yang dilakukan Dwiyanti, dkk (2019) dengan penelitian yang berjudul pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan mendapatkan hasil bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. (4) Kompetensi berpengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan pada PD. BPR Bank Buleleng 45.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Julianry, dkk (2017) yang meneliti pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan serta kinerja organisasi kementerian komunikasi dan informatika. Mendapatkan

hasil yaitu motivasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Dan pada penelitian yang dilakukan oleh Latief dkk (2018), yang berjudul pengaruh kompensasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS) Kebun Bukit Sentang Desa Securai Kecamatan Babalan Kabupaten Langkat. Hasil penelitian menunjukkan motivasi kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Rudianto, dkk (2022) dengan penelitiannya yang berjudul Pengaruh Motivasi, Disiplin Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. POS Indonesia (Persero) Banda Aceh menunjukkan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

2.2.3 Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian Latief, dkk (2019) yang berjudul pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan Kota Langsa. Hasil penelitian adalah komitmen organisasi, dan kepuasan kerja mempunyai berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS kesehatan Kota Langsa. Penelitian yang dilakukan oleh Lie (2018) dengan judul penelitiannya Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Pada CV. Union Event Planner. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan CV. Union Event Planner. Hasil yang sama diperoleh dalam penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2018) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Bukit Sanomas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan CV Bukit Sanomas.

Sedangkan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Purba,dkk (2019) dengan penelitian yang berjudul Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Umum Percetakan Negara Republik Indonesia Cabang Manado. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama membahas kompetensi, motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner.

