

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia adalah salah satu faktor penting di dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan. Menurut Hamali (2018) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Berbagai macam visi dan misi yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan, sumber daya manusia mempunyai tugas untuk membawa perusahaan dalam mencapai tujuan. perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja sumber daya manusia secara maksimal untuk mendapatkan hasil sesuai dengan apa yang perusahaan harapkan. Untuk dapat mencapai tujuan dari perusahaan diperlukan sumber daya manusia yang kompeten dalam melaksanakan tugasnya, dimana saat ini persaingan pasar sumber daya manusia berjalan cukup ketat. Untuk itu perlu adanya peningkatan kinerja sumber daya manusia yang optimal.

Afandi (2018) 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 ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Keberhasilan suatu organisasi dapat dicapai dengan meningkatkan kinerja para karyawannya. Burhannudin, dkk., (2019) menyatakan kinerja karyawan adalah capaian seseorang atau

kelompok dalam satu organisasi dalam merampungkan tugas dan tanggung jawabnya guna mencapai cita cita organisasi secara sah, tanpa melanggar hukum, serta bermoral dan beretika. Sedangkan Menurut Rismawati dan Mattalata (2018) kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan, seperti pengaruh profesionalisme, komitmen organisasi, dan lingkungan kerja. Tentunya setiap perusahaan memerlukan karyawan dengan motivasi kerja yang tinggi dalam bekerja, terampil dalam melaksanakan pekerjaan, cekatan, serta bertanggung jawab. Setiap kinerja karyawan harus memiliki kualitas kerja yang baik dan berpengaruh positif bagi setiap perusahaan, salah satunya sikap kerja karyawan yang harus profesional mengambil suatu tugas di dalam bekerja.

Menurut Noer dan Dahyanti (2018) hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme adalah situasi atau kondisi untuk melaksanakan pekerjaan yang memerlukan pengetahuan khusus yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan tertentu, dan dilakukan sebagai sumber penghasilan. Menurut Zulkarnain dan Mirawati (2019) menyatakan bahwa profesionalisme adalah keandalan dan profesionalisme yang dengannya tugas dilakukan sehingga dapat dilakukan dengan kualitas tinggi, tepat waktu, dengan kecerdasan dan

prosedur yang mudah dipahami dan diikuti klien. Menurut Maharani dan Wiyata (2020) telah dikatakan bahwa profesionalisme adalah perilaku, pengalaman atau kualitas seorang profesional. Sedangkan menurut Makhdum (2018) mengungkapkan bahwa profesionalisme adalah pengalaman seseorang dalam kaitannya dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya. Seseorang yang menduduki jabatan tertentu harus memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi agar dapat bekerja secara efektif. Seseorang yang mengetahui pengalaman dan keterampilannya dengan baik akan lebih mudah dalam melaksanakan pekerjaannya dibandingkan dengan orang lain yang tidak terlalu mengetahui keahliannya. Dalam konteks ini, para profesional dituntut untuk meningkatkan kualitas, pengetahuan dan keterampilan mereka karena didorong oleh tugas pemerintah dan banyak tanggung jawab untuk melayani masyarakat sesuai dengan kemampuan karyawan pegawai atau profesional instansi pemerintah mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kemajuan dalam peningkatan kualitas pelayanan pemerintah.

Profesionalisme merupakan suatu sikap yang harus dikembangkan para pekerja saat berada di lingkup perusahaan. Setiap orang bisa memiliki berbagai macam karakter yang berbeda. Tapi dalam hal ini setiap sikap dan karakter harus dapat ditempatkan di porsi yang tepat dan sesuai. Suatu perusahaan harus membuat perencanaan yang matang sebelum memulai kegiatan operasional untuk meminimalisasi kegagalan yang mungkin terjadi. Menurut Erly Suandy (2021) berpendapat bahwa perencanaan adalah sebuah proses dalam menentukan tujuan organisasi dan juga

menyajikannya secara lebih jelas dengan berbagai strategi, taktik, dan operasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan utama organisasi secara keseluruhan. Perencanaan yang matang akan membuat suatu perusahaan bisa lebih efisien dan tanggap dalam menjalani suatu rencana.

Selain pengaruh profesionalisme, menurut Triharso (2019) mengungkapkan bahwa komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dari proses berkelanjutan ketika anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuannya yang berkelanjutan. Menurut Busro (2018) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai perwujudan dari kerelaan, kesadaran, dan keikhlasan seseorang untuk terikat dan selalu berada di dalam organisasi yang digambarkan oleh besarnya usaha, tekad, dan keyakinan dapat mencapai visi, dan misi, dan tujuan bersama. Komitmen kerap kali mencerminkan kepercayaan karyawan terhadap misi dan tujuan organisasi, kesediaan melakukan usaha dalam menyelesaikan pekerjaan dan hasrat untuk terus bekerja disana. Priansa (2018) juga mendefinisikan komitmen organisasi sebagai loyalitas pegawai terhadap organisasi, yang dapat dilihat dari kontribusinya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Yusuf dan Syarif (2018) komitmen organisasi adalah sikap loyalitas karyawan terhadap organisasi, dengan cara tetap bertahan dalam organisasi, membantu mencapai tujuan organisasi dan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasi dengan alasan apapun. Lebih lanjut, komitmen organisasi artinya lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan

kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan. Ketiga pendapat tersebut memberikan penegasan bahwa komitmen organisasi adalah sikap atau bentuk perilaku seseorang terhadap organisasi dalam bentuk loyalitas dan pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Seseorang dikatakan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi, dapat dikenali dengan ciri ciri antara lain kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi.

Selain komitmen organisasi, menurut Mardiana (2020) lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat berkerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja pegawai juga tinggi. Menurut Effendy dan Fitria (2019) lingkungan kerja merupakan interaksi kerja secara langsung terhadap seseorang yang memiliki jabatan lebih tinggi, jabatan yang sama, ataupun jabatan lebih rendah. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu perusahaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang orang yang ada di tempat tersebut. Menurut Darmadi (2020) lingkungan kerja termasuk sesuatu yang berada pada sekitar para karyawan sehingga

mempengaruhi suatu individu dalam melaksanakan kewajiban yang telah ditugaskan kepadanya, seperti adanya pendingin udara, pencahayaan yang bagus dan lain lain. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama lebih jauh lagi lingkungan lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

Penelitian yang dilakukan oleh Agusman, dkk., (2022) menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya menunjukkan bahwa semakin baik kebijakan oleh perusahaan yang dilakukan maka semakin tinggi pula kinerja yang dapat dihasilkan oleh pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Srikasih dan Wahyudi (2022) menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai, artinya dapat diasumsikan bahwa profesionalisme dalam melaksanakan pekerjaan memerlukan keterampilan melalui pendidikan dan persiapan yang menitikberatkan pada kepentingan umum agar dapat mencapai kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Muga dan Rihardjo (2022) menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya jika variabel profesionalisme ditingkatkan maka variabel kinerja pegawai akan mengalami peningkatan yang signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Tamsah, dkk., (2021) menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja pegawai, artinya semakin baik profesionalisme maka semakin baik pula akuntan pegawainya. Sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan

(2022) menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja, artinya bahwa profesionalisme yang tinggi-rendah tidak mempengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Syaifuddin dan Sumartik (2022) menemukan bahwa komitmen organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi komitmen organisasi yang timbul dari pribadi relawan maka kinerja karyawan semakin baik. Penelitian yang dilakukan oleh Misnan, dkk., (2023) menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya bahwa pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja tidak melalui kemampuan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Febrina dan Syamsir (2020) menemukan bahwa komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, artinya peningkatan komitmen organisasi dapat melalui penanaman moral pada seluruh pegawai untuk mencapai tujuan organisasi yang lebih optimal.

Penelitian yang dilakukan oleh Gorap, dkk., (2019) menemukan bahwa komitmen organisasi secara simultan berpengaruh pada kinerja pegawai artinya, semakin tinggi komitmen organisasi maka akan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh Bagis, dkk., (2021) menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai, artinya bahwa komitmen organisasi tidak dapat memediasi kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, dkk., (2021) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai, artinya

lingkungan kerja yang baik diimbangi dengan efikasi diri pegawai, sehingga akan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Sadewo, dkk., (2021) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya lingkungan kerja yang baik secara langsung dapat meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Sari, dkk., (2021) menemukan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya lingkungan kerja yang menyenangkan dapat memotivasi pegawai dalam bekerja.

Penelitian oleh Mubarak dan Suparmi (2023) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya hubungan antara lingkungan kerja dengan kinerja pegawai mempunyai hubungan yang positif dan searah karena lingkungan kerja yang menyenangkan yang memberikan kepuasan dan rasa aman cenderung mempengaruhi peningkatan kinerja. Sedangkan Penelitian oleh Lathiifa dan Chaerudin (2022) menemukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, artinya motivasi kerja tidak mampu memediasi antara variabel lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.

CV. Kakul *Production and Entertainment* adalah salah satu perusahaan yang bergerak pada aspek jasa juga penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Layanan jasa yang ditawarkan oleh CV. Kakul *Production and Entertainment* antara lain *Exhibition-Expo*, *Launching* dan *Promotion*, *Company/Customer Gathering*, *Anniversary Birthday*, *Seminar/Training*, *Entertainment Property*, dan *Talent Manangement*. Guna pelayanan jasa

tersebut ialah membantu organisasi, individu perusahaan, lembaga dalam mempromosikan dan memasarkan produk produk serta mengenalkan kepada masyarakat tentang berbagai macam keunggulan produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Lebih terkhusus lagi produk jasa yang ditawarkan oleh CV. Kakul *Production and Entertainment* adalah untuk organisasi atau individu di kota yang ketersediaan waktu dan professional kerja sering menjadi kendala untuk melaksanakan event bersejarah dalam hidup seseorang, organisasi dan perusahaan. Tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas dari sebuah jasa dan produk yang diberikan oleh perusahaan tentunya menjadi faktor utama yang di lihat oleh para pelanggan demi memenuhi harapan mereka ataupun kepuasan pelanggan itu sendiri.

Tabel 1.1
Jumlah Pengadaan Event Besar, Reguler Dan Kriteria Target Penjualan Tahun 2022 CV. Kakul *Production and Entertainment* Denpasar

Target Nilai Penjualan 2022					Rp. 200.000.000	
Kriteria Penjualan : Naik : Lebih Dari Target Nilai Penjualan Normal : Diatas 60% Dari Target Nilai Penjualan Turun : Dibawah 60% Dari Target Nilai Penjualan						
No.	Bulan	Tahun	Jumlah Pengadaan Event	Total Penjualan	Pencapaian	Nilai
1.	Januari	2022	55	Rp. 240.750.000	120%	Naik
2.	Februari	2022	40	Rp. 200.300.000	100%	Naik
3.	Maret	2022	45	Rp. 180.450.500	90%	Normal
4.	April	2022	30	Rp. 150.500.000	75%	Normal
5.	Mei	2022	28	Rp. 100.050.000	50%	Turun
6.	Juni	2022	26	Rp. 98.540.500	49%	Turun
7.	Juli	2022	24	Rp. 86.300.000	43%	Turun
8.	Agustus	2022	30	Rp. 110.500.000	55%	Turun
9.	September	2022	35	Rp. 150.000.000	75%	Normal
10.	Oktober	2022	30	Rp. 100.650.500	50%	Turun
11.	November	2022	55	Rp. 255.550.000	128%	Naik
12.	Desember	2022	60	Rp. 300.350.000	150%	Naik

Sumber: Accounting CV. Kakul *Production and Entertainment* Denpasar, 2022.

Berdasarkan data pada tabel 1.1 menunjukkan jumlah produk yang terjual dan total penjualan bulan januari 2022 sampai dengan bulan desember 2022 pada CV. Kakul *Production and Entertainment* yang berfluktuasi setiap bulannya. Jumlah penjualan yang cukup besar hanya terjadi pada bulan bulan tertentu saja, yaitu pada bulan januari, februari, maret, april, september, november dan desember. Pengadaan event yang rendah terjadi pada bulan mei, juni, juli, agustus dan oktober, hal ini menyebabkan pada kinerja karyawan terjadi penurunan penjualan karena adanya fenomena pengaruh profesionalisme, komitmen organisasi dan lingkungan kerja.

Fenomena permasalahan selanjutnya yaitu terkait kurangnya kemampuan karyawan (profesionalisme) dalam mengambil suatu tindakan pada saat bekerja seperti staf koordinator lapangan yang kurang efektif dalam membagi tugas, dan crew lapangan yang kurang cepat dan sigap dalam mengerjakan set up produk event. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada pegawai CV. Kakul *Production and Entertainment* Denpasar, adapun masalah yang dihadapi yaitu pelayanan dalam menyelesaikan acara event tersebut mulai dari menggunakan jasa pelayanan dan produk elektronik CV. Kakul *Production and Entertainment* seperti *Led Screen Videotron*, *Sound System*, *Ligting System*, dll. Setelah beberapa event terlaksana, banyak keluhan customer yang masuk pada CV. Kakul *Production and Entertainment* mulai dari suara *Sound System* yang tiba tiba mati di saat acara berlangsung, adanya bercak putih yang kotor pada *Led Screen Videotron*, warna *Lighting System* redup. Hal tersebut dapat menunjukkan ketidakpuasan pelanggan pada produk dan jasa menjadi tidak sempurna. Oleh karena itu diperlukan pemahaman yang serius dari pihak manajemen terhadap faktor faktor yang

mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa dan produk CV. Kakul *Production and Entertainment* Denpasar.

Fenomena terkait komitmen organisasi yaitu berdasarkan survey, ditemukan data jumlah turnover karyawan CV. Kakul *Production and Entertainment* Denpasar pada tahun 2020 – 2022 :

Tabel 1.2
Data Turnover Karyawan CV. Kakul *Production and Entertainment* Denpasar.

Tahun	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar
2020	6	4
2021	3	8
2022	5	5
Total	14	17

Sumber: Accounting CV. Kakul *Production and Entertainment* Denpasar, 2022.

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa fenomena permasalahan pada variabel yang kedua yaitu kurangnya konsistensi dan tanggung jawab (komitmen organisasi) pada saat bekerja seperti kurang aktif dalam berpartisipasi dalam pertemuan dan diskusi tim sehingga waktu pelaksanaan event tiba adanya kekurangan dalam persiapan yang lebih efektif dan kurangnya sumber daya manusia di management perusahaan sehingga terjadi kewalahan pada saat mengatur dimulai nya event tersebut. Dalam tiga tahun terakhir jumlah karyawan yang keluar lebih besar dibanding karyawan masuk, yakni 14 orang karyawan masuk dan 17 orang karyawan yang keluar dari perusahaan. Artinya karyawan yang telah bergabung bersama perusahaan memiliki komitmen organisasi yang cukup rendah untuk tetap bertahan pada perusahaan. Hal ini mengidentifikasi bahwa kinerja karyawan mengalami penurunan.

Permasalahan terakhir yang terjadi pada bagian lingkungan kerjanya yakni kurangnya komunikasi sesama tim organisasi, fasilitas yang disediakan untuk karyawan tidak memadai, dan absensi karyawan SDM yang tidak disiplin waktu dalam bekerja sehingga membuat terhambatnya dimulainya persiapan event yang akan dikerjakan.

Tabel 1.3
Data Rekapitulasi Absensi Karyawan Januari – Desember 2022
CV. Kakul Production and Entertainment Denpasar

NO.	BULAN	JUMLAH HARI KERJA	KETERANGAN			TOTAL
			SAKIT	IZIN	CUTI	
1	Januari	25	5	4	3	12
2	Februari	22	4	5	2	12
3	Maret	26	7	6	2	16
4	April	24	8	7	2	18
5	Mei	19	6	5	4	14
6	Juni	25	5	4	2	12
7	Juli	24	5	7	4	15
8	Agustus	26	6	8	3	17
9	September	26	7	5	5	15
10	Oktober	25	8	4	3	15
11	November	26	6	7	4	16
12	Desember	27	5	6	2	14
TOTAL		295	72	68	36	176

Sumber: Accounting CV. Kakul Production and Entertainment Denpasar, 2022.

CV. Kakul Production and Entertainment selalu berupaya untuk memberikan pelayanan jasa dan produk yang terbaik bagi pelanggannya sehingga dapat diminati dan disukai oleh pelanggan. CV. Kakul Production and Entertainment terus melakukan inovasi dengan menawarkan produk terbaik dan pelayanan yang lebih

profesional, membuat sebuah acara menjadi lebih sempurna dari para pelanggan inginkan, dan lebih memperhatikan kualitas produk dan juga meningkatkan untuk kemampuan sumber daya manusia terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan sebuah acara. CV. Kakul *Production and Entertainment* melakukan inovasi agar tidak kalah dari pesaing dengan menampilkan produk terbaiknya dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi selera pelanggan yang selalu berubah setiap waktunya. Pelanggan akan melihat produk terbaru yang lebih modern dengan kualitas bagus serta pelayanan jasa *event* yang sigap dan tanggap dalam pengadaan sebuah acara yang berbeda dengan kompetitor lain sehingga pelanggan akan merasa puas dengan produk dan jasa yang digunakan. Jika CV. Kakul *Production and Entertainment* tidak memperhatikan dan meningkatkan kualitas produk dan sumber daya manusia maka kepuasan pelanggan akan menurun.

CV. Kakul *Production and Entertainment* beberapa kali dipercaya untuk mengorganisir acara secara keseluruhan diantaranya adalah, acara pemerintahan Kabupaten Badung, Klungkung dan beberapa acara besar Hotel Bintang 5 yang membuat CV. Kakul *Production and Entertainment* semakin terkenal. CV. Kakul *Production and Entertainment* tersebut didukung oleh kelengkapan produk event yang dimiliki sehingga menjadi pemenang dalam *tender event* yang diselenggarakan oleh pihak Dinas Pariwisata Kabupaten Badung dari tahun ke tahun, selalu dipercaya untuk mengorganisir acara malam pergantian tahun pada beberapa Hotel Bintang 5 yang dapat menambah keyakinan pelanggan untuk tetap menggunakan jasa maupun produk dari CV. Kakul *Production and Entertainment*. Dengan jasa dan produk yang semakin berkualitas maka pelanggan akan merasa puas terhadap acara yang di organisir oleh CV. Kakul *Production and*

Entertainment. Dalam hal mempertahankan pelanggan yang loyal merupakan sesuatu yang penting bagi perusahaan. Eksistensi serta produk dan pelayanan terbaik merupakan cara bertahan dalam persaingan dengan menjaga pelanggan yang ada dan menarik perhatian konsumen baru.

CV. Kakul *Production and Entertainment* saat ini mencoba meningkatkan kualitas pelayanan dan produk terbaik serta profesional kerja yang berkualitas agar mendapat kesan positif dan rasa puas dari pelanggan. Akan tetapi dalam kasus sdm memasarkan jasa tidak semudah yang kita bayangkan, ada faktor tertentu yang harus dilakukan seperti membujuk, merayu dan mempengaruhi agar pelanggan tertarik untuk membeli jasa pelayanan SDM dan produk yang ditawarkan, sehingga setelah membeli dan merasakan pelayanan jasa CV. Kakul *Production and Entertainment* barulah pelanggan bisa menentukan apakah pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kemudian menjadi loyal terhadap perusahaan. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Event Organizer Di CV. Kakul *Production and Entertainment* Denpasar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada CV. Kakul *Production and Entertainment* Denpasar?

2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada CV. Kakul *Production and Entertainment* Denpasar?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada CV. Kakul *Production and Entertainment* Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh profesionalisme terhadap kinerja karyawan pada CV. Kakul *Production and Entertainment* Denpasar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada CV. Kakul *Production and Entertainment* Denpasar.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Kakul *Production and Entertainment* Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia. Hal ini dilakukan dengan melakukan pengujian secara empiris pengaruh

profesionalisme, komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

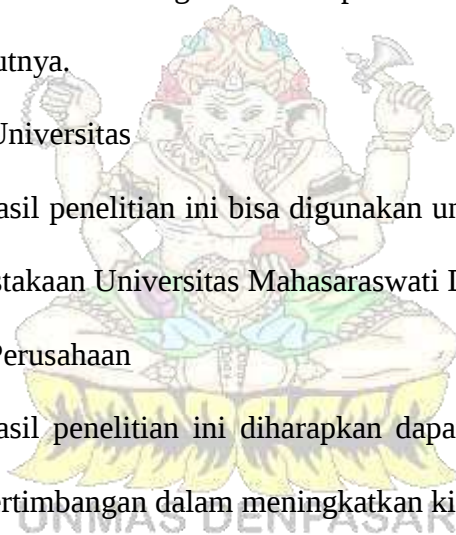
Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia terutama dalam profesionalisme, komitmen organisasi dan lingkungan kerja dalam peningkatan kinerja karyawan dan penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini bisa digunakan untuk menambah literatur perpustakaan Universitas Mahasaraswati Denpasar.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja karyawan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Goal setting theory yang dikembangkan Locke (1968) menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). *Goal setting theory* ini juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide (pemikiran) dan niat seseorang. Sasaran yang dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Konsekuensi, individu tersebut berusaha untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja (kompetensi) yang dimilikinya. Menurut *goal setting theory*, individu memiliki beberapa tujuan, memilih tujuan, dan mereka termotivasi untuk mencapai tujuan tujuan tersebut (Srimindarti, 2020). *Goal setting theory* telah menunjukkan adanya pengaruh signifikan dalam perumusan tujuan. Kekhususan dan kesulitan merupakan atribut dari penetapan tujuan. Umumnya, semakin sulit dan spesifik tujuan yang ditetapkan, semakin tinggi prestasi yang akan dihasilkan.

Mengacu pada Locke's model, *goal setting theory* atau teori penetapan tujuan mempunyai 4 (empat) mekanisme dalam memotivasi individu untuk mencapai kinerja. Pertama, penetapan tujuan dapat mengarahkan perhatian individu untuk lebih fokus pada pencapaian tujuan tersebut. Kedua, tujuan dapat membantu mengatur usaha yang diberikan oleh individu untuk mencapai tujuan. Ketiga, adanya tujuan dapat meningkatkan ketekunan

individu dalam mencapai tujuan tersebut. Keempat, tujuan membantu individu untuk menetapkan strategi dan melakukan tindakan sesuai yang direncanakan. Dengan demikian, dengan adanya penetapan tujuan dapat meningkatkan kinerja individu yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Goal setting theory menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) yang ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Secara keseluruhan, niat dalam hubungannya dengan tujuan yang ditetapkan merupakan motivasi yang kuat dalam mewujudkan kinerjanya. Individu harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kinerjanya.

Ginting dan Ariani (2020) menyatakan bahwa hubungan *goal setting theory* dengan profesionalisme berdampak pada proses kemampuan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Tujuan profesionalisme berhubungan positif dengan perilaku yang diarahkan pada seorang karyawan bisa menempatkan dirinya selama berada dalam lingkup kerja maupun di luar kerja.

Menurut Ginting dan Ariani (2020) komitmen organisasi terhadap *goal setting theory* nampak secara langsung dan tidak langsung berpengaruh pada kinerja karyawan dalam bekerja. Bila tujuan seseorang tinggi, maka komitmen yang tinggi akan membawa pada profesional yang lebih tinggi dibandingkan ketika komitmen yang rendah. Tetapi, bila sasaran rendah, komitmen yang tinggi dapat membatasi profesionalisme kerja.

Berdasarkan hubungan *goal setting theory* dengan lingkungan kerja menurut Ginting dan Ariani (2020) lingkungan kerja yang kondusif dapat memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja secara optimal. Hal ini dapat mencapai keberhasilan para karyawan dalam melakukan aktivitas bekerja sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan prestasi kinerja karyawan menjadi tinggi sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan.

2.1.2 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2018) bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Menurut Fahmi (2018) kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat mengutamakan keuntungan dan tidak berorientasi pada keuntungan yang dihasilkan selama satu periode waktu. Menurut Rismawati dan Mattalata (2018) kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu

untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Sutrisno (2018) mengatakan kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Afandi (2018) 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 ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat diambil suatu kesimpulan kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan baik secara individu maupun kelompok yang terukur atas aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerjasama untuk mencapai suatu keberhasilan perusahaan yang maksimal.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2018) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

a. Kemampuan dan keahlian

Kemampuan dan keahlian atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.

b. Pengetahuan

Pengetahuan tentang pekerjaan, seseorang yang memiliki pengetahuan yang baik akan menghasilkan pekerjaan yang baik.

c. Rancangan kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya.

d. Kepribadian

Yakni kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang pegawai berbeda beda.

e. Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.

f. Budaya organisasi

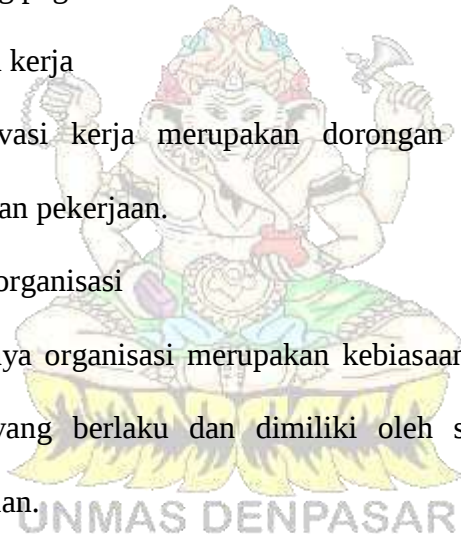
Budaya organisasi merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma norma yang berlaku dan dimiliki oleh sebuah organisasi atau perusahaan.

g. Kepemimpinan

Kepmimpinan merupakan perilaku seorang pimpinan dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahanya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggungjawab yang diberikannya.

h. Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.



i. Kepuasan kerja

Merupakan perasaan senang atau, gembira atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan pekerjaan.

j. Lingkungan kerja

Merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja seseorang.

k. Loyalitas

Merupakan kesetiaan seseorang untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempat bekerjanya.

l. Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan dan peraturan perusahaan dalam bekerja.

m. Disiplin kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh sungguh.

3. Indikator Kinerja Karyawan

Adapun indikator dari kinerja karyawan menurut Maryati (2021), sebagai berikut:

a. Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah kemampuan pegawai pada hasil tugas yang telah dikerjakan secara teliti.

b. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja adalah banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

c. Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas merupakan sejauh mana seorang pegawai mampu bertahan dalam melakukan pekerjaannya secara akurat serta tidak terdapat kesalahan pada saat menjalankan pekerjaan yang diembankan kepadanya.

d. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan sejauh mana karyawan mampu bertanggung jawab pada saat menyelesaikan pekerjaan sesuai kebijakan operasional yang berlaku di perusahaan.

2.1.3 Profesionalisme

1. Pengertian Profesionalisme

Menurut Noer dan Dahyanti (2018) hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme adalah situasi atau kondisi untuk melaksanakan pekerjaan yang memerlukan pengetahuan khusus yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan tertentu, dan dilakukan sebagai sumber penghasilan. Menurut Zulkarnain dan Mirawati (2019) menyatakan bahwa profesionalisme adalah keandalan dan profesionalisme yang dengannya tugas dilakukan sehingga dapat dilakukan dengan kualitas tinggi, tepat waktu, dengan kecerdasan dan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti klien. Makhdum (2018) mengungkapkan bahwa profesionalisme adalah pengalaman seseorang dalam kaitannya dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya.

Menurut Maharani dan Wiyata (2020) telah dikatakan bahwa profesionalisme adalah perilaku, pengalaman atau kualitas seorang profesional. Menurut Safrudin, dkk., (2018) profesionalisme merupakan pandangan atau sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalannya dalam menjalankan profesi sesuai dengan kode etik profesi.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat diambil suatu kesimpulan profesionalisme adalah suatu perilaku atau kondisi seseorang dalam melaksanakan pekerjaan yang dilakukan dengan pengetahuan, tepat waktu dan keterampilan yang dimilikinya.

2. Ciri – ciri Profesionalisme

Profesional sejati memiliki sejumlah karakteristik penting yang dapat diterapkan pada hampir semua jenis bisnis, diantaranya yaitu:

a. Berpenampilan rapi

Seorang profesional berpenampilan rapi. Pastikan untuk memenuhi atau bahkan melampaui persyaratan kode pakaian perusahaan, dan berikan perhatian khusus pada penampilan saat bertemu dengan klien. Meskipun tempat kerja kita cenderung bersifat kasual, usahakan untuk kasual yang tajam daripada kasual yang ceroboh. Siapkan sesuatu yang sedikit lebih rapi untuk berjaga-jaga jika bos besar atau klien penting datang.

b. Percaya diri, bukan sombong

Sikap kita harus memancarkan rasa percaya diri, bukan keangkuhan. Bersikaplah sopan dan pandai berbicara baik saat berinteraksi dengan pelanggan, atasan, atau rekan kerja. Kita harus tetap tenang, bahkan selama situasi tegang. Bahasa tubuh dan ekspresi wajah kita sesuai dengan pesan yang kita sampaikan pada orang lain.

c. Melakukan apa yang kita katakan akan kita lakukan

Sebagai seorang profesional, kita akan diandalkan untuk menemukan cara menyelesaikan pekerjaan. Menanggapi orang dengan segera dan menindaklanjuti janji pada waktu yang tepat juga penting, karena ini menunjukkan keandalan. Berada di tempat kerja tepat waktu, mulai rapat tepat waktu dan mengikuti semua komitmen kita.

d. Jadilah ahli di bidang yang kita tekuni

Para profesional berusaha keras untuk menjadi ahli di bidangnya, yang membedakan mereka dari kelompok lainnya. Ini dapat berarti melanjutkan pendidikan dengan mengambil kursus, menghadiri seminar, dan mendapatkan gelar profesional terkait. Misalnya saja serangkaian keterampilan yang luas, mulai dari menguasai perangkat lunak hingga membersihkan kemacetan dari mesin fotokopi, menambah kesan bahwa kita adalah anggota tim yang sangat diperlukan.

e. Jadilah terstruktur dan terorganisir

Seorang profesional dapat dengan cepat dan mudah menemukan apa yang dibutuhkan. Area kerja kita harus rapi dan teratur, dan tas hanya berisi apa yang diperlukan untuk janji temu atau presentasi kita. Area kerja yang berantakan akan terlihat “tidak profesional”.

f. Bertanggung jawab pada kesalahan

Profesional bertanggung jawab atas tindakan mereka setiap saat. Jika kita membuat kesalahan, mengakui kesalahan tersebut dan coba perbaiki jika memungkinkan. Jangan mencoba menyalahkan rekan kerja. Jika perusahaan melakukan kesalahan, ambillah tanggung jawab dan bekerja untuk menyelesaikan masalah tersebut.

3. Tujuan profesionalisme

Sikap profesionalisme tersebut menjadi penting karena untuk memenuhi beberapa tujuan sebagai berikut:

a. Meningkatkan rasa hormat

Ketika profesionalisme dihargai dalam arti budaya organisasi, mayoritas karyawan akan berperilaku serupa. Lingkungan profesional membangun rasa hormat tidak hanya kepada tokoh berwibawa, tetapi juga klien dan rekan kerja. Tindakan ini juga membantu untuk membatasi percakapan pribadi yang tidak pantas, atau percakapan yang dapat dianggap tidak sopan. Tingkat penghargaan terhadap pelanggan atau kemitraan bisnis juga terlihat ketika seorang karyawan terus berperilaku profesional, meskipun ada komentar yang tidak pantas dari pihak lain.

b. Mengembangkan reputasi bisnis

Sebuah perusahaan yang dikenal dengan reputasi positif dan profesionalisme adalah perusahaan yang akan bertahan dalam ujian waktu. Ketika harus memilih satu penyedia di atas yang lain untuk layanan tertentu, penyedia dengan umpan balik paling positif kemungkinan besar akan dipilih. Interaksi dan hubungan karyawan dengan pemangku kepentingan utama adalah salah satu kontributor terpenting bagi asosiasi merek yang positif ini.

c. Meminimalkan konflik

Dalam lingkungan sosial dalam berbisnis profesional, karyawan cenderung tidak menggunakan konflik untuk menyelesaikan suatu masalah. Profesionalisme menumbuhkan budaya saling menghormati, yang seharusnya melihat konflik ditangani dengan cara yang benar. Karyawan profesional cenderung memahami batasan dengan lebih jelas, dan menyelesaikan masalah kecil dengan pendekatan yang efisien dan penuh hormat. Perilaku profesional juga membantu staf menghindari menyinggung klien ketika mereka memiliki perspektif yang berbeda, serta menyinggung orang-orang dari unsur budaya atau latar belakang yang berbeda.

4. Manfaat Profesionalisme

Beberapa manfaat atau keuntungan memiliki sikap profesionalisme, diantaranya yaitu:

a. Keteguhan adalah asset

Bagian dari profesionalisme adalah menjadikan diri kita sebagai anggota tim bisnis yang konsisten. Ini termasuk datang tepat waktu untuk rapat dengan informasi yang baik tentang tugas yang ada dengan sikap fokus dan siap. Sikap ini akan menanamkan kepercayaan pada atasan kita bahwa kita serius dengan pekerjaan kita dan menganggap serius tujuan perusahaan. Hal ini dapat mengarah pada proyek yang semakin penting dan peran yang lebih menonjol dalam proyek tersebut.

b. Memiliki kemungkinan besar dipromosikan

Dengan menunjukkan keteguhan kita, kita menjadikan diri kita aset bagi atasan kita. Menjadi komponen penting dalam manajemen berarti bahwa ketika seorang manajer dipromosikan. Dengan kata lain, atasan kita akan ingin membawa kita ke jenjang perusahaan bersamanya karena kita adalah seorang profesional yang dapat diandalkan saat tugas itu penting untuk keberlanjutan kesuksesan perusahaan. Menaiki tangga perusahaan memerlukan lebih banyak tanggung jawab dan, tentu saja, gaji yang lebih besar.

5. Indikator Profesionalisme

Menurut Marnisah, dkk., (2021) bahwa dimensi atau indikator profesionalisme secara umum adalah:

- a. Altruisme yaitu berani berkorban, mementingkan orang lain bukan diri sendiri, hal ini ditunjukkan melalui sikap suka membantu, *problem solver*, membuat keputusan secara tepat dan obyektif.
- b. Komitmen terhadap kesempurnaan, sikap profesionalnya yaitu efektif dan efisien, memberikan atau mengerjakan yang terbaik.
- c. Toleransi yaitu sikap profesionalnya ditunjukkan dengan sikap adaptasi, suka bekerjasama, komunikatif, bijaksana, dan meminta tolong jika memang memerlukan.
- d. Integritas dan karakter, sikap profesionalnya ditunjukkan melalui sikap jujur, teguh, tidak plin-plan, percaya diri, berjiwa pemimpin yang memberi teladan.
- e. *Respect* kepada semua orang, profesional dalam menerima kritik, menepati janji, memegang rahasia, menghormati orang lain dan tahu diri.
- f. *Sense of duty* yaitu sikap profesionalnya yang ditunjukkan melalui disiplin dan tepat waktu.

2.1.4 Komitmen Organisasi

1. Pengertian Komitmen Organisasi

Menurut Busro (2018) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai perwujudan dari kerelaan, kesadaran, dan keikhlasan seseorang

untuk terikat dan selalu berada di dalam organisasi yang digambarkan oleh besarnya usaha, tekad, dan keyakinan dapat mencapai visi, dan misi, dan tujuan bersama. Menurut Priansa (2018) juga mendefinisikan komitmen organisasi sebagai loyalitas pegawai terhadap organisasi, yang dapat dilihat dari kontribusinya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Yusuf dan Syarif (2018) komitmen organisasi adalah sikap loyalitas karyawan terhadap organisasi, dengan cara tetap bertahan dalam organisasi, membantu mencapai tujuan organisasi dan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasi dengan alasan apapun.

Menurut Hodijah dan Solihah (2020) komitmen organisasi adalah rasa identifikasi, loyalitas, dan keterlibatan pekerja yang diungkapkan dengan organisasi atau unit di dalam organisasi. Sehingga semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi dapat meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Chrisulianti dan Hanifah (2019) komitmen organisasi adalah sebagai keyakinan dan penerimaan terhadap tujuan dan nilai nilai organisasi dan profesi.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat diambil suatu kesimpulan komitmen organisasi adalah loyalitas karyawan terhadap organisasi untuk mencapai visi, misi dan tujuan bersama.

2. Aspek – aspek Komitmen Organisasi

Berikut ini terdapat beberapa aspek aspek komitmen organisasi, terdiri atas yaitu:

a. Identifikasi

Identifikasi yang berwujud dalam bentuk kepercayaan anggota terhadap organisasi. Guna menumbuhkan identifikasi dilakukan dengan memodifikasi tujuan organisasi organisasi, sehingga mencakup beberapa tujuan pribadi para anggota atau dengan kata lain organisasi memasukan pula kebutuhan dan keinginan anggotan dalam tujuan organisasi atau organisasi. Hal ini akan menumbuhkan suasana saling mendukung di antara para anggota dengan organisasi. Lebih lanjut membuat anggota dengan rela menyumbangkan tenaga, waktu, dan pikiran bagi tercapainya tujuan organisasi.

b. Keterlibatan

Keterlibatan atau partisipasi anggota dalam aktivitas aktivitas kerja penting untuk diperhatikan karena adanya keterlibatan anggota menyebabkan mereka bekerja sama, baik dengan pimpinan atau rekan kerja. Cara yang dapat dipakai untuk memancing keterlibatan anggota adalah dengan memasukan mereka dalam berbagai kesempatan pembuatan keputusan yang dapat menumbuhkan keyakinan pada anggota bahwa apa yang telah diputuskan adalah keputusan bersama.

c. Loyalitas

Loyalitas anggota terhadap organisasi memiliki makna kesediaan seseorang untuk bisa melanggengkan hubungannya dengan organisasi kalau perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun. Keinginan anggota untuk mempertahankan diri bekerja dalam organisasi adalah hal yang dapat menunjang komitmen anggota terhadap organisasi di mana mereka bekerja. Hal ini di upayakan bila anggota merasakan adanya keamanan dan kepuasan dalam tempat kerjanya.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Darmadi (2018) mengemukakan faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi yaitu:

- a. Faktor Personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian, dll. Termasuk factor kepribadian antara lain etos kerja, kesediaan untuk memberi keuntungan pada organisasi dari apa yang dikerjakan dan keinginan untuk mengaktualisasikan diri dan pengembangan karir.
- b. Faktor Organisasional, meliputi kepekaan terhadap loyalitas organisasi, keamanan kerja dan insentif ekonomi.
- c. Faktor Relasional, meliputi kepercayaan dari atasan, komunikasi dengan atasan dan rekan kerja serta umpan balik positif dari pimpinan atau klien.

4. Indikator Komitmen Organisasi

Indikator Komitmen Organisasi dalam Busro (2018), menyatakan bahwa:

- a. Indikator Komitmen Afektif (*Affective Commitment*) yaitu keterlibatan emosional seseorang pada organisasinya berupa cinta pada organisasi meliputi:
 - 1) Kepercayaan yang kuat.
 - 2) Loyalitas terhadap organisasi.
 - 3) Kerelaan menggunakan upaya demi kepentingan organisasi.
- b. Indikator Komitmen Kontinu (*Continue Commitment*) yaitu persepsi seseorang atas biaya dan risiko dengan meninggalkan organisasi saat ini. Artinya, terdapat dua aspek pada komitmen kontinu, antara lain: melibatkan pengorbanan pribadi apabila meninggalkan organisasi dan ketiadaan alternatif yang tersedia bagi orang tersebut meliputi:
 - 1) Memperhitungkan keuntungan untuk tetap bekerja dalam organisasi.
 - 2) Memperhitungkan kerugian jika meninggalkan organisasi.
- c. Indikator Komitmen Normatif (*Normative Commitment*) yaitu sebuah dimensi moral yang didasarkan pada perasaan wajib dan tanggung jawab pada organisasi yang mempekerjakannya meliputi:
 - 1) Kemauan bekerja.
 - 2) Tanggung jawab memajukan organisasi.

2.1.5 Lingkungan Kerja

1. Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Effendy dan Fitria (2019) lingkungan kerja merupakan interaksi kerja secara langsung terhadap seseorang yang memiliki jabatan lebih tinggi, jabatan yang sama, ataupun jabatan lebih rendah. Menurut Darmadi (2020) lingkungan kerja termasuk sesuatu yang berada pada sekitar para karyawan sehingga mempengaruhi suatu individu dalam melaksanakan kewajiban yang telah ditugaskan kepadanya, seperti adanya pendingin udara, pencahayaan yang bagus dan lain lain. Menurut Anam (2018) lingkungan kerja ialah sesuatu yang ada disekeliling karyawan sehingga mempengaruhi seseorang untuk mendapatkan rasa aman, nyaman, serta rasa puas dalam melakukan dan menuntaskan pekerjaan yang diberikan oleh atasan.

Menurut Afandi (2018) lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembaban, penilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja, dan memadai tidaknya alat alat perlengkapan kerja. Lingkungan kerja menurut Enny (2019) adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja atau karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung karyawan dalam penyelesaian tugas yang dibebankan kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat diambil suatu kesimpulan lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di sekitar lingkungan karyawan sehingga seseorang dapat merasakan rasa aman, nyaman, dan tenang agar dapat menyelesaikan pekerjaan secara maksimal.

2. Jenis – jenis Lingkungan Kerja

Terdapat dua jenis jenis lingkungan kerja sebagai berikut yaitu:

a. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik dapat diartikan semua keadaan yang ada disekitar tempat kerja, yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Suwardi dan Daryanto (2018) menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik merupakan semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu:

- 1) Lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan pegawai seperti pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya.
- 2) Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia misalnya temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan getaran mekanik, bau tidak sedap, warna dan lain lain.

b. Lingkungan Kerja Non Fisik

Menurut Mulyadi (2019) lingkungan kerja non fisik merupakan pembinaan hubungan antara karyawan dengan sesama karyawan, karyawan dengan atasan, dan karyawan dengan bawahannya, dapat

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

1) Faktor lingkungan sosial

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

2) Faktor status sosial

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

3) Faktor hubungan kerja dalam perusahaan

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

4) Faktor sistem informasi

Hubungan kerja akan dapat berjalan dengan baik apabila ada komunikasi yang baik diantara anggota perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang baik di lingkungan perusahaan maka

anggota perusahaan akan berinteraksi, saling memahami, saling mengerti satu sama lain menghilangkan perselisihan salah paham.

3. Manfaat Lingkungan Kerja

Manfaat lingkungan kerja menurut Afandi (2018) adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktifitas kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang ditentukan. Kinerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan dan tidak akan membutuhkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi.

4. Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Budiasa (2021) indikator lingkungan kerja sebagai berikut:

a. Suasana kerja

Suasana kerja adalah kondisi yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Suasana kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut.

b. Hubungan antar rekan kerja

Hubungan antar rekan kerja yaitu hubungan yang harmonis sesama antar rekan kerja dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan

kerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja. Hubungan yang harmonis dan kekeluargaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

c. Tersedianya fasilitas kerja

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap atau sesuai. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru mendapatkan salah satu penunjang proses dalam bekerja.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

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

2.2.1 Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Karyawan

1. Penelitian oleh Agusman, dkk., (2022) dengan judul *The Influence Of Professionalism, Competence On Employee Performance Through Education And Training (DIKLAT) In Class I Correctional Center (BAPAS) Makassar*. Yang dilaksanakan pada Balai Perumahan Kelas I (BAPAS) Makassar, dengan jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak 87 orang dan sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi, sedangkan analisis data yang digunakan dengan analisis lintasan. Berdasarkan hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa profesionalisme, kompetensi, dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh variabel pendidikan dan pelatihan di lingkungan Perumahan Masyarakat Kelas I Makassar.

2. Penelitian oleh Sriasih dan Wahyudi (2022) dengan judul *The Influence Of Work Experience, Professionalism And Work Goals On Employee Performance At LPD In Buleleng District*. Yang dilaksanakan pada LPD Kabupaten Buleleng, dengan jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak 101 orang dan sampel pegawai yang digunakan sebanyak 75 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan angket serta dokumentasi dengan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja, profesionalisme dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai.
3. Penelitian oleh Muga dan Rihardjo (2022) dengan judul *The Effect Of Professionalism And Workload On The Performance Of Employees Of Regional Revenue Agency In Sikka Regency*. Yang dilaksanakan pada Badan Penerimaan Daerah Kabupaten Sikka, dengan jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak 61 orang dan sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 57 orang. Metode pengumpulan data melalui kuesioner dan analisis menggunakan metode deskriptif dan statistik inferensial yaitu regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel profesionalisme (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sedangkan

variabel beban kerja (X_2) mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

4. Penelitian oleh Tamsah, dkk., (2021) dengan judul *Increased Professionalism Through Work Discipline And Employee Competence And Its Impact On Employee Performance At The Directorate Of Special Criminal Research (Ditreskrimsus)*. Yang dilaksanakan pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus, dengan jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak 35 orang dan sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 35 responden. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, kuesioner dan dokumentasi, dalam pengumpulan data sebelum diolah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Untuk menganalisis data yang dikumpulkan dari hasil penelitian kuantitatif, penulis menggunakan analisis statistik dengan menggunakan aplikasi komputer SPSS (statistical product dan service solution). Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan disiplin dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap profesionalisme Pegawai Ditreskim Polda Sulawesi Barat.
5. Penelitian oleh Panjaitan (2022) dengan judul *The Effect Of Human Resources Quality And Work Professionalism On Employee Performance At UD. Nacen Rupert Serdang Bedagai*. Yang dilaksanakan pada UD. Nacen Rupert Serdang Bedagai, dengan jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak 25 orang dan sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi atau sekelompok kecil yang diamati. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

menggunakan software SPSS versi 18 dengan teknik statistik. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas SDM (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja sedangkan variabel profesionalisme kerja (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

2.2.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

1. Penelitian oleh Syaifuddin dan Sumartik (2022) dengan judul *The Effect Of Organizational Commitment, Organizational Communication And Organizational Culture On Employee performance*. Yang dilaksanakan pada Lazismu Umsida, dengan jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak 40 mahasiswa relawan lazismu umsida dan pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik sampel jenuh, yang menggunakan seluruh jumlah karyawan yang ada yaitu menggunakan seluruh anggota relawan lazismu umsida berjumlah 40 orang mahasiswa. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner dan penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi, komunikasi organisasi dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Penelitian oleh Misnan, dkk., (2023) dengan judul *The Effect Of Organizational Commitment On Employee Performance With Workability As An Intervening Variable*. Yang dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngawi, dengan jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak 74 orang dan sampel yang

digunakan adalah sebagian dari populasi yang diambil untuk mewakili keseluruhan populasi sehingga kelompok tersebut dapat mewakili karakteristik populasi serta penelitian ini juga menggunakan studi sensus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, dokumenter dan observasi serta teknik analisis yang digunakan adalah uji instrumen, analisis deskriptif, analisis statistik dan uji efek mediasi. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi.

3. Penelitian oleh Febrina dan Syamsir (2020) dengan judul *The Influence Of Integrity And Commitment Organizational On Employee Performance*. Yang dilaksanakan pada Kantor Sekretariat Sawahlunto Sumatera Barat, dengan jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak 108 pegawai dan sampel yang digunakan adalah 108 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui kuesioner serta metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan integritas dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.
4. Penelitian oleh Gorap, dkk., (2019) dengan judul *The Effect Of Organizational Culture, Organizational Commitment, And Compensation To Employee Performance Through The Satisfaction Of Work As Intervening Variables (Study On Health Care Development Of Tomohon City)*. Yang dilaksanakan pada Dinas Kesehatan Daerah Kota

Tomohon, dengan jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak 48 orang dan sampel yang digunakan adalah 48 orang responden. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi serta analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji validitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan budaya organisasi, komitmen organisasi, kompensasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Daerah Kota Tomohon.

5. Penelitian oleh Bagis, dkk., (2021) dengan judul *Job Satisfaction As A Mediation Variables On The Effect Of Organizational Culture And Organizational Commitment To Employee Performance*. Yang dilaksanakan pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta, dengan jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak 150 pegawai dan sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data diperoleh dari responden dengan instrumen penelitian menggunakan kuesioner serta teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis Partial Least Square (PLS). Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai dan hasil penelitian menunjukkan ditolaknya hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai.

2.2.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

1. Penelitian oleh Wulandari, dkk., (2021) dengan judul *The Influence Of Delegative Leadership Style, Motivation, Work Environment On Employee Performance In Self-Efficiency Mediation In SNVT Housing Provision Of East Java Province*. Yang dilaksanakan pada Penyediaan Perumahan SNVT Provinsi Jawa Timur, dengan jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak 48 orang dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 48 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner yang diisi langsung oleh responden dan observasi yang dilakukan peneliti serta jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan delegasi, motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan dapat dimediasi oleh variabel self-efficacy.
2. Penelitian oleh Sadewo, dkk., (2021) dengan judul *The Influence Of Working Environment To Employee Performance Mediated By Work Motivation: A Study Of Malang, Indonesia Retails Stores*. Yang dilaksanakan pada Toko Ritel di Malang Indonesia, dengan jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak 152 karyawan dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 152 orang yang merupakan karyawan yang bekerja di retail. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Penelitian oleh Sari, dkk., (2021) dengan judul *The Effect Of The Work Environment On Employee Performance With Motivation As A Mediation Variables*. Yang dilaksanakan pada DPRD Kota Bandar Lampung, dengan jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak 267 pegawai dan sampel yang digunakan adalah keseluruhan jumlah pada populasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan skala likert serta uji instrumen dilakukan dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas dengan menggunakan program AMOS. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM). Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
4. Penelitian oleh Mubarak dan Suparmi (2023) dengan judul *The Effect Of Work Environment And Work Responsibility On Employee Performance At Demak Agung Mosque*. Yang dilaksanakan pada Masjid Agung Demak, dengan jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak 40 anggota pegawai dan sampel yang digunakan adalah sebanyak 40 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara tanggung jawab kerja terhadap kinerja karyawan.

5. Penelitian oleh Lathiifa dan Chaerudin (2022) dengan judul *The Influence Of Organizational Culture, Work Environment On Employee Performance With Work Motivation As An Intervening Variable (Case Study: Online Retail XYZ Jakarta)*. Yang dilaksanakan pada XYZ Online Retail Jakarta, dengan jumlah populasi 200 karyawan XYZ Online Retail dengan jumlah sampel sebanyak 134 karyawan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner serta teknik analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan Partial Least Square (PLS) yang merupakan model persamaan Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan berdasarkan varian atau pemodelan persamaan struktural berbasis komponen. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

