

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam sebuah organisasi (Istyarini, 2019). Sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk menaikkan efektifitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia (Putri, dkk., 2023). Oleh karena itu, kinerja dari setiap karyawan diharapkan mampu mencapai sasaran maupun target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Hermina & Yosepha, 2019). Kinerja karyawan adalah sekelompok orang yang mempunyai niat untuk melaksanakan tugas dan perintah perusahaan yang menjadi tanggung jawab setiap orang yang ada di perusahaan. Kinerja karyawan dapat dikatakan baik apabila perusahaan dapat meningkatkan dan memanfaatkan sumber daya manusia secara profesional dan fokus pada pencapaian hasil untuk perusahaan yang lebih baik dan keberlangsungan perusahaan (Rozanna, *et al.*, 2019). Pada dasarnya kinerja yang dihasilkan seorang karyawan tentu berbeda antara karyawan satu dengan yang lainnya, hal ini karena setiap karyawan memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya (Putri, dkk., 2023).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kompetensi (Wulansari, *et al.*, 2019). Menurut Wijayanti & Riani (2021), kompetensi adalah

kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas berdasarkan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh pekerjaan tersebut. Inti dari kompetensi adalah pemanfaatan pengetahuan dan keterampilan kerja untuk mencapai kinerja yang optimal. Sehingga kompetensi akan mengarah pada segala sesuatu yang dimiliki seseorang berupa keterampilan, pengetahuan, dan faktor internal individu lainnya untuk melakukan suatu pekerjaan. Menurut Sugiharti & Kisyowo (2021), kompetensi adalah kombinasi dari keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang dapat diamati dan diaplikasikan secara kritis untuk keberhasilan suatu organisasi dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi karyawan terhadap organisasinya.

Hasil penelitian dari Rahayu (2019), menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya jika kompetensi meningkat, maka kinerja karyawan juga akan meningkat dan sebaliknya, jika kompetensi menurun maka kinerja karyawan juga akan menurun. Temuan yang sama dari Esthi & Savira (2019), bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi dengan kinerja karyawan, hal ini berarti kompetensi memiliki pengaruh penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Demikian juga halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Ngatimun, *et al.* (2019), dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya jika kompetensi semakin tinggi maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja dan sebaliknya, kompetensi yang semakin menurun akan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan. Sejalan dengan hasil penelitian dari Wulansari, *et al.* (2019), bahwa secara parsial kompetensi berpengaruh

signifikan terhadap kinerja karyawan dengan arah yang positif yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi karyawan maka akan berdampak pada potensi kinerja karyawan yang semakin tinggi pula. Sebaliknya, semakin buruk kompetensi karyawan maka akan berdampak pada potensi kinerja karyawan yang semakin buruk pula. Berbeda dengan hasil penelitian dari Su'adah, dkk. (2022), menunjukkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain kompetensi, faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja (Kasmir, 2015). Kepuasan kerja adalah sikap individu terhadap pekerjaan mereka, di mana mereka diharuskan untuk berinteraksi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, dan memenuhi standar kinerja dalam perusahaan (Ihsan & Wijayanto, 2020). Kepuasan kerja meliputi perasaan bahagia di mana karyawan harus selalu fokus pada pekerjaan dan dipaksa untuk memberikan kinerja kepada perusahaan serta memenuhi harapan dari pekerjaan tersebut (Hemakumara, 2020).

Hasil penelitian dari Rinny, *et al.* (2020), bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh karyawan maka kinerja akan semakin meningkat. Temuan yang sama dari Lestari, *et al.* (2022), menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian lainnya dilakukan oleh Dewi & Amar (2019),

dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, artinya semakin puas karyawan terhadap pekerjaannya maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Temuan ini diperkuat oleh Widayati, *et al.* (2021), dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya semakin meningkatnya kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian dari Basri & Rauf (2021), menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh secara langsung dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai tidak secara langsung berdampak pada seberapa baik mereka melakukan pekerjaan mereka.

Selanjutnya, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu komitmen organisasi (Paramita, 2020). Menurut Arifudin (2020), komitmen organisasi adalah ikatan psikologis karyawan pada organisasi yang ditandai dengan adanya kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi, dan keinginan yang kuat mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi. Menurut Sopiah (2018), komitmen organisasi sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya. Komitmen organisasi ini menggambarkan hubungan diantara individu dengan organisasi, jika individu yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi, maka ia akan mempunyai kesetiaan, kepercayaan dan loyalitas pada organisasi dimana ia bekerja.

Hasil penelitian dari Paramita, *et al.* (2020) menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang berarti bahwa kinerja karyawan yang berkualitas tinggi dicapai melalui komitmen organisasi secara langsung atau berkelanjutan. Temuan yang sama dari Amri, *et al.* (2021) menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang berarti bahwa semakin tinggi komitmen organisasi maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Demikian juga halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Djunaedi, *et al.* (2022) menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan yang berarti bahwa semakin tinggi komitmen yang dimiliki oleh organisasi maka semakin tinggi pula kinerja karyawan tersebut. Serupa dengan hasil penelitian dari Ndoen & Supartha (2019) menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang berarti bahwa semakin tinggi komitmen yang dimiliki oleh organisasi maka semakin tinggi pula kinerja karyawannya. Berbeda dengan hasil penelitian dari Suhardi, dkk. (2021), menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya meskipun karyawan memiliki tingkat komitmen terhadap organisasi, itu tidak secara signifikan mempengaruhi kinerja mereka.

Penelitian ini dilaksanakan di Bucu View Resort Ubud. Bucu View Resort Ubud merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pariwisata yang menyediakan jasa pelayanan hotel bagi wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang berlibur di Bali khususnya di daerah Ubud. Bucu

View Resort Ubud berada di Jalan Bisma, Ubud dan berdiri sejak tahun 1993. Sampai saat ini Bucu View Resort mempekerjakan 33 orang karyawan.

Pesatnya persaingan dengan berdirinya banyak resort-resort yang menyediakan jasa pelayanan akomodasi bagi para wisatawan membuat perusahaan harus selalu menjaga kualitas pelayanan untuk dapat bersaing dalam dunia pariwisata dengan meningkatkan kinerja karyawannya. Kinerja karyawan Bucu View Resort Ubud secara keseluruhan akan tercermin dari hasil pencapaian kinerja dalam melaksanakan program kerja yang ditetapkan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing karyawan dalam memajukan Bucu View Resort Ubud. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan *manager*, fenomena yang terjadi pada Bucu View Resort Ubud yaitu rendahnya kinerja karyawan yang disebabkan oleh beberapa permasalahan, di antaranya masih ada karyawan yang menyelesaikan pekerjaan tidak tepat waktu, tidak bisa bekerja secara mandiri sehingga setiap menemui permasalahan dalam bekerja memerlukan bimbingan dari karyawan lainnya. Selain itu, permasalahan terkait kinerja karyawan disebabkan karena kesempatan yang dimiliki karyawan untuk mengikuti pelatihan kerja masih kurang, seperti karyawan yang sudah lama bekerja tetapi tidak mendapatkan kesempatan untuk menambah wawasan serta *skill* yang dimiliki karyawan, sehingga hal tersebut menyebabkan kualitas kerja para karyawan menjadi rendah.

Fenomena penyebab rendahnya kinerja karyawan yang terjadi pada Bucu View Resort Ubud menyangkut tentang kompetensi. Adapun kompetensi karyawan pada Bucu View Resort Ubud tahun 2024 salah satunya dapat dilihat

dari data jumlah karyawan dan tingkat pendidikan yaitu disajikan dalam tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1. 1
Jumlah Karyawan dan Tingkat Pendidikan
Bucu View Resort Ubud
Tahun 2024

No	Department	Jumlah		Tingkat Pendidikan
		L	P	
1	Accounting		3	SMK
2	Engineering	1		SMA
3	Food and Beverage Service	3	3	D1
4	Front Office	2	3	D1
5	House Keeping	6		D1
6	Food and Beverage Product	3	3	D1
7	Marketing Communication		1	S1
8	Security	1		SMK
9	Garden	2		SMA
10	Purchasing		1	D3
11	Public Area	1		SMK
Jumlah		19	14	

Sumber: Bucu View Resort Ubud (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa karyawan Bucu View Resort Ubud berjumlah 33 orang. Dilihat dari jenis kelamin, sebagian besar karyawan adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 19 orang dan 14 orang adalah karyawan perempuan. Dilihat dari tingkat pendidikan, 1 orang berpendidikan S1, 24 orang berpendidikan diploma dan 8 orang berpendidikan SMA/SMK. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan Bucu View Resort Ubud berpendidikan akhir diploma.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan *manager*, setiap karyawan memiliki kompetensi yang berbeda-beda karena mereka berasal dari berbagai latar belakang. Kompetensi karyawan Bucu View Resort Ubud masih perlu ditingkatkan karena ada tamu yang merasa kurang puas dengan

pengalaman yang diberikan, misalnya karyawan kurang cepat tanggap dalam melayani tamu. Selain itu, kurangnya pelatihan/diklat yang diberikan dalam menunjang pekerjaan atau tugas yang diberikan. Hal ini yang menjadi fenomena rendahnya kinerja karyawan pada Bucu View Resort Ubud terkait kompetensi karyawan yang masih kurang baik.

Selain kompetensi, fenomena penyebab rendahnya kinerja karyawan pada Bucu View Resort Ubud berkaitan dengan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa karyawan, ditemukan karyawan yang merasa kurang mendapatkan dukungan teknis dari atasan mereka dan menyebabkan kesulitan dalam menjalankan tugasnya sehingga karyawan merasa kurang puas atas pekerjaannya. Kepuasan kerja yang kurang mengakibatkan kinerja karyawan menjadi rendah dan berdampak terhadap kinerja Bucu View Resort Ubud.

Komitmen organisasi juga menjadi salah satu fenomena penyebab rendahnya kinerja karyawan pada Bucu View Resort Ubud. Komitmen seorang karyawan terhadap perusahaan merupakan aspek penting yang menjamin kelangsungan perusahaan dengan menciptakan rasa kepemilikan terhadap perusahaan atau organisasi tersebut. Setiap perusahaan berharap memiliki karyawan yang berkomitmen tinggi karena hal itu akan memberikan dampak positif bagi perusahaan dan akan lebih efektif serta efisien dalam mencapai tujuan bersama. Berdasarkan hasil wawancara, permasalahan mengenai komitmen organisasi pada Bucu View Resort Ubud yaitu karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari organisasi, namun karena adanya kekhawatiran tidak dapat menemukan pekerjaan lain di luar, mereka memilih untuk tetap

bertahan dalam organisasi. Selain itu, tidak semua karyawan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi, terlihat dari adanya pekerjaan yang tidak diselesaikan dengan tepat waktu, hal ini berarti karyawan bersangkutan tidak komitmen dengan waktu sehingga mengakibatkan penundaan dan penumpukan pekerjaan, yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan mencerminkan kesulitan Bucu View Resort Ubud dalam mencapai tujuan perusahaan dengan baik.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kompetensi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bucu View Resort Ubud”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1) Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bucu View Resort Ubud?
- 2) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bucu View Resort Ubud?
- 3) Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bucu View Resort Ubud?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Bucu View Resort Ubud

- 2) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bucu View Resort Ubud
- 3) Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bucu View Resort Ubud

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi pemikiran kepada :

- 1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai sumber informasi dalam menjawab permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan SDM perusahaan beserta kebijakan-kebijakannya.

- 2) Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pimpinan perusahaan agar lebih mudah mengambil kebijakan-kebijakan di masa yang akan datang sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan untuk memajukan Bucu View Resort Ubud.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Grand Theory*

2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Goal setting theory dikemukakan oleh Locke (1968) sebagai teori utama (*grand theory*) yang 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 dimiliki sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

Pada teori ini menjelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, salah satunya berkaitan dengan aspek kompetensi. Penerapan *goal setting theory* berhubungan dengan kompetensi, karena jika kompetensi yang dimiliki tinggi maka menjadi nilai tambah bagi organisasi dalam menghasilkan output yang lebih maksimal sehingga mempermudah organisasi dalam mencapai tujuan.

Teori penetapan tujuan yaitu semakin tinggi motivasi seseorang, maka usaha yang dilakukan juga semakin besar, semakin besar usaha yang dilakukan maka kinerja yang dihasilkan akan semakin tinggi, kinerja yang semakin tinggi nantinya akan menghasilkan pendapatan yang lebih besar, pendapatan yang lebih besar akan mendatangkan kepuasan kerja yang lebih

besar karena karyawan merasa puas dengan pencapaian mereka (Kotler, 1998).

Menurut Locke & Latham (1990), tujuan yang spesifik dan menantang dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi. Ketika karyawan terlibat dalam proses penetapan tujuan dan memahami pentingnya tujuan tersebut, mereka cenderung lebih termotivasi untuk mencapainya. Hal ini meningkatkan komitmen mereka terhadap organisasi karena mereka merasa menjadi bagian dari pencapaian tujuan organisasi.

Penelitian ini menggunakan *Goal Setting Theory* yang menekankan pada penetapan tujuan untuk mengarahkan perhatian individu menjadi lebih fokus pada pencapaian dan memotivasi mereka meningkatkan kinerja. Oleh karena itu, dengan adanya penetapan tujuan dapat meningkatkan kinerja individu yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan. Jadi, dengan adanya *goal setting theory* mampu meningkatkan kinerja karyawan dari segi kompetensi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

2.2 Kinerja Karyawan

2.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Hermina & Yosepha (2019), kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Rozanna, *et al.* (2019), kinerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang yang ditunjukkan untuk melaksanakan tugas-tugas organisasi yang menjadi tanggung jawabnya. Menurut Budiyanto & Mochklas (2020), kinerja adalah gambaran mengenai

tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral serta etika, yang teruang dalam perumusan strategi perencanaan (*strategic planning*) organisasi bersangkutan. Menurut Nababan, dkk. (2020), kinerja karyawan adalah hasil pencapaian secara kualitas maupun kuantitas yang bertujuan untuk mencapai target atau sasaran suatu organisasi. Menurut Karina & Ardana (2020), kinerja karyawan adalah pencapaian dari suatu hasil kerja dalam suatu proses kerja yang didasarkan pada kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta motivasi untuk berprestasi dan untuk meningkatkan kinerja individu dan mencapai tujuan perusahaan.

Dari beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah pencapaian hasil kerja baik secara kuantitas maupun kualitas yang dihasilkan seseorang dalam menjalankan tugas-tugas maupun tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan perusahaan.

2.2.2 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Silaen, dkk. (2021), indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1) Kualitas kerja

Kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan dan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan.

2) Kuantitas kerja

Jumlah yang dinyatakan dalam unit dan siklus aktifitas yang diselesaikan adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam kuantitas.

3) Ketepatan waktu

Menyelesaikan aktifitas dengan tepat waktu dan memaksimalkan waktu yang ada dengan aktifitas lain.

4) Efektivitas

Menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya dengan cara memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya organisasi yang terdiri dari tenaga, uang, bahan baku yang ada.

5) Komitmen

Tingkat di mana seorang karyawan yang dapat menjalankan fungsi kerjanya dan tanggung jawabnya terhadap instansi atau perusahaan disebut dengan komitmen.

Menurut Bukhari & Pasaribu (2020), indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1) Kualitas kerja (*quality of work*)

Kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan bagi penggunanya atau tidak, sehingga hal ini dijadikan sebagai standar kerja.

2) Komunikasi (*communication*)

Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumen.

3) Kecepatan (*promptness*)

Kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan peningkatan kerja.

4) Kemampuan (*capability*)

Kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin.

5) Inisiatif (*initiative*)

Setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam pekerjaan.

Menurut Maryati (2021), indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1) Kualitas kerja

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

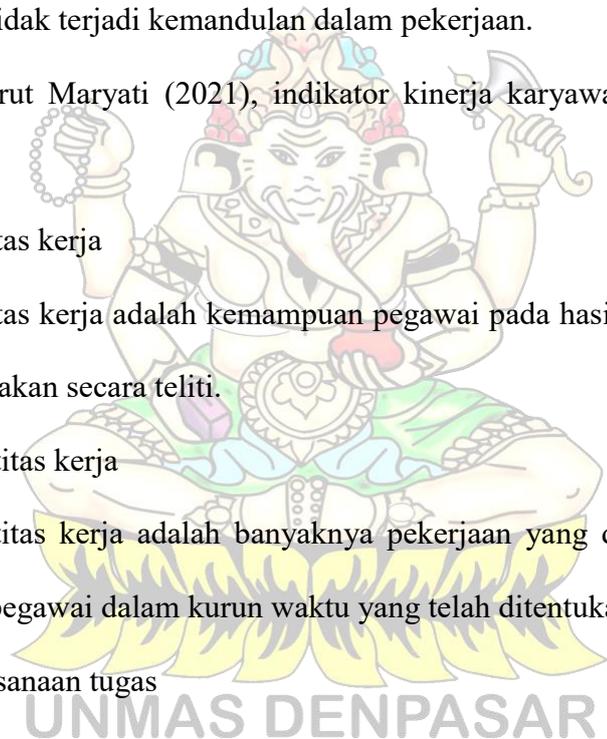
2) Kuantitas kerja

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

3) 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.

4) Tanggung jawab



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

2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Kasmir (2015), yaitu :

1) Kemampuan dan keahlian

Artinya karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang baik, maka akan memberikan kinerja baik pula, demikian sebaliknya bagi karyawan yang tidak memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaannya secara benar, maka akan memberikan hasil yang kurang baik pula, yang pada akhirnya akan menunjukkan kinerja yang kurang baik.

2) Pengetahuan

Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya. Artinya dengan mengetahui pengetahuan tentang pekerjaan akan memudahkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya.

3) Rancangan kerja

Jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Pada dasarnya rancangan pekerjaan diciptakan untuk memudahkan karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

4) Kepribadian

Kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya.

5) Motivasi kerja

Merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan (misalnya dari pihak perusahaan) maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.

6) Kepemimpinan

Merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola, dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

7) Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seseorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkannya. Sebagai contoh gaya atau sikap seorang pemimpin yang demokratis tentu berbeda dengan gaya pemimpin yang otoriter.

8) Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang dalam berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota organisasi atau perusahaan.

9) Kepuasan kerja

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

10) Lingkungan kerja

Merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.

11) Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan di mana tempatnya bekerja. Kesediaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi yang kurang baik.

12) Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan dalam bekerja. Komitmen juga diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya.

13) Disiplin kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu.

2.3 Kompetensi

2.3.1 Pengertian Kompetensi

Menurut Wijayanti & Riani (2021), kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas berdasarkan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh pekerjaan tersebut. Menurut Yusup

(2021), kompetensi adalah karakter dasar yang dimiliki individu sebagai penyebab keefektifan dan hasil dalam pekerjaannya. Menurut Wulansari & Rahmi (2019), kompetensi mengacu pada pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang ditunjukkan seseorang. Menurut Sugiharti & Kisyoowo (2021), kompetensi adalah kombinasi dari keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang dapat diamati dan diaplikasikan secara kritis untuk keberhasilan suatu organisasi dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi karyawan terhadap organisasinya. Menurut Yuliadi & Tahir (2019), kompetensi merupakan kombinasi perilaku antara pengetahuan, keterampilan, dan karakteristik yang dibutuhkan oleh karyawan untuk secara efektif mendemonstrasikan peran mereka dalam organisasi dan kinerja yang sesuai dalam organisasi.

Dari beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dalam melaksanakan suatu tugas yang meliputi pengetahuan maupun keterampilan yang ditunjukkan seseorang dalam organisasi demi tercapainya kinerja yang diharapkan.

2.3.2 Indikator Kompetensi

Menurut Hajiali (2021), indikator yang digunakan untuk mengukur kompetensi adalah sebagai berikut:

1) Pengetahuan (*Knowledge*)

Kesadaran dalam bidang kognitif (pengetahuan). Misalnya Seorang Pegawai mengetahui cara menemukan hal-hal yang diperlukan untuk belajar dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai apa yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan. Pengetahuan merupakan suatu

informasi yang dimiliki seseorang pada bidang yang khusus ataupun yang diperoleh dari manusia itu sendiri melalui sesuatu yang pernah terjadi didalam dirinya.

2) Pemahaman (*Understanding*)

Dalam hal kognitif (pengetahuan), dan afektif (sikap / nilai), yang dimiliki oleh individu. Maka, untuk memberikan pemahaman dalam hal ini dapat diberikan contoh dalam suatu organisasi atau perusahaan, misalnya dalam melaksanakan pembelajaran karyawan harus mempunyai pemahaman yang baik tentang masalah maupun kondisi kerja secara baik dan benar.

3) Nilai (*Value*)

Standar perilaku yang telah menyatu dalam diri seseorang yang diyakini secara psikologis. Misalnya, standar perilaku para pegawai yaitu kejujuran, terbuka dalam segala hal dalam melaksanakan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi atau perusahaan.

4) Kemampuan (*Skill*)

Sesuatu yang telah dimiliki oleh seseorang untuk melakukan tanggung jawab atau pekerjaan yang dibebankan pada pegawai oleh suatu organisasi atau perusahaan. Misalnya, standar perilaku para pegawai dalam memilih cara kerja yang dianggap lebih mudah dan cepat.

5) Sikap (*Attitude*)

Perasaan seseorang (baik perasaan yang bersifat positif ataupun negatif) ataupun reaksi terhadap suatu dorongan yang datang dari luar. Misalnya, perasaan saat mendapatkan insentif atau mendapatkan kenaikan gaji.

Menurut Harras, dkk. (2020), indikator kompetensi adalah sebagai berikut:

1) Wawasan

Merupakan luasnya pengetahuan dalam keilmuan, sehingga mampu menyelesaikan beragam masalah dengan baik. Kaya akan ide dan kreativitas adalah ciri utama dari luanya pengetahuan.

2) Keahlian

Merupakan kemampuan melaksanakan tugas yang terbukti dapat menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja. Pegawai terbukti ahli menyelesaikan tugas dengan baik dan benar serta mampu menghasilkan hasil kerja yang bermutu.

3) Integritas

Melekatnya suatu nilai-nilai keahlian seperti profesional, tanggung jawab, berkomitmen dan lain sebagainya. Tindakannya di dalam melaksanakan tugas mencerminkan orang yang dapat dipercaya.

Menurut Wibowo (2017), indikator yang digunakan untuk mengukur kompetensi adalah sebagai berikut:

1) Motif

Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan maupun diinginkan seseorang yang menyebabkan adanya suatu tindakan. Motif mendorong, mengarahkan dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.

2) Sikap

Sikap adalah karakteristik yang relative konstan pada tingkah laku seseorang. Setiap karyawan mempunyai watak (sifat) yang berbeda-beda dalam menyelesaikan tugasnya.

3) Konsep diri

Konsep diri adalah sikap yang dimiliki seseorang karyawan yang harus profesional dalam menyelesaikan tugasnya dengan rasa percaya diri dan yakin akan pekerjaan tersebut dapat terlaksana dengan baik.

4) Pengetahuan (Knowledge)

Pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu. Karyawan harus mengetahui dan memahami ilmu-ilmu pengetahuan atau informasi dibidang masing-masing.

5) Keterampilan (Skill)

Keterampilan merupakan kemampuan yang menunjukkan sistem perilaku secara fungsional berhubungan dengan pencapaian tujuan kerja.

2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Menurut Bukhari & Pasaribu (2020), faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi adalah sebagai berikut:

1) Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, maka mereka tidak akan berusaha belajar tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan suatu pekerjaan. Menyikapi hal tersebut, maka seseorang harus berfikir positif baik

tentang dirinya maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri orang yang berfikir kedepan.

2) Keterampilan

Ketrampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan ketrampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan dan diperbaiki. Ketrampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan intruksi, praktik dan umpan balik.

3) Pengalaman

Keahlian diri dalam kompetensi memerlukan pengalaman komunikasi dihadapan kelompok, mengorganisasi orang, menyelesaikan masalah dan sebagainya.

4) Karakteristik kepribadian

Kepribadian dapat mempengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan.

5) Motivasi

Dorongan dan apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang.

6) Isu emosional

Perasaan tentang kewenangan dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Seseorang

mungkin mengalami kesulitan mendengarkan orang lain apabila mereka tidak merasa didengar.

7) Kemampuan intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis, tidak mungkin memperbaiki setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi.

8) Budaya organisasi

Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan komitmen pada pelatihan dan pengembangan mengomunikasikan pada pekerja tentang pentingnya kompetensi tentang kepemimpinan.

2.4 Kepuasan Kerja

2.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Saman (2020), kepuasan kerja adalah gambaran sikap seorang karyawan baik senang maupun tidak senang terhadap imbalan yang diterima, baik yang berhubungan dengan dirinya sendiri, dengan atasan, sesama karyawan, maupun dengan lingkungan kerjanya. Menurut Juniarti & Putri (2021), kepuasan kerja dapat diartikan sebagai sikap dan rasa seorang pekerja dalam menjalankan pekerjaannya dan kepuasan kerja tersebut akan didapatkan apabila ada kesesuaian antara harapan pekerja dan kenyataan yang didupatkannya di tempat dia bekerja. Menurut Basri & Rauf (2021), kepuasan kerja adalah sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaannya yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima dengan yang seharusnya diterima.

Menurut Ihsan & Wijayanto (2020), kepuasan kerja adalah sikap individu terhadap pekerjaan mereka, di mana mereka diharuskan untuk berinteraksi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, dan memenuhi standar kinerja dalam perusahaan. Menurut Hemakumara (2020), kepuasan kerja meliputi perasaan bahagia di mana karyawan harus selalu fokus pada pekerjaan dan dipaksa untuk memberikan kinerja kepada perusahaan serta memenuhi harapan dari pekerjaan tersebut.

Dari beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap seseorang dalam menjalankan pekerjaannya baik senang maupun tidak senang terhadap imbalan yang diperolehnya, baik yang berhubungan dengan dirinya sendiri, karyawan, atasan, maupun dengan lingkungan kerjanya.

2.4.2 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2020), indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1) Pekerjaan itu sendiri (*work it self*)

Sumber utama kepuasan dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk pegawai.

2) Lingkungan kerja (*work environment*)

Lingkungan fisik dan psikologis. Lingkungan fisik yaitu termasuk suhu, udara suasana tempat kerja, sedangkan psikologis termasuk waktu kerja, waktu istirahat.

3) Rekan kerja (*workers*)

Rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana. Kelompok kerja, terutama tim yang kompak bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu.

4) Pengawasan (*supervision*)

Kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Pertama adalah berpusat pada pegawai, diukur menurut tingkat dimana penyelia menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada pegawai. Kedua adalah iklim partisipasi atau pengaruh dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan pegawai.

5) Promosi (*promotion*)

Kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian menjadi dasar perhatian penting untuk maju dalam pegawai sehingga menciptakan kepuasan.

6) Gaji/ Upah (*pay*)

Faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Sejumlah upah/ uang yang diterima pegawai menjadi penilaian untuk kepuasan, dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dan layak.

Menurut Afandi (2018), indikator dari kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1) Pekerjaan

Mengacu pada tugas dan kewajiban yang dilakukan pekerjaan untuk perusahaan sebagai bagian dari pekerjaan mereka. Hal ini mengacu pada

sejauh mana pekerja puas dengan tugas dan kewajiban yang mereka lakukan sehari-hari.

2) Upah

Mengacu pada bagian moneter dari paket tunjangan yang diterima pekerja sebagai imbalan atas kerja mereka. Hal ini mengacu pada sejauh mana pekerja puas dengan skala gaji yang ditawarkan organisasi sebagai imbalan atas kontribusi dan tenaga mereka.

3) Pengawas

Digunakan untuk menggambarkan pemimpin atau atasan langsung yang memiliki wewenang langsung atas administrasi dan pengawasan anggota staf. Hal ini menunjukkan bahwa sejauh mana bawahan dan atasan berinteraksi serta cara bimbingan dan kepemimpinan atasan tersebut mempengaruhi kepuasan kerja bawahan.

4) Rekan kerja

Mengacu pada rekan kerja atau orang lain yang terlibat dengan karyawan atau bekerja bersama di tempat kerja. Hal ini berarti sejauh mana interaksi dan hubungan dengan rekan kerja mempengaruhi kebahagiaan kerja karyawan.

Menurut Robbins (2016), indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Pekerjaan itu sendiri (*work it self*), yaitu merupakan sumber utama kepuasan dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk pegawai.

- 2) Gaji/Upah (*pay*), yaitu merupakan faktor multidimensi dan kepuasan kerja. Sejumlah upah/uang yang diterima pegawai menjadi penilai untuk kepuasan, dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dan layak.
- 3) Promosi (*promotion*), yaitu kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian menjadi dasar perhatian penting untuk maju dalam pegawai sehingga menciptakan kepuasan.
- 4) Pengawasan (*supervision*), yaitu merupakan pengawasan yang dilakukan secara langsung atau memeriksa mendadak oleh atasan terhadap bawahan pada saat kegiatan sidang dilakukan. Pertama adalah berpusat pada pegawai, diukur menurut tingkat dimana penyedia menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada pegawai. Kedua adalah iklim partisipasi atau pengaruh dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan pegawai.
- 5) Rekan kerja (*workers*), yaitu rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana. Kelompok kerja, terutama tim yang kompak bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu.

2.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Agustina (2019), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor-faktor individu, kepribadian, seperti aktualisasi diri, kesempatan untuk maju, kemampuan menghadapi tantangan, kemampuan menghadapi tekanan, status senioritas, makin tinggi hierarkis di dalam

perusahaan lebih mudah individu tersebut puas, kepuasan individu dalam hidupnya, yaitu individu yang mempunyai kepuasan yang tinggi terhadap elemen-elemen kehidupannya yang tidak berhubungan dengan kerja, biasanya akan mempunyai kepuasan kerja yang tinggi.

- 2) Faktor psikologis, faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, yang meliputi minat, kondisi kesehatan karyawan, umur, watak, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.
- 3) Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan, hubungan kekeluargaan, hubungan kemasyarakatan, komunikasi yang lancar antara karyawan dengan pihak manajemen. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat maupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap pekerjaannya.
- 4) Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan lingkungan fisik tempat karyawan melakukan pekerjaan, pengaturan waktu, dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, dan sebagainya.
- 5) Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem-sistem dan besaran gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, keamanan kerja.
- 6) Faktor lingkungan non fisik kerja yaitu perusahaan dan pihak manajemen. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu

memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Kebijakan perusahaan yang berhubungan dengan pemeliharaan karyawan akan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.

2.5 Komitmen Organisasi

2.5.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Menurut Raharjo, dkk. (2023), komitmen organisasi adalah cerminan dari sikap atau perilaku karyawan terhadap perusahaan berupa loyalitas dan tindakan untuk mencapai visi, misi dan tujuan organisasi. Menurut Arifudin (2020), komitmen organisasi adalah ikatan psikologis karyawan pada organisasi yang ditandai dengan adanya kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi, dan keinginan yang kuat mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi. Menurut Haniyah & Lestari (2022), komitmen organisasi adalah derajat hubungan individu memandang dirinya sendiri dengan pekerjaannya dalam organisasi tertentu. Menurut Sopiah (2018), komitmen organisasi sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya. Komitmen organisasi ini menggambarkan hubungan diantara individu dengan organisasi, jika individu yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi, maka ia akan mempunyai kesetiaan, kepercayaan dan loyalitas pada organisasi dimana ia bekerja. Menurut Kaiyeli (2019), komitmen organisasi adalah suatu hubungan yang melibatkan lebih dari sekedar loyalitas yang

pasif terhadap organisasi, di mana para karyawan mempunyai kemampuan untuk memberikan diri mereka dan membuat suatu kontribusi personal untuk membantu organisasi mencapai kesuksesan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka terhadap organisasi dan keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan organisasi dimana individu mengidentifikasi dirinya terhadap tujuan-tujuan dan harapan-harapan tempat ia bekerja serta menjaga keanggotaan dalam organisasi.

2.5.2 Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Busro (2018), indikator yang digunakan untuk mengukur komitmen organisasi adalah sebagai berikut:

1) Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)

Indikator Komitmen Afektif (*Affective Commitment*) yaitu keterlibatan emosional seseorang pada organisasinya berupa cinta pada organisasi yang meliputi kepercayaan yang kuat dan menerima nilai dan tujuan organisasi, loyalitas terhadap organisasi, dan kerelaan menggunakan upaya demi kepentingan organisasi.

2) Komitmen Kontinu (*Continuance Commitment*)

Indikator Komitmen Kontinu (*Continuance 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 yang meliputi memperhitungkan keuntungan untuk tetap bekerja dalam organisasi dan memperhitungkan kerugian jika meninggalkan organisasi.

3) Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)

Indikator Komitmen Normatif (*Normative Commitment*) yaitu sebuah dimensi moral yang didasarkan pada perasaan wajib dan tanggung jawab pada organisasi yang mempekerjakannya meliputi kemauan bekerja dan tanggung jawab memajukan organisasi.

Menurut Kurniawan (2020), indikator dari komitmen organisasi adalah sebagai berikut:

1) Komitmen Afektif

Berhubungan dengan identifikasi organisasi, keterlibatan karyawan, dan keterikatan emosional.

2) Komitmen Berkelanjutan

Berhubungan dengan kesadaran akan biaya yang muncul jika meninggalkan organisasi.

3) Komitmen Normatif

Berhubungan dengan perasaan bertanggung jawab untuk tetap melakukan pekerjaan di organisasi tersebut.

Menurut Yuniarti & Satya (2019), indikator komitmen organisasi adalah sebagai berikut:

1) Komitmen Afektif

Sebagai ikatan emosional positif karyawan dengan organisasi. Seorang karyawan yang berkomitmen secara efektif sangat bisa mensinkronkan

pekerjaannya sesuai dengan tujuan organisasi dan ingin tetap menjadi bagian dari organisasi.

2) **Komitmen Berkelanjutan**

Sinergi antara kekuatan dan kelemahan ketika menjadi bagian dari organisasi. Contoh dari komitmen berkelanjutan adalah ketika karyawan merasa perlu untuk tetap bersama organisasi mereka karena gaji dan tunjangan tambahan mereka tidak akan meningkat jika mereka pindah ke organisasi lain.

3) **Komitmen Normatif**

Mengacu pada perasaan kewajiban untuk tetap bersama organisasi karena alasan etika atau moral. Karyawan yang memiliki komitmen normatif merasa bahwa meninggalkan organisasi mereka, akan memiliki konsekuensi yang buruk dan akan melahirkan perasaan bersalah tentang keputusan tersebut.

2.5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi dalam Edison, dkk. (2018) sebagai berikut:

- 1) Faktor logis yaitu karyawan akan bertahan dalam organisasi karena melihat adanya pertimbangan logis, misalnya memiliki jabatan yang strategis dan berprestasi cukup atau karena faktor kesulitan untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik.
- 2) Faktor lingkungan yaitu karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi karena lingkungan yang menyenangkan, merasa dihargai,

memiliki peluang untuk berinovasi, dan dilibatkan dalam pencapaian tujuan organisasi.

- 3) Faktor harapan yaitu karyawan memiliki kesempatan yang luas untuk berkarier dan kesempatan untuk meraih posisi yang lebih tinggi, melalui sistem yang terbuka dan transparan.
- 4) Faktor ikatan emosional yaitu karyawan yang merasa ada ikatan emosional yang tinggi, contohnya merasakan suasana kekeluargaan dalam organisasi, atau organisasi telah memberikan jasa yang luar biasa atas kehidupannya, atau dapat juga karena memiliki hubungan kerabat/keluarga.

2.6 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain sebagai pedoman/acuan yang menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tentang pengaruh kompetensi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bucu View Resort. Adapun penelitian yang dilakukan seperti dibawah ini:

2.6.1 Hubungan Kompetensi dengan Kinerja Karyawan

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2019), dengan judul “*The Impact of Working Environment, Work Stress, and Competency toward Employee Performance*”. Sampel pada penelitian ini sebanyak 120 karyawan. Metode analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif dengan menggunakan software SPSS dan regresi ganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja karyawan, artinya jika kompetensi meningkat, maka kinerja karyawan juga akan meningkat dan sebaliknya, jika kompetensi menurun maka kinerja karyawan juga akan menurun. Adapun persamaan pada penelitian ini yaitu variabel bebas pada kompetensi dan variabel terikat pada kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini terdapat pada penambahan variabel bebas yaitu lingkungan kerja, dan stress kerja, lokasi penelitian, jumlah sampel, dan tahun penelitian.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Esthi, R. B., & Savhira. I. (2019), dengan judul "*The Influence of Work, Trainin, Competence, and Discipline of Work on Employee Performance in PT. Lestarindo Perkasa*". Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden. Untuk pengumpulan data meliputi observasi, penyebaran kuesioner dan studi kepustakaan. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi dengan kinerja karyawan, hal ini berarti kompetensi memiliki pengaruh penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Adapun persamaan pada penelitian ini yaitu variabel bebas pada kompetensi, disiplin kerja dan variabel terikat pada kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini terdapat pada penambahan variabel bebas yaitu pelatihan kerja, lokasi penelitian, jumlah sampel, dan tahun penelitian.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Ngatimun, Elmas, M. S. H., Priantono, S. (2019), dengan judul "*The Effect of Competence, Leadership and Work Environment to the Employee Performance*". Sampel pada penelitian ini berjumlah 52 orang. Penelitian ini menggunakan metode wawancara dan dokumenter untuk melengkapi data. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda dan uji determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya jika kompetensi semakin tinggi maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja dan sebaliknya, kompetensi yang semakin menurun akan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan. Adapun persamaan pada penelitian ini yaitu variabel bebas pada kompetensi dan variabel terikat pada kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini terdapat pada penambahan variabel bebas yaitu kepemimpinan, dan lingkungan fisik, lokasi penelitian, jumlah sampel, dan tahun penelitian.
- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Wulansari, P., Alfian, R. M., & Ganesan, Y. (2019), dengan judul "*The Effect of Competence and Emotional Intelligence on Employee Performance in XXX Bank*". Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, jenis analisis yang digunakan adalah deskriptif, dan menggunakan regresi linier berganda. Sampel yang digunakan sebanyak 40 orang. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden karyawan Bank XXX. Program bantu yang digunakan untuk menganalisis data yaitu program SPSS ver.23. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa secara pasial kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan arah yang positif yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi karyawan maka akan berdampak pada potensi kinerja karyawan yang semakin tinggi pula. Sebaliknya, semakin buruk kompetensi karyawan maka akan berdampak pada potensi kinerja karyawan yang semakin buruk pula. Adapun persamaan pada penelitian ini yaitu variabel bebas pada kompetensi dan variabel terikat pada kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini terdapat pada penambahan variabel bebas yaitu kecerdasan emosional, lokasi penelitian, jumlah sampel, dan tahun penelitian.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Su'adah, M., Pituringsih, E. & Ginting, G. (2022), dengan judul "Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Yayasan Tridarma Kosgoro Kabupaten Dompu)". Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan/karyawati Yayasan Tri Dharma Kosgoro yang berada di Kabupaten Dompu sebanyak 64 orang, dimana sampel dengan penelitian sensus, sehingga seluruh populasi sebanyak 64 responden digunakan pada penelitian ini. Analisis statistik inferensial yang digunakan adalah teknik analisis regresi baik dengan uji F dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan artinya kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Adapun persamaan pada penelitian ini yaitu variabel bebas pada kompetensi, serta variabel terikat pada kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini terdapat pada

penambahan variabel bebas yaitu motivasi kerja dan kompensasi, lokasi penelitian, jumlah sampel, dan tahun penelitian.

2.6.2 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Rinny, P., Purba, C. B., & Handiman, U. T. (2020), dengan judul "*The Influence of Compensation, Job promotion, and Job satisfaction on Employee Performance of Mercubuana University*". Jenis penelitian ini adalah analisis kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah 77 karyawan. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh karyawan maka kinerja akan semakin meningkat. Adapun persamaan pada penelitian ini yaitu variabel bebas pada kepuasan kerja dan variabel terikat pada kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini terdapat pada penambahan variabel bebas yaitu kompensasi, dan promosi jabatan, lokasi penelitian, jumlah sampel, dan tahun penelitian.
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Lestari, Y. W., Broto, B. E., & Prayoga. Y. (2022), dengan judul "*The Effect of Motivation, Communication, and Job Satisfaction on Employee Performance*". Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, analisis regresi linier berganda, uji validitas, dan reliabilitas serta uji hipotesis. Sampel pada penelitian ini sebanyak 74 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kinerja karyawan, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Adapun persamaan pada penelitian ini yaitu variabel bebas pada kepuasan kerja dan variabel terikat pada kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini terdapat pada penambahan variabel bebas yaitu motivasi, dan komunikasi, lokasi penelitian, jumlah sampel, dan tahun penelitian.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Dewi, K., & Amar, S. (2019), dengan judul "*The Effect of Transformational Leadership, International Justice, and Job Satisfaction on Performance*". Penelitian ini termasuk dalam penelitian kausatif dengan analisis Structural Equation Modeling (SEM). Sampel pada penelitian ini sebanyak 103 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, artinya semakin puas karyawan terhadap pekerjaannya maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Adapun persamaan pada penelitian ini yaitu variabel bebas pada kepuasan kerja dan variabel terikat pada kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini terdapat pada penambahan variabel bebas yaitu kepemimpinan transformasional, keadilan organisasi, dan lingkungan kerja fisik, lokasi penelitian, jumlah sampel, dan tahun penelitian.
- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Widayati, C. C., Arijanto, A., Magita, M., Anggraini, W., & Putri, A. A. (2021), dengan judul "*The Effect of Work Family Conflict, Job Stress, and Job Satisfaction on Employee Performance*". Sampel pada penelitian ini sebanyak 70 karyawan.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei, dengan instrumen penelitian berupa kuesione. Metode analisis data menggunakan Partial Least Square. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya semakin meningkatnya kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan. Adapun persamaan pada penelitian ini yaitu variabel bebas pada kepuasan kerja dan variabel terikat pada kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini terdapat pada penambahan variabel bebas yaitu konflik pekerjaan-keluarga, dan stres kerja, lokasi penelitian, jumlah sampel, dan tahun penelitian.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Basri, S., K., & Rauf, R. (2021), dengan judul “Pengaruh Semangat Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai”. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan jumlah sampel 59 responden. Data dianalisis dengan menggunakan regresi berganda dan uji determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh secara langsung dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai tidak secara langsung berdampak pada seberapa baik mereka melakukan pekerjaan mereka. Adapun persamaan pada penelitian ini yaitu variabel bebas pada kepuasan kerja dan variabel terikat pada kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini terdapat pada penambahan variabel bebas yaitu semangat kerja, lokasi penelitian, jumlah sampel, dan tahun penelitian.

2.6.3 Hubungan Komitmen Organisasi dengan Kinerja Karyawan

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Amri, A., Ramadhi., Ramdani, Z. (2021), dengan judul “*Effect of Organization Commitment, Work Motivation and Work Discipline On Employee Performance (Case Study: PT.PLN (Persero) P3B Sumatera UPT Padang)*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komitmen organisasi, motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sensus atau sampling jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji F, uji t, koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang artinya semakin tinggi komitmen organisasi maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan komitmen organisasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Sedangkan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini terdapat pada penggunaan motivasi kerja dan disiplin kerja sebagai variabel bebas, jumlah sampel, lokasi penelitian, dan tahun penelitian.
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Paramita, E., Lumbanraja, P., Baru, A (2020), dengan judul “*The Influence of Organizational Culture and Organizational Commitment on Employee Performance and Job*

Satisfaction as a Moderating Variable at PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk". Subjek penelitian ini sejumlah 40 karyawan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi moderat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang artinya kinerja karyawan yang berkualitas dicapai melalui komitmen organisasi secara langsung dan berkelanjutan. Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan komitmen organisasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Sedangkan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini terdapat pada penggunaan budaya organisasi sebagai variabel bebas dan kepuasan kerja sebagai variabel pemoderasi, jumlah sampel, lokasi penelitian, dan tahun penelitian.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Djunaedi., Nimran, U., Musadieg, A., Afrianty, A. W. (2022), dengan judul "*Influence Of Employee Competence And Employee Empowerment On Employee Performance: Organizational Commitment As Mediation*". Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 97 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik inferensial Structural Equation Model (SEM) menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan WarpPLS 6.0 Software. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan, yang artinya semakin tinggi komitmen yang dimiliki

oleh organisasi maka semakin tinggi pula kinerja karyawan tersebut. Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini terdapat pada jumlah sampel, lokasi penelitian, dan tahun penelitian.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Ndoen, D.L., & Supartha, W. G. (2019), dengan judul "*The Mediating Role of Organizational Commitment on Leadership Behavior and Employee Performance*". Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik total sampling atau sampling jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 70 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif dan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang artinya semakin tinggi komitmen yang dimiliki oleh organisasi maka semakin tinggi pula kinerja karyawannya. Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini terdapat pada penggunaan perilaku kepemimpinan sebagai variabel terikat, jumlah sampel, lokasi penelitian, dan tahun penelitian.
- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Suhardi, A., Ismilasari, I., & Jasman, J. (2021), dengan judul "*Analisis Pengaruh Loyalitas dan Komitmen*

Organisasi terhadap Kinerja Karyawan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh loyalitas dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun secara simultan. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini diambil berdasarkan metode sensus yaitu seluruh populasi berjumlah 35 karyawan, jumlah ini sekaligus dijadikan sebagai sampel penelitian. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya meskipun karyawan memiliki tingkat komitmen terhadap organisasi, itu tidak secara signifikan mempengaruhi kinerja mereka. Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini terdapat pada penggunaan loyalitas sebagai variabel bebas, jumlah sampel, lokasi penelitian, dan tahun penelitian.