

**PENGARUH KOMPETENSI, KOMITMEN ORGANISASI DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK
CABANG KANTOR FUNSIONAL CONSUMER CARD (KFCC) KUTA**



UNMAS DENPASAR

Oleh:

Nama : Ida Ayu Made Priska Sari
Nim : 1702612010574

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR
DENPASAR
2020**

**PENGARUH KOMPETENSI, KOMITMEN ORGANISASI DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK
CABANG KANTOR FUNGSIONAL CONSUMER CARD (KFCC) KUTA**

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna
memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mahasaraswati Denpasar**



Oleh:

**NAMA : IDA AYU MADE PRISKA SARI
NIM : 1702612010574
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR
DENPASAR**

2020

**PENGARUH KOMPETENSI, KOMITMEN ORGANISASI DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK
CABANG KANTOR FUNGSIONAL CONSUMER CARD (KFCC) KUTA**

Oleh:

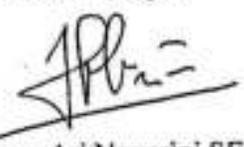
**NAMA : IDA AYU MADE PRISKA SARI
NIM : 1702612010574
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

Denpasar, 08 Desember 2020
Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing I


Dr. Drs. I Wayan Sujana, MM
NIP/NPK. 825484125

Pembimbing II


Ni Nyoman Ari Novarini, SE., MM
NIP/NPK. 828613393

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR
DENPASAR
2020**

**PENGARUH KOMPETENSI, KOMITMEN ORGANISASI DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK
CABANG KANTOR FUNSIONAL CONSUMER CARD (KFCC) KUTA**

Oleh:

NAMA : IDA AYU MADE PRISKA SARI
NIM : 1702612010574
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan lulus
pada ujian skripsi Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mahasaraswati Denpasar
pada tanggal : 08 Desember 2020

Tim Penguji:

- | | |
|---------------------------|---------------------------------------|
| 1. Ketua Penguji : | |
| Nama Ketua Penguji : | Dr. Drs. I Wayan Sujana, MM |
| 2. Sekretaris Penguji : | |
| Nama sekretaris penguji : | Ni Nyoman Ari Novarini, SE.,MM |
| 3. Anggota Penguji : | |
| Nama anggota penguji : | Ni Putu Ayu Sintya Saraswati, SE., MM |



Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Dr. Putu Kepramareni, SE., MM
NIP/NPK. 19720616 200501 2 002



Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Agus Wahyudi Salasa Gama, SE., MM
NIP/NPK. 82-8510/327



SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ida Ayu Made Priska Sari
Nim : 1702612010574
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini adalah bukan dari hasil kegiatan plagiat dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Denpasar, 08 Desember 2020



Ida Ayu Made Priska Sari

KATA PENGANTAR

Om Swastyastu,

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Kantor Fungsional Consumer Card (KFCC) Kuta”.

Proposal ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dekan Dr. Putu Kepramareni, SE.,MM selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.
2. Bapak Dr. Agus Wahyudi Salasa Gama, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.
3. Ibu Ni Putu Nita Anggraini,SE.,MM selaku Pembimbing Akademik atas bimbingan dan masukan selama program studi.
4. Bapak Dr. Drs I Wayan Sujana.,MM selaku pembimbing I atas waktu, bimbingan, masukan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Ni Nyoman Ari Novarini, SE.,MM selaku Pembimbing II atas bimbingan dan masukan dalam penyusunan skripsi.

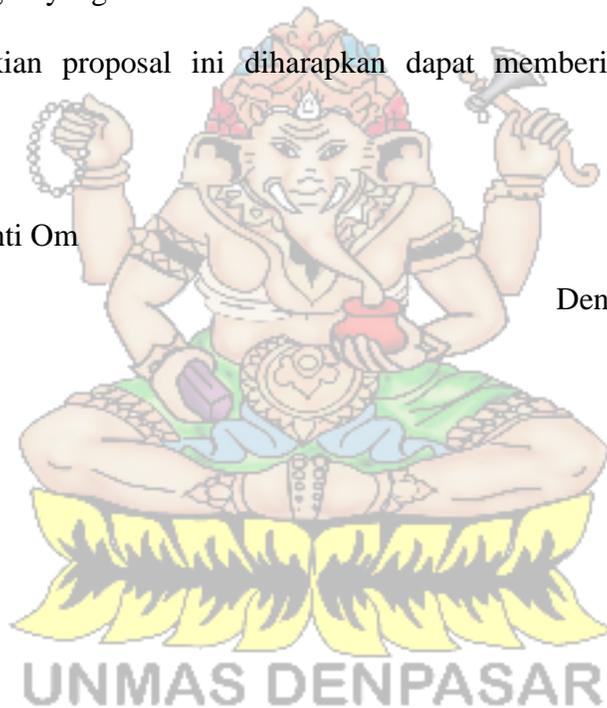
6. Bapak Ir. Wirya Setiawan,SE selaku Kepala Kantor Fungsional Consumer Card Kuta atas dukungan dan kerjasamanya.
7. Keluarga tercinta atas dukungan dan doanya yang tulus dan tiada hentinya untuk memotivasi penulis dalam studi.
8. Kepada teman- teman atas dukungan, motivasi dan masukannya.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa penyusunan proposal ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan serta pengalaman penulis. Namun demikian proposal ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi yang berkepentingan.

Om Shanti, Shanti, Shanti Om

Denpasar, 08 Desember 2020

Penulis



**PENGARUH KOMPETENSI, KOMITMEN ORGANISASI DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK
CABANG KANTOR FUNGSIONAL CONSUMER CARD (KFCC) KUTA**

Abstrak

Kinerja karyawan mengacu pada suatu kegiatan dan menyempurnakan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing. Penilaian suatu kinerja karyawan dalam suatu organisasi perbankan ditentukan oleh keberhasilan dalam meningkatkan kinerja untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kompetensi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Kantor Fungsional Consumer Card (KFCC) Kuta.

Populasi penelitian adalah karyawan PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Kantor Fungsional Consumer Card (KFCC) Kuta. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang karyawan yang ditentukan berdasarkan metode *non probability sampling*. Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif pada kinerja karyawan. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel lain yang secara teori mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan, seperti motivasi.

Kata Kunci: kinerja karyawan, kompetensi, komitmen organisasi, lingkungan kerja.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGUJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Teori Sumber Daya Manusia	12
2.1.2 Kinerja Karyawan	13
2.1.3 Kompetensi	19
2.1.4 Komitmen Organisasi	29

2.1.5 Lingkungan Kerja	33
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	40
BAB III KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	44
3.1 Kerangka Berpikir.....	44
3.2 Hipotesis.....	48
3.2.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan.....	48
3.2.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	48
3.2.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	49
BAB IV METODE PENELITIAN	51
4.1 Lokasi Penelitian.....	51
4.2 Obyek Penelitian.....	51
4.3 Identifikasi Variabel	51
4.4 Definisi Operasional Variabel	52
4.4.1 Variabel Dependen.....	52
4.4.2 Variabel Independen.....	53
4.5 Jenis dan Sumber Data.....	59
4.5.1 Berdasarkan jenisnya.....	59
4.5.2 Berdasarkan sumbernya	59
4.6 Populasi dan Sampel.....	59
4.6.1 Populasi	59
4.6.2 Sampel	60
4.7 Metode Pengumpulan Data.....	60
4.8 Teknik Analisis Data.....	62

4.8.1 Uji Validitas dan Realibitas.....	62
4.8.2 Uji Asumsi Klasik	63
4.8.3 Analisis Regresi Berganda	65
4.8.4 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	66
4.8.5 Uji Signifikan Parsial (Uji t)	67
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	68
5.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	68
5.1.1 Sejarah Perusahaan.....	68
5.1.2 Struktur Organisasi.....	70
5.1.3 Karakteristik Responden	71
5.1.4 Deskripsi Kuesioner Penelitian	75
5.2 Uji Instrumen Penelitian	79
5.2.1 Uji Validitas	79
5.2.2 Uji Reliabilitas.....	82
5.3 Uji Asumsi Klasik.....	82
5.3.1 Pengujian gejala normalitas.....	82
5.3.2 Pengujian gejala multikolinearitas	83
5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	84
5.4 Uji Hipotesis	85
5.5 Nilai Koefisien Determinasi	87
5.6 Uji T	87
5.7 Pembahasan.....	88
5.7.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan	88

5.7.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	88
5.7.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	88
BAB VI PENUTUP	90
6.1 Simpulan	90
6.2 Keterbatasan dan Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Job Appraisal Summary Report.....	4
Tabel 1.2 Rendahnya Kompetensi PT. Bank Central Asia Cabang KFCC Kuta	6
Tabel 4.3 Kriteria Skala Likert.....	62
Tabel 5.4 Pemegang Saham PT. Bank Central Asia, Tbk	69
Tabel 5.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 5.6 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	73
Tabel 5.7 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	74
Tabel 5.8 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	74
Tabel 5.9 Distribusi Tanggapan Responden pada Variabel Kompetensi (X1).....	76
Tabel 5.10 Distribusi Tanggapan Responden pada Variabel Komitmen Organisasi (X2)	77
Tabel 5.11 Distribusi Tanggapan Responden pada Variabel Lingkungan Kerja (X3)	78
Tabel 5.12 Distribusi Tanggapan Responden pada Variabel Kinerja (Y)	79
Tabel 5.13 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	81
Tabel 5.14 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	82
Tabel 5.15 Nilai Asymp. Sig. (2- Tailed) untuk Uji Normalitas	83
Tabel 5.16 Hasil Uji Multikolinearitas	84
Tabel 5.17 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	85
Tabel 5.18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Berpikir Penelitian..... 97

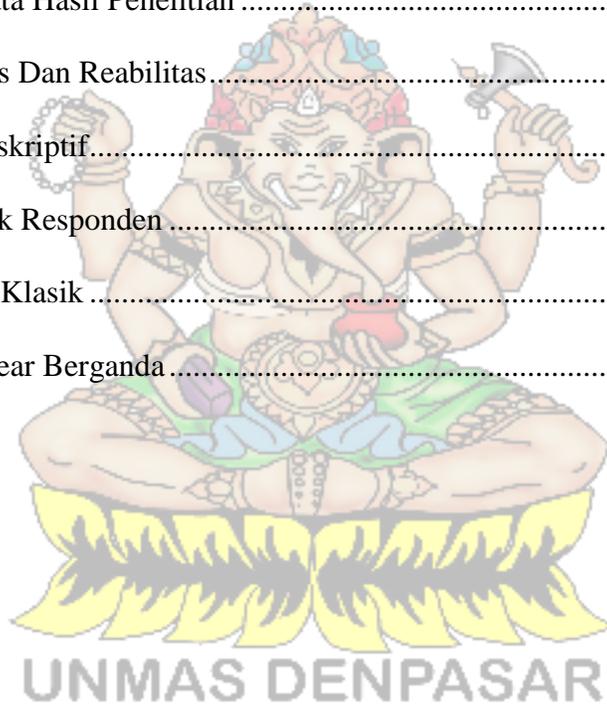
Gambar 3.2 Model Penelitian 101

Gambar 5.3 Struktur Organisasi 109



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	97
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Penelitian	101
Lampiran 3 Uji Validitas Dan Reabilitas.....	109
Lampiran 4 Statistik Deskriptif.....	113
Lampiran 5 Karakteristik Responden	120
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	121
Lampiran 7 Regresi Linear Berganda.....	123



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia dalam perusahaan memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting bagi tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia di sini mencakup keseluruhan manusia yang ada dalam organisasi yaitu mereka yang terlibat dalam kegiatan operasional perusahaan mulai dari level yang paling bawah sampai level yang paling atas (top management), meskipun berbeda level, seluruh elemen sumber daya manusia tersebut memiliki peran yang sama terhadap tercapai tidaknya tujuan perusahaan, pengabaian terhadap salah satu bagian berakibat terhambatnya pencapaian tujuan perusahaan. Berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusia atau karyawannya.

Sumber daya manusia yang berbasis kompetensi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja dapat meningkatkan kapasitas dan membangun pondasi karena apabila orang-orang yang bekerja dalam organisasi memiliki kemampuan yang tepat sesuai dengan tuntutan pekerjaannya, maka dia akan mampu baik dari segi pengetahuan, keterampilan maupun mental serta karakter produktifnya. Dengan kepemilikan nilai (value) yang kuat, mereka akan selalu siap menghadapi perubahan sesuai dengan tuntutan organisasi tanpa menghilangkan jati dirinya.

PT. Bank Central Asia Tbk. salah satu perusahaan swasta di Indonesia yang bergerak dalam bidang keuangan yaitu di bidang perbankan, dimana sejak berdiri pada

tahun 1957 hingga kini semakin terus berkembang. Salah satu tujuan perusahaan adalah menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Era global saat ini persaingan antar perusahaan semakin ketat diikuti perkembangan ekonomi. perusahaan memiliki cara dan gaya yang berbeda-beda dalam menempuh tujuannya masing-masing. Satu-satunya dengan mendaya gunakan sumber-sumber daya yang ada. PT. Bank Central Asia itu sendiri juga tersebar di beberapa negara di dunia. Negara-negara tersebut meliputi Hongkong, USA, Malaysia, Taiwan, Singapura, Qatar dan Arab Saudi. Dengan pemasaran yang sudah mencapai luar negeri, tentu kualitas menjadi faktor penting bagi PT. Bank Central Asia Tbk tersebut. Produk-produk yang dihasilkan berupa tabungan, deposito, kartu kredit dan mesin edc. Dalam operasinya, PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang KFCC Kuta lebih mengutamakan nilai kualitas produknya dari pada keuntungan perusahaan, yang merupakan tujuan dari perusahaan itu sendiri. Karyawan memiliki peranan penting untuk menunjang kegiatan operasional sebuah perusahaan. PT Bank Central Asia Tbk. Cabang KFCC Kuta sebagai perusahaan perbankan untuk melayani transaksi konsumen memerlukan banyak karyawan guna mencapai kinerja yang diinginkan perusahaan.

Kinerja perusahaan merupakan fungsi dari hasil-hasil pekerjaan atau kegiatan yang ada dalam perusahaan yang dipengaruhi oleh faktor-faktor intern dan ekstern. Sebagai asset utama, maka sumber daya manusia (SDM) dalam perusahaan harus ditingkatkan produktivitasnya dengan menciptakan kondisi dan lingkungan kerja yang dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan kompetensi, kemampuan dan keterampilan yang dimiliki secara optimal, meningkatkan komitmen terhadap perusahaan serta bisa mengembangkan karirnya agar lebih maju.

Perusahaan dan karyawan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Jika karyawan berhasil membawa kemajuan bagi perusahaan, keuntungan yang diperoleh juga akan dinikmati oleh kedua belah pihak. Bagi karyawan, keberhasilan merupakan aktualisasi potensi diri sekaligus peluang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sedangkan bagi perusahaan, keberhasilan merupakan sarana menuju pertumbuhan dan perkembangan perusahaan (Handoko,1996: 9) dalam Titasari (2014).

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara dalam Riyanda (2017). Peningkatan kinerja merupakan hal terpenting yang diinginkan baik oleh karyawan maupun organisasi. Organisasi menginginkan kinerja karyawan yang optimal untuk kepentingan peningkatan hasil kerja dan keuntungan organisasi. Di sisi lain, karyawan berkepentingan untuk pengembangan diri dan promosi pekerjaan. Untuk memenuhi kedua keinginan tersebut, maka dibutuhkan sistem manajemen kinerja yang baik (Bangun,2012:230).

Hasil wawancara peneliti terhadap kepala kantor PT Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta dimana menurunnya kinerja karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang KFCC Kuta ditunjukkan dari data Job Appraisal Summary Report di PT Bank Central Asia Tbk. Cabang KFCC Kuta tahun 2018 sampai dengan tahun 2019 menyebutkan bahwa keseluruhan pelaksanaan kegiatan dari penilaian kinerja PT Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta tahun 2018 dengan nilai rata- rata sebesar 80 masuk dalam penilaian baik. Namun pada pelayanan dan kegiatan karyawan pada tahun 2019 menurun mendapatkan penilaian kurang baik. Karena menurunnya

performance dan pelaksanaan tanggung jawab kerja yang menurun juga maka tak heran bila menyebabkan penilaian kinerja yang menurun.

Dari hasil report per tahun 2018 sampai 2019 oleh 50 karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang KFCC Kuta, dapat diketahui bahwa indikator menurunnya kinerja karyawan ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1

Job Appraisal Summary Report

Penilaian Kinerja	Skala	Tahun 2018		Tahun 2019	
		Jumlah Karyawan	Persentase (%)	Jumlah Karyawan	Persentase (%)
Baik	A	40	80	30	60
Cukup Baik	B	5	10	10	20
Kurang Baik	C	5	10	10	20
Kurang	D	0	-	0	-
Buruk	E	0	-	0	-
TOTAL		50	100,00	50	100,00

Sumber : Kepegawaian PT. Bank Central Asia TBK KFCC Kuta, 2019

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa terjadi penurunan kinerja dari tahun 2018 dan 2019. Karyawan yang mendapat predikat baik ditahun 2018 sebanyak 40 orang, namun pada tahun 2019 menurun menjadi 30 karyawan. Hal ini disebabkan oleh adanya penurunan kompetensi kemampuan untuk mencapai target perusahaan, ketrampilan dan pengetahuan, tidak adanya keinginan kuat untuk menjalankan aturan perusahaan sehingga beberapa karyawan sering terlambat dan banyaknya absensi karyawan, serta ruang lingkup kerja yang tidak memadai yang mempengaruhi kinerja karyawan. Salah Satu upaya instansi dalam mempertahankan kinerja karyawan adalah

dengan cara memerhatikan kompetensi karyawan. Menurut Riyanda (2017) kompetensi merupakan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku- perilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya. Sudarmanto (2010) mengatakan kompetensi sebagai atribut kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu.

Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan karyawan di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing- masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas professional dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang baik, Wibowo (2010). Kompetensi karyawan dapat tercapai dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaannya dan tujuan organisasi. Menurut Romberg (2010) seorang karyawan memiliki kompetensi yang tinggi apabila karyawan tersebut memiliki pengalaman kerja, latar belakang pendidikan yang mendukung profesi, memiliki keahlian/ pengetahuan, dan memiliki keterampilan. Namun hasil prasurvei yang dilakukan peneliti pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta diketahui kompetensi pegawai masih rendah yang disajikan pada tabel 1.2

Tabel 1.2
Rendahnya Kompetensi PT. Bank Central Asia Cabang KFCC Kuta

No	Indikator Rendahnya Kompetensi Karyawan	Jumlah satuan Orang	Persentase
1	Karyawan tidak memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang menunjang pekerjaannya	15	30%
2	Karyawan tidak berusaha menerapkan latar belakang pendidikan ke dalam pekerjaan yang sekarang dijalani	15	30%
3	Karyawan jarang memunculkan ide baru untuk kemajuan organisasi	10	20%
4	Karyawan belum pernah mengikuti pelatihan ketrampilan yang diadakan organisasi	10	20%
Total		50	100,0%

Sumber : Kepegawaian PT. Bank Central Asia TBK KFCC Kuta, 2019

Hasil survey wawancara tersebut menunjukkan sebanyak 15 orang (30%) mengatakan bahwa karyawan tidak memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang menunjang pekerjaannya, sebanyak 15 orang (30%) mengatakan bahwa karyawan tidak berusaha menerapkan latar belakang pendidikan ke dalam pekerjaan yang sekarang dijalani, sebanyak 10 orang (20%) mengatakan bahwa karyawan jarang memunculkan ide baru untuk kemajuan organisasi dan 10 orang (20%) mengatakan bahwa karyawan belum pernah mengikuti pelatihan ketrampilan yang diadakan organisasi. Pernyataan ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Pramularso (2018) mengatakan kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dengan adanya pengetahuan dan ketrampilan yang baik maka akan memajukan organisasi perusahaan. Rande (2016) mengatakan kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, kompetensi yang didasari dengan latar pendidikan yang tinggi yang dimiliki karyawan maka kinerja karyawan akan meningkat. Dalam mendukung kinerja yang baik dari setiap karyawan, perusahaan berusaha untuk mencapai tujuan

organisasi, dibutuhkan komitmen dari setiap karyawan dalam bekerja untuk kemajuan perusahaan.

Komitmen organisasi didefinisikan sebagai keberpihakan seorang karyawan terhadap organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Porter, et al dalam Sutanto dan Ratna (2015) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kekuatan relatif individu terhadap suatu organisasi dan keterlibatannya dalam organisasi tertentu, yang dicirikan oleh tiga faktor psikologis: (1) Keyakinan yang kuat dalam menerima nilai-nilai dan tujuan organisasi, (2) Kemauan untuk memberikan usaha kepada organisasi, (3) Penerimaan tujuan organisasi. Komitmen organisasi mengandung pengertian sebagai suatu hal yang lebih dari sekedar kesetiaan yang pasif terhadap organisasi, lebih dari sekedar loyalitas, karena komitmen organisasi menyiratkan hubungan karyawan dengan perusahaan atau organisasi secara aktif, Yuwono dkk (dalam Sutanto dan Ratna 2015).

Hasil wawancara peneliti dengan bagian personalia PT Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta terindikasi terdapat masalah loyalitas. 70% dinyatakan karyawan memilih meninggalkan perusahaan jika mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Hal tersebut terindikasi menjadi penyebab karyawan dengan mudah meninggalkan perusahaan. Perubahan jumlah karyawan yang terjadi setiap tahunnya menurut bagian personalia mengakibatkan terhambatnya pekerjaan yang harus diselesaikan para karyawan dimana harus dilakukannya perubahan penempatan atau posisi karyawan. Pernyataan ini didukung oleh penelitian Ayuni (2017) mengatakan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dimana dengan komitmen

organisasi yang kuat maka mampu meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Respatiningsih dan Sudirjo (2015) mengatakan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, komitmen organisasi dapat tercapai apabila individu dalam organisasi sadar akan hak dan kewajibannya dalam organisasi tanpa melihat jabatan dan kedudukan masing-masing individu. Selain masalah komitmen organisasi, masalah yang penting yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan adalah masalah lingkungan kerja.

Lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana para karyawan tersebut bekerja. Lingkungan kerja bagi para karyawan akan mempunyai pengaruh yang tidak kecil terhadap jalannya operasi instansi. Lingkungan kerja akan mempengaruhi para karyawan sehingga langsung maupun tidak langsung akan dapat mempengaruhi produktifitas instansi. Lingkungan kerja yang baik dan memuaskan para karyawan tentu akan meningkatkan kinerja dari para karyawan. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak baik akan menurunkan kinerja para karyawan dan secara tidak langsung menurunkan produktifitas instansi. Lingkungan kerja mengarah kepada beberapa aspek diantaranya manajemen, struktur organisasi, dan deskripsi kerja, kebebasan, lingkungan fisik yang memuaskan, seperti tersedianya tempat ibadah, ruangan yang cukup nyaman untuk bekerja, ventilasi yang baik, keamanan, jam kerja yang sesuai dan tugas – tugas yang bermakna. Kondisi lingkungan dalam variasi-variasi yang relatif sederhana dalam suhu, kebisingan, penerangan, atau mutu daerah dapat mendorong efek-efek yang berarti terhadap sikap dan kinerja karyawan. Selain itu rancangan yang memperhatikan jumlah ruang kerja, pengaturan atau tata letaknya dan tingkat

kekuasaan pribadi yang diberikan, mempengaruhi kinerja dan tingkat kepuasan karyawan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan 10 orang karyawan PT Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta didapatkan bahwa adanya permasalahan ruang lingkup kerja yang belum memadai, seperti di ruang operasional dan ruang analisa bekerja yang kurang luas untuk tempat mereka bekerja. Selain itu tempat parkir yang kurang memadai untuk karyawan. Sehingga membuat beberapa karyawan merasa tidak nyaman pada lingkungan tersebut.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan Pratama (2016) menyatakan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dengan adanya lingkungan yang memadai dan nyaman akan meningkatkan kepuasan kinerja karyawan. Penelitian Kusmayadi (2014) menyatakan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dengan lingkungan kerja baik fisik maupun non fisik akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan adanya dua alasan yaitu: (1) adanya penelitian permasalahan yang ditemukan di PT Bank Central Asia KFCC Kuta seperti pada tabel 1.1 dimana terjadinya penurunan kinerja karyawan pada tahun 2019. (2) rendahnya kompetensi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja. Berdasarkan pembahasan di atas yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KOMPETENSI, KOMITMEN ORGANISASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK CABANG KANTOR FUNGSIONAL CONSUMER CARD (KFCC) KUTA”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta ?
2. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta ?
3. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang KFCC Kuta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang KFCC Kuta.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang KFCC Kuta.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang manajemen sumber daya manusia pada khususnya dan sebagai referensi bila diadakan penelitian lebih lanjut

khususnya pada pihak yang ingin mempelajari mengenai pengaruh kompetensi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini bagi beberapa pihak antara lain :

a. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada perusahaan dalam mengelola kinerja karyawan melalui kompetensi dan komitmen organisasi kerja karyawan.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sumber – sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Stoner dalam Busro (2018) manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu perusahaan dengan orang – orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dapat pula diartikan sebagai proses pendayagunaan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan perusahaan. Dalam literatur lain mengatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah pengelolaan individu- individu yang bekerja dalam organisasi berupa hubungan antara pekerjaan dengan pekerja, terutama untuk pencapaian pemanfaatan individu – individu secara produktif sebagai usaha mencapai tujuan organisasi dan dalam rangka perwujudan kepuasan kebutuhan individu – individu tersebut. Faktor manajemen sumber daya manusia terdiri dari perencanaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

2.1.2 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata performance. Performance berasal dari kata to perform yang mempunyai beberapa masukan (entries), yakni melakukan, memenuhi atau menjalankan suatu, melaksanakan suatu tanggung jawab, dan melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang. Dari masukan tersebut dapat diartikan, kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Murphy dan Cleveland (1995:113) dalam Fatmawati (2019) mengatakan bahwa kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas atau pekerjaan.

Armstrong (2010) berpendapat bahwa kinerja adalah proses yang berkesinambungan dan fleksibel yang melibatkan manajer dan orang-orang yang mereka pekerjakan yang bertindak sebagai mitra dalam kerangka kerja yang menentukan bagaimana mereka dapat bekerja sama dengan baik untuk mencapai hasil yang diinginkan. Kinerja adalah hasil akhir dari kegiatan ini mencakup hasil aktual strategi proses manajemen. Praktik manajemen strategis dibenarkan dalam hal kemampuannya untuk memperbaiki kinerja organisasi (Wheelen & Hunger, 2010). Dari beberapa pendapat mengenai kinerja dapat disimpulkan kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Penilaian suatu kinerja karyawan dalam suatu organisasi perbankan, ditentukan oleh keberhasilan kompetensi, komitmen organisasi dan lingkungan

kerja dalam menghasilkan kinerja yang baik. Sampe (2014) menyatakan bahwa kompetensi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja memahami peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan suatu organisasi atau perbankan.

Mengacu kepada pendapat tersebut di atas, maka grand theory mengenai kompetensi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja yang digunakan dalam penilaian suatu kinerja yaitu menggunakan teori “windows” yang diperkenalkan Donald dalam Sampe (2014) menyatakan bahwa kompetensi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja adalah sentral dari keberhasilan mencapai kinerja yang dipengaruhi oleh adanya pengetahuan, ketrampilan, tanggung jawab dan ruang lingkup kerja yang nyaman. Grand theory diatas menjadi acuan dalam melihat berbagai fenomena kesenjangan yang berkaitan dengan kompetensi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja yang dimiliki karyawan dalam meningkatkan kinerja. Dasar ini yang diperlukan di dalam mengamati suatu kesenjangan yang dihadapi oleh perbankan dengan kinerja yang sering menjadi sorotan, khususnya di bagian pelayanan.

2. Indikator Kinerja

Prabu dalam Kadir dan Murni (2019) menjelaskan bahwa kinerja (prestasi kerja) karyawan dapat dinilai melalui empat dimensi, diantaranya adalah:

- a. Kualitas kerja, menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan kerapihan.
- b. Kuantitas kerja, menunjukkan jumlah hasil kerja yang dicapai dari segi keluaran atau hasil tugas-tugas rutinitas dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas itu sendiri.
- c. Tanggung jawab, menyatakan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya.
- d. Sikap, cara menempatkan atau membawa diri, atau cara merasakan, jalan pikiran, dan perilaku.

3. Faktor-Faktor Kinerja

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu yakni kemampuan (ability), dan motivasi kerja (motivation) individu tersebut. Kemampuan individual tergantung dari tingkat pengetahuan (knowledge) yang dimiliki, latar belakang pendidikan, dan keterampilan (skill) yang dikuasai. Sedangkan motivasi kerja individual tergantung sikap (attitude) sebagai motivasi dasar dan lingkungan yang mempengaruhi motivasi tersebut (Keith Davis dalam Mangkunegara, 2010:13).

- a. Faktor Kemampuan (Ability)

Kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan tidak sama satu dengan yang lainnya. Setiap manusia mempunyaikemampuan berpikir. Kemampuan (ability) merupakan kecakapan seseorang (kecerdasan dan keterampilan) dalam memecahkan persoalan.

Potensi tersebut selain merupakan bawaan lahir seseorang, juga dapat dipelajari dan oleh sebab itu memungkinkan untuk lebih dikembangkan/ditingkatkan. Menurut model partner lawyer Donelly, Gibson dan Ivancevich yang dikutip oleh Rivai dan Basri (2011:16) berpendapat bahwa kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor-faktor: harapan mengenai imbalan, dorongan,kemampuan, kebutuhan dan sifat, persepsi terhadap tugas (imbalan intenal dan eksternal),persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja.

b. Faktor Motivasi (Motivation)

Motivasi berasal dari bahasa latin, *Movere* yang berarti dorongan atau daya penggerak. Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan. Motivasi ini mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan organisasi. Pada dasarnya organisasi bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap dan terampil tetapi yang terpenting mereka mau bekerjagiat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal.

4. Unsur Kinerja

Hasibuan(2010: 95) berpendapat unsur-unsur kinerjaadalah kesetiaan, kejujuran, kedisiplinan, kreativitas, kerja sama, kepemimpinan, kepribadian, dantanggung jawab.Sedangkan menurut Vroom dalam As'ad (1991:48)dalam Hasibuan (2010),kinerja mengandung tiga unsur, yaitu:

- a. Unsur waktu, dalam arti hasil-hasil yang dicapai oleh usaha-usaha tertentu, dinilai dalam satu putaran waktu atau sering disebut periode. Ukuran periode dapat menggunakan satuan jam, hari, bulan, maupun tahun.
- b. Unsur hasil, dalam arti hasil-hasil tersebut merupakan rata-rata pada akhir periode tersebut. Hal ini tidak berarti mutlak, setengah periode harus memberikan setengah dari keseluruhan.
- c. Unsur metode, dalam arti seseorang pegawai harus menguasai betul dan bersedia mengikuti pedoman metode yang telah ditentukan, yaitu metode kinerja yang efektif dan efisien, ditambahkan pula dalam bekerjanya pegawai tersebut harus bekerja dengan penuh gairah dan tekun serta bukan berarti harus bekerja berlebihan.

5. Karakteristik Kinerja

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi oleh Mc. Cellend dalam Darmawan (2019:68), yaitu:

- a. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- b. Berani mengambil resiko.

- c. Memiliki tujuan yang realistis.
- d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- e. Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkret dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- f. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

6. Penilaian Kinerja

Faktor penilaian adalah aspek-aspek yang diukur dalam proses penilaian kerja individu. Faktor tersebut terdiri dari empat aspek, yakni sebagai berikut. (Moeheriono, 2012 : 139-140)

- 1) Hasil kerja, yaitu keberhasilan individu dalam pelaksanaan kerja (output) biasa terukur seberapa besar yang telah dihasilkan, berapa jumlahnya dan berapa besar kenaikannya.
- 2) Perilaku yaitu aspek tindak tanduk individu dalam melaksanakan pekerjaan, pelayanan, kesopanan, sikap dan perilakunya baik terhadap sesama maupun kelompok.
- 3) Atribut dan kompetensi yaitu kemahiran dan penguasaan individu sesuai tuntutan jabatan, pengetahuan, keterampilan dan keahliannya.
- 4) Komparatif, yaitu membandingkan hasil kinerja individu dengan individu lainnya yang selevel dengan yang bersangkutan.

2.1.3 Kompetensi

1. Pengertian Kompetensi

Kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, ketrampilan dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Arti lain dari kompetensi adalah spesifikasi dari pengetahuan, ketrampilan dan sikap yang dimiliki seseorang serta penerapannya di dalam pekerjaan sesuai dengan standar kinerja yang dibutuhkan oleh perusahaan. Berdasarkan pengertian tersebut maka standar kompetensi karyawan adalah suatu pernyataan tentang kinerja yang dipersyaratkan, ditetapkan dan disepakati dalam bentuk penguasaan pengetahuan, ketrampilan dan sikap bagi seorang karyawan sehingga layak disebut kompeten.

Ada dua istilah yang muncul dari dua aliran yang berbeda tentang konsep kesesuaian dalam pekerjaan. Istilah tersebut adalah "Competency" (kompetensi) yaitu deskripsi mengenai perilaku, dan "Competence" (kecakapan) yang merupakan deskripsi tugas atau hasil pekerjaan. (Palan, 2010:5) Walau perbedaan arti kedua istilah tersebut diterima secara umum, namun penggunaannya masih sering dipertukarkan, yang menyebabkan setiap orang memiliki pengertian yang berbeda-beda. Umumnya orang menggunakan istilah kompetensi dan sejenisnya menciptakan pengertian sendiri sesuai dengan kepentingannya.

Scale dalam Sutrisno (2011:201) mengemukakan kompetensi secara harfiah berasal dari kata competence yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Adapun Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2011:201) mengatakan kompetensi

adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan.

Sutrisno (2011:203) menjelaskan bahwa pengertian kompetensi dalam organisasi publik maupun privat sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan organisasi, di mana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis serta ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat. Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh ketrampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Sedangkan menurut Kismiyati dalam Supriyanto (2006:331) kompetensi adalah pengetahuan, ketrampilan, kemampuan atau karakteristik yang berhubungan dengan tingkat kinerja suatu pekerjaan seperti pemecahan masalah, pemikiran analistik atau kepemimpinan.

Mulyasa dalam Sutrisno (2011:203) mengemukakan kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, ketrampilan, nilai, dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak. Adapun McAshan dalam Sutrisno (2011:203) mengemukakan kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya.

Dari beberapa definisi kompetensi diatas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pada dasarnya merupakan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dimiliki individu yang telah melekat pada perilakunya dalam berbagai keadaan dan tugas pekerjaannya.

2. Indikator Kompetensi

Dari sudut pandang karyawan , persepsi kompetensi adalah kecenderungan karyawan untuk menggunakan kompetensi. Adapun indikator-indikator yang mencirikan kompetensi dari sudut pandang karyawan yaitu:

- 1) Ide-ide atau gagasan adalah gagasan adalah istilah yang dipakai baik secara populer maupun dalam bidang filsafat dengan pengertian umum.
- 2) Ketelitian dan Kerapihan adalah kesesuaian diantara beberapa data pengukuran yang sama dilakukan secara berulang.
- 3) Keterbukaan adalah keadaan yang memungkinkan ketersediaan informasi yang dapat diberikan dan didapatkan oleh masyarakat luas.
- 4) Pengetahuan adalah informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang.
- 5) Keterampilan adalah kemampuan untuk menggunakan akal, fikiran, ide dan kreatifitas dalam mengerjakan, mengubah ataupun membuat sesuatu menjadi lebih bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan tersebut.

3. Dimensi Kompetensi

McAshan dalam Sutrisno (2011:203) menyatakan apabila kompetensi diartikan sama dengan kemampuan, maka dapat diartikan pengetahuan memahami tujuan bekerja, pengetahuan dalam melaksanakan kiat-kiat jitu dalam melaksanakan pekerjaan yang tepat dan baik, serta memahami betapa pentingnya disiplin dalam organisasi agar semua aturan dapat berjalan dengan baik. Sejalan dengan itu, Finch dan Crunkilton dalam Sutrisno (2011:204) mengartikan kompetensi sebagai penguasaan terhadap suatu tugas, ketrampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi mencakup tugas, ketrampilan, sikap dan apresiasi yang harus dimiliki oleh SDM organisasi untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pekerjaan sesuai dengan yang dibebankan oleh organisasi.

Peningkatan kemampuan merupakan strategi yang diarahkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan sikap tanggap dalam rangka peningkatan kinerja organisasi. Adapun dimensi-dimensinya dapat berupa upaya pengembangan sumber daya manusia, pengetahuan organisasi, dan reformasi kelembagaan. Dalam menghadapi pengaruh lingkungan organisasi, menuntut kesiapan sumber daya manusia organisasi untuk memiliki kemampuan dalam menjawab tantangan tersebut dengan menunjukkan kinerjanya melalui kegiatan- kegiatan dalam bidang tugas dan pekerjaannya di dalam organisasi (Sutrisno, 2011:204).

Gordon dalam Sutrisno (2011:204) menjelaskan beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut:

a. Pengetahuan (knowledge), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.

b. Pemahaman (understanding), yaitu kedalam kognitif, dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya, seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.

c. Kemampuan/ketrampilan (skill), adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.

d. Nilai (value), adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dan lain-lain).

e. Sikap (attitude), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji, dan sebagainya.

f. Minat (interest), adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas.

Organisasi yang terarah serta telah berhasil meningkatkan kompetensi sumber daya pegawainya akan mampu memimpin pasar dimanapun mereka beroperasi. Sumber daya manusia dapat tetap bertahan karena mereka memiliki kompetensi manajerial, yaitu kemampuan untuk merumuskan visi dan strategi perusahaan serta kemampuan untuk memperoleh dan mengarahkan sumber daya lain dalam rangka mewujudkan visi dan menerapkan strategi perusahaan (Sutrisno,2011: 205).

4. Karakteristik Kompetensi

Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2011:203) mengemukakan bahwa kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Karakteristik dasar kompetensi berarti kemampuan adalah sesuatu yang kronis dan dalam bagian dari kepribadian seseorang dan dapat diramalkan perilaku di dalam suatu tugas pekerjaan.

Boulter, Dalziel, dan Hill dalam Sutrisno (2011:203) menyatakan kompetensi adalah suatu karakteristik dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Ketrampilan adalah hal-hal yang orang bisa lakukan dengan baik. Pengetahuan adalah apa yang diketahui seseorang tentang suatu topik. Peran sosial adalah citra yang ditunjukkan oleh seseorang di muka publik. Peran sosial mewakili apa yang orang itu anggap penting. Peran sosial mencerminkan nilai-nilai orang itu.

Karakteristik kompetensi menurut Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2011:206) terdapat lima aspek, yaitu:

a. Motives, adalah sesuatu di mana seseorang secara konsisten berfikir sehingga ia melakukan tindakan. Misalnya, orang memiliki motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan-tujuan memberi tantangan pada dirinya dan bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan tersebut serta mengharapkan feedback untuk memperbaiki dirinya.

b. Traits, adalah watak orang yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya, percaya diri, kontrol diri, stres, atau ketabahan.

c. Self concept, adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui bagaimana nilai yang dimiliki seseorang, apa yang menarik bagi seseorang melakukan sesuatu. Misalnya, seseorang yang dinilai menjadi pemimpin seyogyanya memiliki perilaku kepemimpinannya sehingga perlu adanya tes tentang leadership ability.

d. Knowledge, adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Skor atas tes pengetahuan sering gagal untuk memprediksi kinerja SDM karena skor tersebut tidak berhasil mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam pekerjaan. Tes pengetahuan mengukur kemampuan peserta tes untuk memilih jawaban yang paling benar, tetapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki.

e. Skill, adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental. Misalnya, seseorang programmer komputer membuat suatu program yang berkaitan dengan SIM SDM.

5. Elemen dan Ciri Pengembangan Kompetensi

Kompetensi dinyatakan sebagai perangkat tindakan cerdas penuh tanggung jawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat mutlak dianggap mampu di perusahaan dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu.

Elemen-elemen kompetensi tersebut meliputi :

- a . Landasan kepribadian.
- b. Landasan ilmu dan ketrampilan.
- c. Kemampuan berkarya.
- d. Sikap dan perilaku dalam berkarya menurut tingkat keahlian berdasarkan ilmu dan ketrampilan yang dikuasai.
- e. Pemahaman kaidah kehidupan bermasyarakat sesuai dengan pilihan dalam berkarya.

Konsep kompetensi bukanlah hal yang baru didalam psikologi organisasi industri Amerika yang sudah memiliki gerakan kompetensi sejak akhir tahun 1960 dan awal tahun 1970. Kompetensi pada umumnya diartikan sebagai kecakapan, ketrampilan, kemampuan. Kata dasarnya sendiri, yaitu kompeten, tentu saja berarti cakap, mampu, atau terampil. Pada konteks manajemen sumber daya manusia, istilah

kompetensi mengacu kepada atribut/karakteristik seseorang yang membuatnya berhasil dalam pekerjaannya. (Veitzhal, 2010).

Menurut Zohar & Marshall (2000) dalam Sapitri (2010) ada sembilan ciri pengembangan kompetensi spiritual yang tinggi, yaitu:

- a. Kemampuan bersikap fleksibel atau adaptif.
- b. Tingkat kesadaran diri yang tinggi.
- c. Kemampuan untuk menghadapi dan mengatasi penderitaan.
- d. Kemampuan untuk menghadapi dan melampaui rasa sakit.
- e. Kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai-nilai.
- f. Keenggan untuk membuat kerugian yang tidak perlu.
- g. Kecenderungan untuk melihat segala sesuatu secara holistik.
- h. Kecenderungan untuk selalu bertanya mengapa.
- i. Memiliki kemudahan untuk melawan konvensi.

6. Manfaat Kompetensi

Sutrisno (2011:208) menyatakan bahwa saat ini konsep kompetensi sudah mulai diterapkan dalam berbagai aspek dari manajemen sumber daya manusia walaupun yang paling banyak adalah pada bidang pelatihan dan pengembangan, rekrutmen dan seleksi, dan sistem remunerasi. Ruky dalam Sutrisno (2011:208) mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar dengan berbagai alasan, yaitu:

a. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai. Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar: keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan prestasi kerja. Kedua hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan secara subyektif dalam bidang SDM.

b. Alat seleksi karyawan. Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan, kita dapat mengarahkan pada sasaran yang selektif serta mengurangi biaya rekrutmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.

c. Memaksimalkan produktivitas. Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi ramping mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga maupun untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horisontal.

d. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi. Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu set perilaku yang diharapkan yang ditampilkan seorang karyawan.

e. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan. Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Model kompetensi memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang akan dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah ini.

f. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi. Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengomunikasikan nilai dan hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

2.1.4 Komitmen Organisasi

1. Pengertian Komitmen Organisasi

Mitchell dalam Handoko (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan loyalitas dan identifikasi individu terhadap organisasi. Mereka mempunyai komitmen tinggi cenderung lebih bertahan dan rendah absensinya daripada yang komitmennya rendah. Secara keseluruhan komitmen organisasi merupakan suatu keadaan sejauh mana seseorang pegawai memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuannya, dan berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut untuk menjaga kelangsungan organisasi tersebut.

Kemudian Sheldon Sitat dalam Handoko (2017: 261) mengartikan komitmen organisasi sebagai suatu sikap atau orientasi terhadap organisasi yang mengaitkan identitas pribadi orang tersebut terhadap organisasi. Artinya seseorang masuk dalam organisasi itu karena masih ada kaitannya dengan latar belakang dari individu yang

bersangkutan. Dengan kata lain, seseorang masuk dalam organisasi karena adanya kesamaan pikiran di dalamnya yang mengakibatkan seseorang tetap setia pada organisasi.

Bagi individu yang berkomitmen tinggi pencapaian tujuan organisasi merupakan hal penting yang harus dicapai, serta berpandangan positif dan berbuat baik untuk kepentingan organisasi. Dan komitmen organisasi bisa tumbuh disebabkan karena individu memiliki ikatan emosional terhadap organisasi yang meliputi dukungan moral dan menerima nilai yang ada didalam organisasi serta tekad dari dalam diri untuk mengabdikan kepada organisasi. Sebuah organisasi membutuhkan anggaran untuk menerjemahkan keseluruhan strategi kedalam rencana dan tujuan jangka panjang (Hansen dan Mowen, 2011). Anggaran disusun untuk membantu manajemen dalam mengkomunikasikan tujuan organisasi pada setiap manajer pada unit organisasi dibawahnya, untuk mengkoordinasi kegiatan dan untuk mengevaluasi prestasi manajer tersebut.

2. Indikator Komitmen Organisasi

Sikap Komitmen menurut Setiadi N.H. (2011: 50) adalah kekuatan identifikasi individu dan keterlibatannya pada organisasi yang bersangkutan.

Adapun indikator-indikator yang mencirikan komitmen organisasi sebagai berikut:

- a. Keyakinan kuat dalam menerima nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Para karyawan yang memiliki komitmen tinggi, hanya sedikit alasan untuk keluar dari organisasi dan berkeyakinan bergabung dengan organisasi lain.

b. Kemauan untuk memberikan usaha kepada organisasi.

Tampak melalui kesediaan bekerja melebihi apa yang diharapkan agar organisasi dapat maju. Karyawan berkomitmen tinggi ikut memperhatikan nasib organisasi.

c. Penerimaan tujuan organisasi.

Penerimaan tujuan organisasi, dimana penerimaan ini merupakan dasar komitmen keterlibatan sesuai peran dan tanggung jawab pekerjaan.

Komitmen organisasi dari beberapa ahli di atas mempunyai penekanan yang hampir sama yaitu mengandung pengertian tentang wujud kesetiaan pegawai untuk tetap berada dalam organisasi apapun yang terjadi, kemudian juga identifikasi terhadap hal-hal berkaitan erat dalam dunia organisasi dan keterlibatan anggota untuk tetap tinggal dalam organisasi demi mencapai tujuan dari organisasi.

Karyawan berkomitmen menurut Setiadi N.H.(2011:50) memiliki ciri:

- a. Merasa puas
- b. Jarang terlambat
- c. Jarang bolos
- d. Memiliki motivasi yang lebih tinggi dari yang diharapkan
- e. Tidak berkeinginan untuk pindah kerja

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Steers dan Porter dalam Temaluru (2010: 458) ada berbagai faktor yang menjadikan seseorang untuk mau tetap komitmen dalam menjalankan perannya dalam suatu organisasi, diantaranya:

- a. Karakteristik personal atau pribadi, berkaitan dengan kebutuhan berprestasi, masa kerja, usia, pendidikan, dan jenis kelamin anggotanya.

b. Karakteristik pekerjaan atau peranan, berkaitan dengan umpan balik, identitas, tugas, kesempatan berinteraksi, dan komunikasi. Karakteristik ini merupakan tantangan pekerjaan yang harus dihadapi anggota dalam bekerja. Bilamana anggota menerima tantangan tersebut, maka secara otomatis anggota akan lebih berkomitmen terhadap organisasi.

c. Karakteristik struktural, berkaitan dengan lingkungan kerja seperti tersedianya fasilitas yang mendukung setiap pelaksanaan kerja.

d. Sifat dan pengalaman kerja, merupakan keterandalan organisasi, perasaan dipentingkan oleh organisasi, realisasi harapan anggota di organisasi, persepsi terhadap rekan kerja, dan persepsi terhadap perilaku atasan.

4. Dimensi Komitmen Organisasi

Allen dan Meyer, 1991 dalam Respatiningsih (2010) menjelaskan tiga dimensi dalam komitmen organisasional diantaranya adalah:

a. Komitmen Afektif (affective commitment) Keterkaitan emosional karyawan, dan keterlibatan dalam organisasi. Dalam hal ini individu menetap dalam suatu organisasi karena keinginannya sendiri.

b. Komitmen Berkelanjutan (continuance commitment) Komitmen berdasarkan keinginan yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Hal ini mungkin karena kehilangan senioritas atas promosi atau benefit di dalam organisasi.

c. Komitmen Normatif (normative commitment) Keyakinan individu tentang tanggung jawab terhadap organisasi. Individu tetap tinggal pada suatu organisasi karena merasa wajib untuk loyal kepada organisasi tersebut.

5. Dampak Komitmen Organisasi

Komitmen karyawan terhadap organisasi adalah bertingkat, dari tingkatan yang sangat rendah hingga tingkatan yang sangat tinggi. Menurut Streers dalam Sopiah (2012) karyawan yang berkomitmen rendah akan berdampak pada turnover (keluar-masuk), tingginya absensi, meningkatnya kelambatan kerja dan kurangnya intensitas untuk bertahan sebagai karyawan di organisasi tersebut, rendahnya kualitas kerja dan kurangnya loyalitas pada perusahaan. Near dan Jansen dalam sopiah (2012) menambahkan bahwa bila komitmen karyawan rendah maka dia bisa memicu perilaku karyawan yang kurang baik, misalnya tindakan kerusuhan yang dampak lebih lanjutnya adalah reputasi organisasi menurun, kehilangan kepercayaan dari klien dan dampak yang lebih jauh lagi adalah menurunnya laba perusahaan.

2.1.5 Lingkungan Kerja

1. Pengertian Lingkungan Kerja

Supardi (2003: 37) dalam Sari dan Aziz (2017) menyatakan lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan, menentramkan dan kesan betah bekerja dan lain sebagainya. Lingkungan kerja memegang peranan penting terhadap

baik buruknya kualitas hasil kinerja karyawan. Bila lingkungan kerja nyaman bisa dipastikan performa yang dihasilkan pun akan maksimal.

Wahyudi (2012) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja adalah faktor-faktor diluar manusia baik fisik maupun non fisik dalam suatu organisasi. Antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja terdapat hubungan yang positif, dan lingkungan kerja mempengaruhi produktifitas kerja suatu organisasi. Pembentukan lingkungan kerja yang terkait dengan kemampuan manusia dan produktifitas kerja dipengaruhi oleh faktor fisik, kimia, biologis, fisiologis, mental, dan sosial ekonomi.

Menurut Alex (2004:66) dalam Moulana (2017) lingkungan adalah bagian sangat penting bagi kehidupan seseorang, manusia hidup tidak terlepas dari lingkungannya, lingkungan yang sehat memungkinkan manusia bekerja secara sehat dan bergairah. Lingkungan adalah segala sesuatu yang berada diluar perusahaan tetapi mempunyai pengaruh atas pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.

2. Indikator Lingkungan Kerja

Banyak faktor yang mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja, Menurut Yuliana (2017) beberapa faktor yang mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan:

- 1) Penerangan atau cahaya ditempat kerja.

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang urang jelas dapat menghambat pekerjaan sehingga pekerjaan yang dilakukan kurang efisien.

2) Temperatur atau suhu udara ditempat kerja.

Dalam keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi diluar tubuh. Berbagai temperatur yang berbeda dapat memberikan pengaruh yang berbeda. Tetapi keadaan tersebut tidak selalu berlaku bagi setiap karyawan karena kemampuan beradaptasi tiap karyawan berbeda-beda, tergantung didaerah mana karyawan dapat hidup.

3) Kelembaban ditempat kerja.

Kelembaban ini berhubungan dengan temperatur udara. Suatu keadaan dimana temperatur udara sangat panas dan kelembaban tinggi, akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran, karena sistem penguapan. Pengaruh lain ialah makin cepat denyut jantung karena makin aktifnya peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen, dan tubuh manusia selalu berusaha untuk mencapai keseimbangan antar panas tubuh dengan suhu disekitarnya.

4) Sirkulasi udara ditempat kerja.

Dengan secukupnya oksigen ditempat kerja, ditambah dengan pengaruh secara psikologis akibat adanya tanaman disekitar tempat kerja, keduanya akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani. Rasa sejuk dan segar selama bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

5) Kebisingan ditempat kerja

Pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat. Ada tiga aspek yang menentukan kualitas suatu bunyi, yang bisa menentukan tingkat gangguan terhadap manusia, yaitu: lamanya kebisingan, intensitas kebisingan, dan frekuensi kebisingan. Semakin lama telinga mendengar kebisingan, akan semakin buruk akibatnya, diantaranya pendengaran dapat makin berkurang.

6) Getaran mekanis ditempat kerja.

Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis, yang sebagian dari getaran ini sampai ketubuh karyawan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan. Secara umum getaran mekanis dapat mengganggu tubuh dalam hal: konsentrasi bekerja, datangnya kelelahan, timbulnya beberapa penyakit, diantaranya karena gangguan terhadap mata, syaraf, peredaran darah, otot, tulang, dan lain-lain.

7) Bau tidak sedap ditempat kerja.

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian air kondision yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu disekitar tempat kerja.

8) Tata cara ditempat kerja.

Menata warna ditempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya. Pada kenyataannya tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan, dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih, dll, karena dalam sifat warna dapat merangsang persasaan manusia.

9) Dekorasi ditempat kerja.

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja, tetapi berkaitan juga dengan cara mengukur tata letak, tata warna, perlengkapan, dan yang lainnya untuk bekerja.

10) Musik ditempat kerja

Menurut para pakar, musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang karyawan untuk bekerja.

Oleh karena itu, lagu-lagu perlu dipilih dengan selektif untuk dikumandangkan di tempat kerja. Tidak sesuainya musik yang diperdengarkan ditempat kerja akan mengganggu konsentrasi kerja.

11) Keamanan ditempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan akan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan ditempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan (SATPAM).

3. Jenis-jenis Lingkungan Kerja

Menurut Siagian (2010: 57) ada dua macam lingkungan kerja, yaitu:

1) Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik adalah kondisi tempat kerja yang dapat mempengaruhi atau meningkatkan efisiensi kinerja. Ada beberapa kondisi fisik dari beberapa tempat kerja yang baik yaitu:

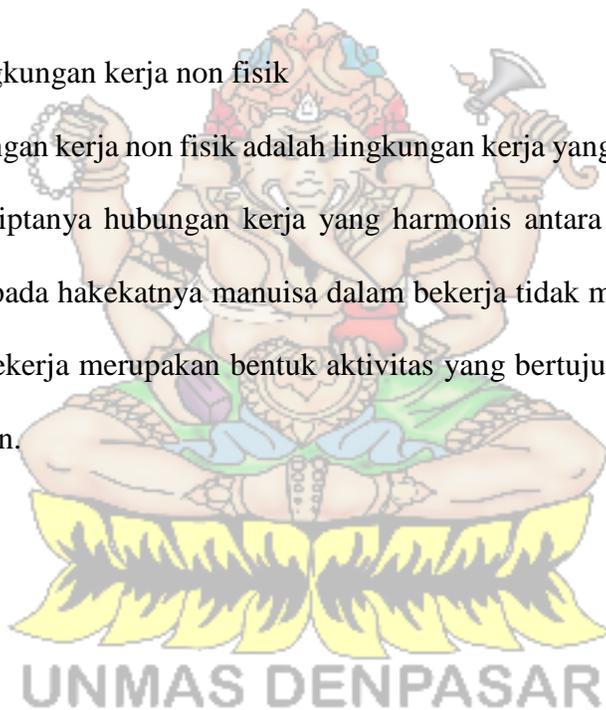
- a) Bangunan tempat kerja disamping menarik untuk dipandang, juga dibangun dengan pertimbangan keselamatan kerja.
- b) Ruang kerja yang longgar dalam arti penempatan orang dalam suatu ruangan tidak menimbulkan perasaan sempit.
- c) Tersedianya peralatan yang cukup memadai.
- d) Ventilasi untuk keluar masuk udara segar yang cukup.

e) Tersedianya tempat istirahat untuk melepas lelah, seperti kafetaria baik dalam lingkungan perusahaan atau sekitarnya yang mudah dicapai karyawan.

f) Tersedianya tempat ibadah keagamaan seperti masjid atau musholla, baik di kelompokan dalam organisasi maupun disekitarnya. Tersedianya sarana angkutan, baik yang diperuntukkan karyawan maupun angkutan umum yang nyaman, murah dan mudah diperoleh.

2) Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah lingkungan kerja yang menyenangkan dalam arti terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dan atasan, karena pada hakekatnya manusia dalam bekerja tidak mencari uang saja, akan tetapi bekerja merupakan bentuk aktivitas yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan.



2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

1. Citra Indah, Bambang Swasto, dan Heru Susilo (2015) dengan judul Pengaruh Komitmen dan Lingkungan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Malang oleh karyawan PT. Jamsostek (Persero) dan hasil penelitian diperoleh Komitmen kerja oleh karyawan PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Malang selama kerja memiliki frekuensi yang cukup tinggi dan jangka waktu yang cukup lama, sedangkan lingkungan kerja yang nyaman dapat mendukung karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan standar yang ditetapkan Perusahaan.
2. Angga Rahyu Shaputra dan Susi Hendriani (2015) dengan judul Pengaruh kompetensi komitmen dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan, menggunakan metode survey dengan sampel penelitian 294 karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) kantor wilayah Pekanbaru Oleh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi, komitmen dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan dimana secara parsial, faktor pengembangan karir tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, akan tetapi secara bersama-sama, variabel kompetensi, komitmen dan pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
3. Muhammad Riyanda (2017) dengan judul Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perizinan Kota

Yogyakarta oleh Pegawai Dinas Perizinan di Yogyakarta dan hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

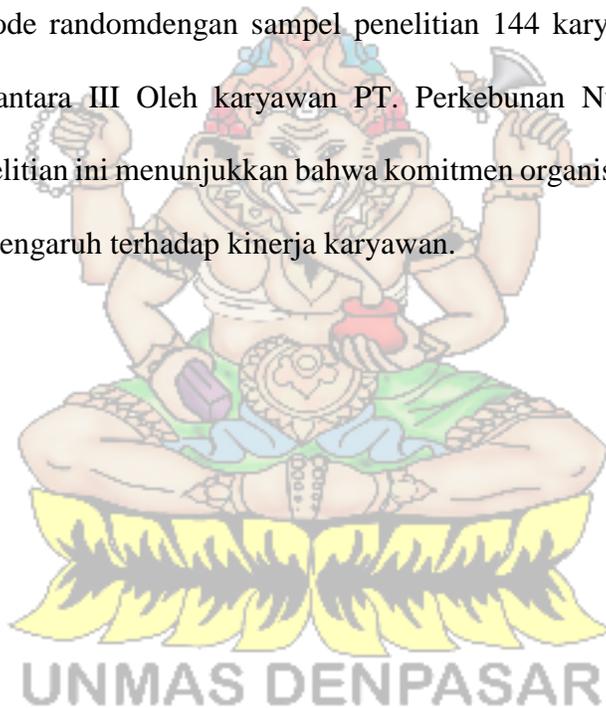
4. Ranty Sapitri (2016) dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Listrik Negara Area Pekanbaru oleh Karyawan PLN di Pekanbaru dan hasil penelitian diperoleh bahwa komitmen organisasi yang terdiri dari komitmen afektif, komitmen kelanjutan, dan komitmen normatif memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan perusahaan PLN Area Pekanbaru.
5. Alfi Hasan Fauzan (2016) dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Mandiri Tbk Area Cirebon oleh Karyawan Bank Mandiri di Cirebon dan hasil penelitian diperoleh bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan ada pengaruh variabel lain yang tidak diteliti, adanya korelasi atau hubungan antara komitmen organisasi dengan kinerja karyawan yang berarti hubungan yang kuat.
6. Melizawati (2015) dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi Kinerja Karyawan di PT.Indotirta Abadi Di Gempol Pasuruan oleh Karyawan PT.Indotirta di Gempol Pasuruan dan hasil penelitian diperoleh bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh penting terhadap kinerja

karyawan pada PT.Indotirta Abadi, semakin tinggi komitmen karyawan, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

7. Yetta Tri Nydia (2016) dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Coco Pertamina MT Haryono oleh Karyawan SPBU Coco di Depok dan hasil penelitian diperoleh bahwa komitmen organisasional yang terdiri atas komitmen afektif, berkelanjutan, dan normatif berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan SPBU Coco Pertamina MT Haryono.
8. Sri Gustina Pane dan Fatmawati (2017) dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pertahanan Nasional Kota Medan oleh Pegawai Badan Pertahanan di Kota Medan dan hasil penelitian diperoleh bahwa menunjukkan hubungan atau pengaruh keterikatan antara variabel bebas komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen kontinuan secara bersama- sama dengan kinerja pegawai yang kuat. Kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Daima Padang sebesar 27%.
9. Ramma Indra Pramuji (2017) dengan judul Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Indramayu oleh Karyawan Dinas Kepemudaan dan Olahraga di Indramayu dan hasil penelitian dapat diketahui kondisi mengenai lingkungan kerja pada Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten

Indramayu adalah sebesar 6.7% berada pada kategori baik dan 63.3% berada pada kategori cukup sedangkan kinerja karyawan ada Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kab Indramayu 10% pada kategori baik dan 90% berada pada kategori cukup.

10. Diana Sulianti K. L. dan Tobing (2015) dengan judul Pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, menggunakan metode random dengan sampel penelitian 144 karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Oleh karyawan PT. Perkebunan Nusantara III dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.



BAB III

KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Berpikir

Kompetensi karyawan merupakan karakteristik dari kemampuan, ketrampilan dan pengetahuan karyawan yang sangat bermanfaat untuk meningkatkan kinerja karyawan berarti dengan semakin baiknya kompetensi karyawan secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap perbaikan dan peningkatan kinerja karyawan. Soelaiman (2010:112) kemampuan adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang yang dapat menyelesaikan pekerjaannya, baik secara mental ataupun fisik. Karyawan dalam suatu organisasi, meskipun dimotivasi dengan baik, tetapi tidak semua memiliki kemampuan untuk bekerja dengan baik. Kemampuan dan keterampilan memainkan peranan utama dalam perilaku dan kinerja individu. Keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang dimiliki dan dipergunakan oleh seseorang pada waktu yang tepat

Suatu komitmen menunjukkan suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatannya dalam suatu bagian organisasi/ instansi. Karena itu, komitmen akan menimbulkan rasa ikut memiliki (sense of belonging) karyawan terhadap organisasi, dan komitmen yang kuat akan mendorong individu berusaha keras untuk mencapai tujuan organisasi dengan meningkatkan kinerjanya (Angel dan Perry, 2010).

Lingkungan Kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan, menentramkan, dan kesan betah bekerja dan lain sebagainya (Supardi 2010:37).

Didukung dengan pengertian lingkungan kerja diatas (Sedarmayanti 2007:105 dalam Indra Gunawan Manaf dkk. 2015) menegaskan pula bahwa secara garis besar lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yaitu :

- 1) lingkungan kerja fisik,dan
- 2) lingkungan kerja non fisik.



Gambar 3.1

Kerangka Berpikir Penelitian

Kurangnya kemampuan untuk mencapai target, ketrampilan, pengetahuan, tidak adanya keinginan kuat untuk memperbaiki perannya sebagai anggota organisasi, serta ruang lingkup kerja yang tidak memadai yang mempengaruhi kinerja karyawan

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang KFCC Kuta?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang KFCC Kuta?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang KFCC Kuta?

Teori
Kinerja Karyawan (Grand Theory of Windows) yang mengemukakan bahwa kompetensi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja adalah sentral dari keberhasilan mencapai kinerja yang dipengaruhi oleh adanya pengetahuan, ketrampilan, tanggung jawab dan ruang lingkup kerja yang nyaman. Donald & Sampe (2014)

Hipotesis
H1 : kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk. Cabang KFCC Kuta
H2 : komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk. Cabang KFCC Kuta
H3 : lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk. Cabang KFCC Kuta

- Kajian Penelitian**
1. Indah dan Swasto (2015)
 2. Shaputra dan Hendriani (2015)
 3. Riyanda (2017)
 4. Sapitri (2016)
 5. Fauzan (2016)
 6. Melizawati (2015)
 7. Nydia (2016)
 8. Pane dan Fatmawati (2017)
 9. Pramuji (2017)
 10. Sulianti dan Tobing (2015)

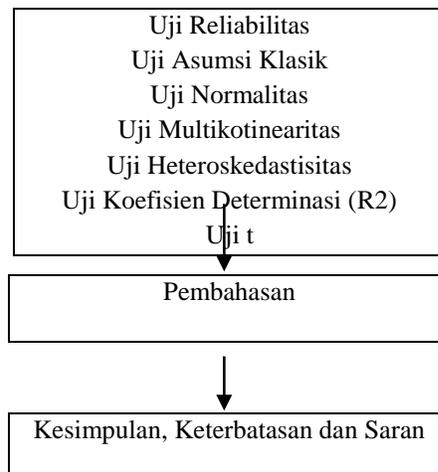
Kajia

n

UNMAS DENPASAR

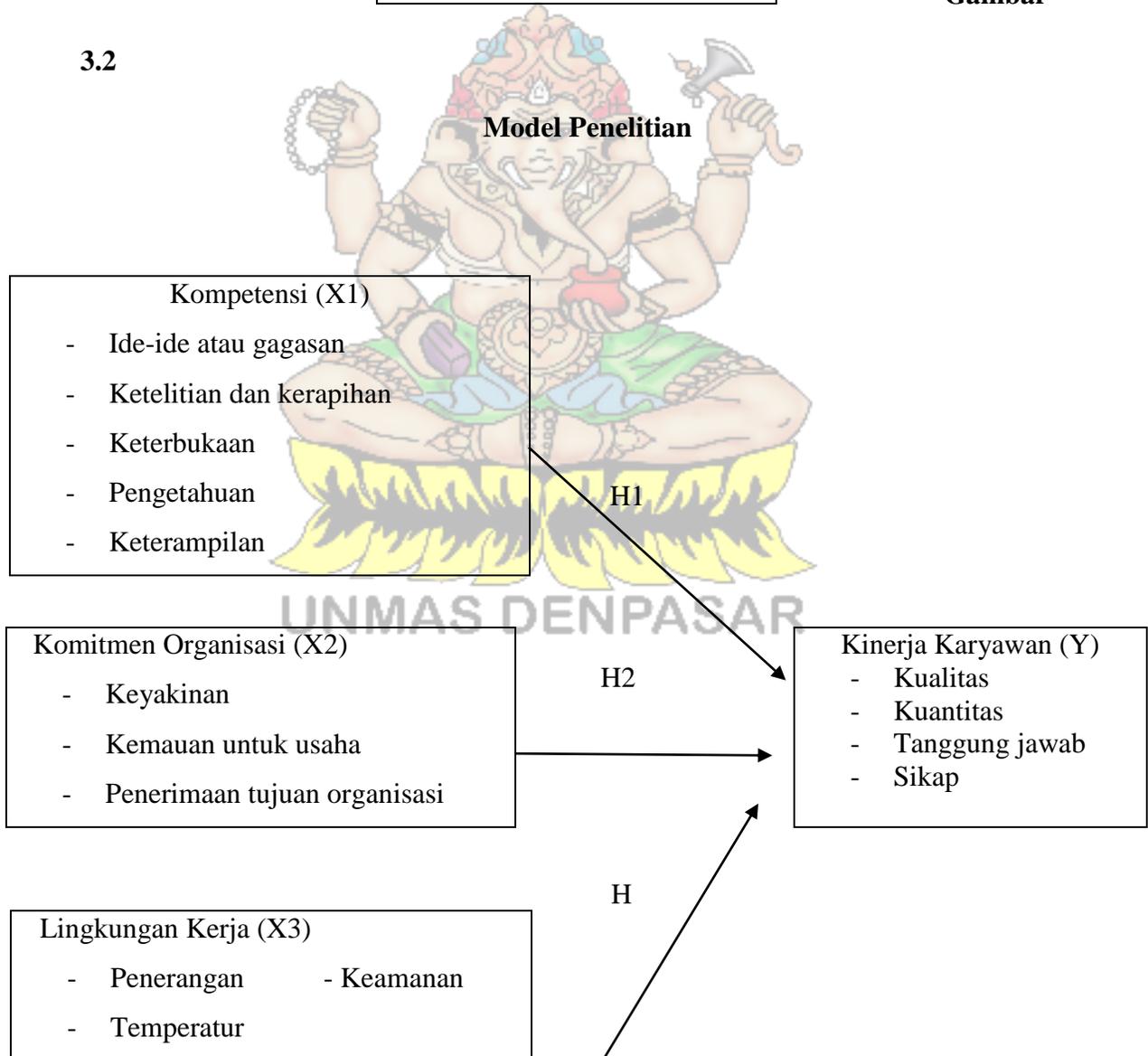


Teknik Analisis Regresi linear
Uji Validitas



Gambar

3.2



- Kelembaban
- Sirkulasi udara
- Kebisingan
- Getaran mekanis
- Bau tidak sedap
- Tata cara
- Dekorasi
- Musik

3.2 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas suatu hubungan, sebab akibat dari kinerja variabel yang perlu dibuktikan kebenarannya (Abdul Hamid, 2010:16). Berdasarkan kerangka berpikir penelitian serta model penelitian tersebut, maka hipotesis sebagai berikut:

3.2.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Kompetensi karyawan merupakan karakteristik dari kemampuan, ketrampilan dan pengetahuan karyawan yang sangat bermanfaat untuk meningkatkan kinerja karyawan berarti dengan semakin baiknya kompetensi karyawan secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap perbaikan dan peningkatan kinerja karyawan. Soelaiman (2010:112). Karyawan dalam suatu organisasi, meskipun dimotivasi dengan baik, tetapi tidak semua memiliki kemampuan untuk bekerja dengan baik. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Riyanda (2017) yang menyatakan bahwa hasil penelitian menyatakan bahwa Kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk cabang KFCC Kuta.

3.2.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Komitmen organisasi memiliki arti penerimaan yang kuat dalam diri individu terhadap tujuan dan nilai-nilai perusahaan, sehingga individu tersebut akan berkarya serta memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di perusahaan (Khaerul Umam, 2010:259). Agar iklim kerja yang profesional dapat tercipta dibutuhkan suatu komitmen yang baik antar organisasi dan pegawainya. Secara jelas bahwa komitmen organisasi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena karyawan yang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya cenderung memiliki sikap keberpihakan, rasa cinta, rasa bangga terhadap organisasi, dan merasa berkewajiban untuk memajukan organisasinya. Hasil penelitian yang serupa dengan penelitian Sapitri (2016) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan perusahaan PLN Area Pekanbaru.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H2 : Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk cabang KFCC Kuta.

3.2.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut (Aurelia Potu, 2013:1210), menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan tempat dimana pegawai melakukan aktivitas bekerja setiap harinya. Sedangkan lingkungan kerja menurut (Supardi, 2010:37) merupakan keadaan sekitar

tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan, menentramkan, dan kesan betah bekerja dan lain sebagainya. Semakin baik lingkungan kerja akan mengakibatkan pencapaian kinerja organisasi secara maksimal. Jadi lingkungan kerja erat kaitannya dengan kinerja karyawannya. Hasil penelitian yang serupa dengan penelitian Praci (2017) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Daima Padang.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H3 : Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk cabang KFCC Kuta.



BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang KFCC Kuta, dengan beralamat di Jalan Raya Kuta No. 55XX Kuta – Badung, BCA KFCC Kuta dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu pusat perekonomian dan perbankan di Bali.

4.2 Obyek Penelitian

Adapun yang menjadi obyek penelitian ini adalah karyawan Bank BCA KFCC Kuta, untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kompetensi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

4.3 Identifikasi Variabel

Menurut Sugiyono (2010: 2-3) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

1. Variabel bebas (Independent)

Variabel bebas adalah kondisi-kondisi atau karakteristik yang oleh peneliti dimanipulasi dalam rangka untuk menerangkan hubungan-hubungannya dengan fenomena yang diobservasi. Karena fungsi variabel ini sering disebut variabel pengaruh, sebab berfungsi mempengaruhi variabel lain, jadi secara bebas berpengaruh pada variabel lain. Dalam hal ini yang menjadi variabel bebasnya adalah kompetensi yang diberi simbol X1, komitmen organisasi yang diberi simbol X2 dan lingkungan kerja yang diberi simbol X3.

2. Variabel terikat (Dependent)

Variabel terikat atau disebut variabel kriteria, menjadi perhatian utama (sebagai faktor yang berlaku dalam pengamatan) dan sekaligus menjadi sasaran dalam penelitian. Melalui analisis (menjelaskan variabilitasnya, memprediksinya, atau lainnya) terhadap variabel terikat (mencari variabel yang mempengaruhinya) akan menemukan solusi atau pemecahan masalah yang diangkat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikatnya adalah kinerja karyawan yang diberi simbol Y.

4.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan suatu cara untuk memberikan pemahaman yang sama tentang pengertian variabel diukur untuk menentukan variabel penelitian yang digunakan dalam analisis data.

4.4.1 Variabel Dependen

4.4.1.1 Kinerja Karyawan (Y)

Armstrong dalam Sapitri (2011) berpendapat bahwa kinerja adalah proses yang berkesinambungan dan fleksibel yang melibatkan manajer dan orang-orang yang mereka pekerjakan yang bertindak sebagai mitra dalam kerangka kerja yang menentukan bagaimana mereka dapat bekerja sama dengan baik untuk mencapai hasil yang diinginkan oleh perusahaan PT Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta. Menurut Mathis dan Jackson dalam Rohmah (2015: 378), indikator yang digunakan dalam variabel kinerja adalah:

- a. Kualitas kerja, menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan kerapihan oleh karyawan BCA KFCC Kuta.
- b. Kuantitas kerja, menunjukkan jumlah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan BCA KFCC Kuta dari segi keluaran atau hasil tugas-tugas rutinitas dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas itu sendiri.
- c. Tanggung jawab, menyatakan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya di BCA KFCC Kuta.
- d. Sikap, cara menempatkan atau membawa diri, atau cara merasakan, jalan pikiran, dan perilaku oleh karyawan BCA KFCC Kuta.

4.4.2 Variabel Independen

4.4.2.1. Kompetensi (X1)

Menurut Liestyodono dan Purwaningsih dalam Riyanda (2017) kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya. Kemampuan untuk melakukan tugas dan peran yang dibutuhkan untuk memenuhi standar yang diharapkan PT Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta. Menurut Ruky (2010: 106), indikator yang dipakai dalam variabel kompetensi adalah:

- 1) Ide-ide atau gagasan diukur dari kecermatan karyawan dalam melaksanakan tugas di BCA KFCC Kuta populer maupun dalam bidang filsafat dengan pengertian umum.
- 2) Ketelitian dan Kerapihan adalah kesesuaian diantara beberapa data pengukuran yang sama dilakukan secara berulang di BCA KFCC Kuta.
- 3) Keterbukaan adalah keadaan yang memungkinkan ketersediaan informasi yang dapat diberikan dan didapatkan oleh masyarakat luas di BCA KFCC Kuta.
- 4) Pengetahuan adalah informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh karyawan BCA KFCC Kuta.
- 5) Keterampilan adalah kemampuan untuk menggunakan akal, pikiran, ide dan kreatifitas dalam mengerjakan, mengubah ataupun membuat sesuatu menjadi lebih bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan BCA KFCC Kuta

4.4.2.2. Komitmen Organisasi (X2)

Komitmen organisasi adalah sifat hubungan seorang individu dengan organisasi yang memungkinkan seseorang yang mempunyai keikatan yang tinggi dengan memperlihatkan keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi atau mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi di PT Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta, kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin atau bekerja keras demi kepentingan organisasi tersebut, dan kepercayaan yang kuat dan penerimaan terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi Steers dan Porter dalam Afandi (2015), indikator yang digunakan dalam variabel komitmen organisasi adalah:

a. Keyakinan kuat dalam menerima nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Para karyawan BCA KFCC Kuta yang memiliki komitmen tinggi, hanya sedikit alasan untuk keluar dari organisasi dan berkeyakinan bergabung dengan organisasi lain.

b. Kemauan untuk memberikan usaha kepada organisasi.

Tampak melalui kesediaan bekerja melebihi apa yang diharapkan agar organisasi dapat maju. Karyawan BCA KFCC Kuta berkomitmen tinggi ikut memperhatikan nasib organisasi.

c. Penerimaan tujuan organisasi.

Penerimaan tujuan organisasi, dimana penerimaan ini merupakan dasar komitmen keterlibatan sesuai peran dan tanggung jawab pekerjaan karyawan BCA KFCC Kuta.

4.4.2.3. Lingkungan Kerja (X3)

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar tempat kerja karyawan, baik yang bersifat fisik maupun non-fisik yang dapat mendukung kinerja seorang karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya di PT Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur lingkungan kerja adalah penerangan atau cahaya ditempat kerja, temperatur atau suhu udara ditempat kerja, kelembaban ditempat kerja, sirkulasi udara ditempat kerja, kebisingan ditempat kerja, keamanan dan kenyamanan ditempat kerja dikemukakan oleh Nitisemito dalam Pratama (2016), indikator yang digunakan dalam variabel lingkungan kerja adalah:

1) Penerangan atau cahaya ditempat kerja.

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan BCA KFCC Kuta guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan yang terang tetapi tidak menyilaukan mata saat jam kerja berlangsung.

2) Temperatur atau suhu udara ditempat kerja.

Berbagai temperatur yang berbeda dapat memberikan pengaruh yang berbeda. Tetapi keadaan tersebut tidak selalu berlaku bagi setiap karyawan BCA KFCC Kuta karena adanya temperatur dan suhu ditempat kerja yang normal.

3) Kelembaban ditempat kerja.

Kelembaban ini berhubungan dengan temperatur udara. Suatu keadaan dimana temperatur udara sangat panas dan kelembaban tinggi, akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran, karena sistem penguapan, dengan adanya fasilitas Air Conditioner kelembaban tetap terjaga di BCA KFCC Kuta.

4) Sirkulasi udara ditempat kerja.

Dengan secukupnya oksigen ditempat kerja, ditambah dengan pengaruh secara psikologis akibat adanya tanaman disekitar tempat kerja, keduanya akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani di BCA KFCC Kuta.

5) Kebisingan ditempat kerja

Pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising seperti kendaraan hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat oleh karyawan BCA KFCC Kuta.

6) Getaran mekanis ditempat kerja.

Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan apabila terdapat suatu renovasi atau perbaikan di perusahaan, yang sebagian dari getaran ini sampai ketubuh karyawan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan di BCA KFCC Kuta.

7) Bau tidak sedap ditempat kerja.

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja di BCA KFCC Kuta, dan bau-bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Salah satu cara untuk menghilangkan dengan pengharum ruangan.

8) Tata cara ditempat kerja.

Menata warna ditempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya di BCA KFCC Kuta. Karena pada kenyataannya tata warna memiliki pengaruh besar untuk kenyamanan oleh karyawan selama bekerja.

9) Dekorasi ditempat kerja.

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja, tetapi berkaitan juga dengan cara mengukur tata letak, tata warna, perlengkapan, dan yang lainnya untuk bekerja oleh karyawan BCA KFCC Kuta.

10) Musik ditempat kerja

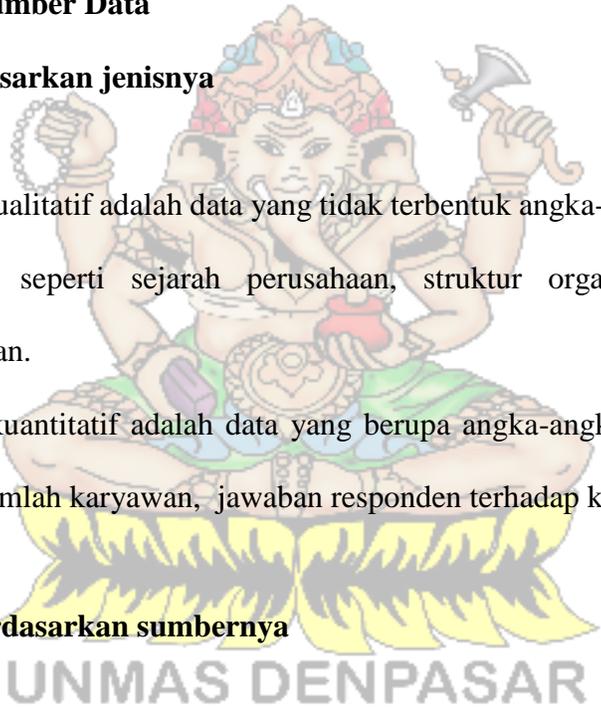
Musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang karyawan BCA KFCC Kuta untuk bekerja. Oleh karena itu, musik perlu dipilih dengan selektif untuk dikumandangkan di tempat kerja. Tidak sesuainya musik yang diperdengarkan ditempat kerja akan mengganggu konsentrasi kerja.

11) Keamanan ditempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja di BCA KFCC Kuta tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan akan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan ditempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan (SATPAM).

4.5 Jenis dan Sumber Data

4.5.1 Berdasarkan jenisnya

- 
- a. Data kualitatif adalah data yang tidak terbentuk angka-angka dan tidak dapat dihitung, seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.
 - b. Data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka dan dapat dihitung seperti jumlah karyawan, jawaban responden terhadap kuisisioner.

4.5.2 Berdasarkan sumbernya

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari PT. Bank Central Asia Tbk KFCC Kuta didapatkan dengan observasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti melainkan sudah di kumpulkan oleh pihak lain. Seperti literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian.

4.6 Populasi dan Sampel

4.6.1 Populasi

Menurut Usman dalam Riki (2015) Populasi dalam setiap penelitian harus disebutkan secara tersurat yaitu yang berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang disebutkan secara tersurat yaitu yang berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang dicakup. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di PT. Bank Central Asia Cabang KFCC Kuta yang berjumlah 50 orang karyawan di PT Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta

4.6.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Adapun penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan metode sensus berdasarkan pada ketentuan yang dikemukakan oleh Sugiyono dalam Riki (2015), yang mengatakan bahwa “Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”.

4.7 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey melalui pembagian kuisioner kepada responden. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa kuisioner adalah set pertanyaan yang sudah disiapkan dan di tulis sebelumnya oleh peneliti untuk dimintakan jawabannya pada responden, kuisioner tidak selalu berupa pertanyaan namun juga dapat berupa pernyataan. Proses penyebaran dan pengumpulan kuesioner dilakukan secara langsung di tempat yang menjadi obyek penelitian. Alasan menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden adalah agar peneliti dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Penggunaan metode-metode tersebut juga di harapkan dapat mengungkap presepsi responden sebenarnya.

1) Observasi

Observasi adalah suatu pengamatan yang dilakukan secara sistematis dan sengaja diadakan dengan alat indera terutama mata terhadap kejadian-kejadian langsung. Teknik ini dipergunakan untuk mengadakan observasi terhadap diperolehnya informasi tambahan dalam penelitian.

2) Wawancara

Wawancara merupakan alat pembuktian terhadap informasi, data atau keterangan yang belum didapat atau sudah diperoleh sebelumnya. Proses pewawancara diawali dengan pengantar yaitu secara terbuka dan jujur. Peneliti memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan dari wawancara.

3) Kuesioner

Dalam penelitian ini data di peroleh dengan menggunakan kuesioner, kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal di ketahui. Kuesioner di desain sedemikian rupa sehingga di harapkan semua responden dapat menjawab semua pertanyaan. Skala yang di gunakan dalam kuesioner adalah skala likert dengan jawaban bertingkat dalam lima katagori mulai dari penelitian sangat setuju sampai penelitian tidak setuju.

Dalam pembuatan kuesioner digunakan teknik skala likert untuk mengukur sikap, pendapatan, dan persepsi orang atau kelompok orang tentang fenomena social yang terjadi. Jawaban setiap pertanyaan yang diberikan akan diberi nilai mulai dari terbesar yaitu 5 hingga 1. Skala likert dapat di dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Kriteria Skala Likert

Kriteria	Skor
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

4.8 Teknik Analisis Data

4.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Agar variabel-variabel yang di pakai dalam penelitian ini dapat berfungsi dengan baik sebagaimana yang diharapkan, maka variabel-variabel tersebut diuji validitas dan reliabilitasnya.

1) Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, (sugiyono, 2017). Uji validasi ditentukan dengan nilai signifikan. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka variabel penelitian adalah valid. Selain dengan membandingkan nilai signifikan tersebut, pengolahan validasi dapat menggunakan pearson correlation. Apabila nilai koefisien korelasi lebih dari 0,3 maka variabel tersebut di nyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Suatu variabel pengumpulan data dikatakan reliabel jika mampu digunakan untuk mengukur suatu variabel secant berulang kali dapat menghasilkan informasi atau data yang sama atau sedikit sekali bervariasi. Dengan kata lain mampu menunjukkan keakuratan, kestabilan dan kekonsistenan dalam menghasilkan suatu pengukuran apa yang diukur. Teknik uji dengan menggunakan koefisien alpha cronbach, dengan taraf nyata 5% hal ini perhitungannya juga menggunakan bantuan program computer SPSS.

Dengan kriteria jika koefisien korelasi lebih besar dari kritis atau apabila nilai alpha cronbach $> 0,6$, maka variabel tersebut di nyatakan reliabel.

4.8.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum model regresi digunakan untuk menguji hipotesis, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik. Tujuan pengujian ini untuk mengetahui keberartian hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen sehingga hasil analisis dapat diinterpretasikan dengan lebih akurat, efisien, dan terbatas dari kelemahan-kelemahan yang terjadi karena masih adanya gejala-gejala asumsi klasik. Dalam penelitian ini, teknik uji data dilakukan dengan bantuan program statistical package for social science (SPSS). Menurut ghozali (2016) uji asumsi klasik yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas, keduanya memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016). Asumsi klasik yang pertama diuji adalah normalitas yang bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak.

Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian nonnalitas data dilakukan dengan uji analisis statistik Kolmogorov-smirnov. Alat uji ini bisa disebut K-S yang tersedia dalam program SPSS. nonnalitas data dilihat dari nilai signifikannya yang didapat

dengan tingkat alpha yang digunakan. Data populasi dikatakan berdistribusi normal jika koefisien asymp.sig (2-tailed) $> \alpha = 0.05$.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai toleransi atau variance inflation factor (VIF). Jika ada tolerance lebih dari 10% atau VIF kurang dari 10 maka dikatakan tidak ada multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali 2016). Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heteroskedastisitas. Mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji gleser. Uji gleser dilakukan dengan cara meregresikan nilai absolut residual dengan variabel bebas dengan tingkat signifikan 0,05. Jika nilai signifikan diatas 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.8.3 Analisis Regresi Berganda

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis dengan cara regresi linier berganda, untuk mengetahui ketergantungan suatu variabel terkait dengan satu atau lebih variabel bebas. Analisis ini juga dapat menduga arah dari hubungan antar

suatu variabel terikat dengan satu variabel bebas. Dalam analisis ini juga dapat menduga arah dari hubungan tersebut serta mengukur derajat keeratan hubungan antar satu variabel terikat dengan satu variabel bebas. Dalam analisis, penelitian dibantu dengan program computer statitital pacage of science (SPSS) versi 15.0 for windows. Adapun bentuk umum dari persamaan regresi liner berganda menurut (Nata Wirawan, 2017:293) sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan :

Y = Kinerja Karyawan

X₁ = Kompetensi

X₂ = Komitmen Organisasi

X₃ = Lingkungan Kerja

α = Konstanta, Perpotongan Garis Pada Sumbu Y

β = Koefisien regresi

e = Standar Error



4.8.4 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui presentase pengaruh kompetensi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Rumus :

$$D = r^2 \times 100\% \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan :

D = koefisien determinasi

r^2 = koefisien korelasi kuadrat

4.8.5 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji secara parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing masing variabel bebas terhadap variabel terikat (masing-masing satu persatu) antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan diketahuinya koefisien parsial (β), berarti dapat mengetahui variabel bebas (X) mempunyai pengaruh terhadap variabel terkait (Y). Untuk menguji hipotesis secara parsial, alat uji yang dipergunakan adalah koefisien parsial (β). Untuk keperluan pengujian ini dengan melihat apakah nilai-nilai koefisien yang diperoleh bernilai nyata atau tidak antara T_{hitung} pada tingkat keyakinan 5% atau ($\alpha=0,05$).

Besarnya H_a yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 5%, sedangkan hipotesis statistiknya adalah sebagai berikut :

$H_0: \beta(Y, X_1, X_2, X_3) = 0$ (menunjukkan secara parsial tidak adanya pengaruh yang signifikan antara variabel X_1, X_2, X_3 dengan variabel Y). $H_a: \beta(Y, X_1, X_2, X_3) \neq 0$ (menunjukkan secara parsial adanya pengaruh yang signifikan antara variabel X_1, X_2, X_3 dengan variabel Y).

- $T_{hitung} > t$ tabel, maka H_0 ditolak, dan H_a diterima

- $T_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, dan H_a ditolak

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Perusahaan

5.1.1 Sejarah Perusahaan

Bank Central Asia Tbk (Bank BCA) didirikan di Indonesia tanggal 10 Agustus 1955 dengan nama “N. V. Perseroan Dagang dan Industri Semarang Knitting Factory” dan mulai beroperasi di bidang perbankan sejak tanggal 12 Oktober 1956. Kantor Pusat Bank BCA berlokasi di Menara BCA, Grand Indonesia, Jalan M. H. Thamrin No. 1, Jakarta 10310. Saat ini, Bank BCA memiliki 985 kantor cabang di seluruh Indonesia serta 2 kantor perwakilan luar negeri yang berlokasi di Hongkong dan Singapura.

Pemegang saham yang memiliki 5% atau lebih saham Bank BCA adalah FarIndo Investment (Mauritius) Ltd. Gualitate qua (qq) Robert Budi Hartono dan Bambang Hartono, dengan persentase kepemilikan sebesar 47,15%. Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan Bank BCA adalah bergerak di bidang perbankan dan jasa keuangan lainnya.

Pada tanggal 11 Mei 2000, Bank BCA memperoleh pernyataan efektif dari Bapepam-LK untuk melakukan Penawaran Umum perdana Saham (IPO) sebanyak 662.400.000 saham dengan jumlah nominal Rp. 500,- dengan harga penawaran Rp.

1.400,- per saham, yang merupakan 22% dari modal saham yang ditetapkan dan disetor, sebagai bagian divestasi pemilikan saham Republik Indonesia yang diwakili oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN). Penawaran umum ini dicatatkan pada Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tanggal 31 Mei 2000.

Kondisi ini mengubah status BCA menjadi perusahaan terbuka dan nama bank menjadi PT Bank Central Asia Tbk. BCA menawarkan 22% dari modal saham yang ditempatkan dan disetor, sebagai bagian dari investasi pemilikan saham Republik Indonesia yang diwakili oleh BPPN. Selanjutnya penawaran saham ke dua dilaksanakan di bulan Juni dan Juli 2001, dengan BPPN mendivestasikan 10% lagi dari saham miliknya di BCA. Di tahun 2002, BPPN melepas 51% dari sahamnya di BCA melalui tender penempatan privat yang strategis. Farindo Investment, Ltd., yang berbasis di Mauritius, memenangkan tender tersebut.

Perubahan terakhir sehubungan dengan penerbitan saham baru dalam rangka Program Kompensasi Manajemen Berbasis Saham dan eksekusi opsi pembelian saham kembali. Data terakhir yang dipublikasikan mengenai kepemilikan saham atas bank per 31 Desember 2019, adalah sebagai berikut:

Tabel 5.4
Pemegang Saham PT Bank Central Asia, Tbk

Nama Perusahaan	Jumlah Saham	Persentase Kepemilikan
Farindo Investments (Mauritus) Ltd. qualitate qua (qq) Faralon Capital Management LLC, Sdr. Bambang Hartono & Sdr. Robert Budi Hartono *)	6.306.010.000	51,15%
Anthony Salim	217.039.988	1,76%
PT Bank Central Asia, Tbk (treasury stock) **)	45.493.000	0,37%
Public	5.758.962.012	46,72%
Total	12.327.505.000	100,00%

*) Pemegang saham utama dari Farindo Investment (Mauritus) Ltd. Adalah Faralon Capital Management LLC, Bpk. Bambang Hartono dan Mr. Robert Budi

**) Diperoleh berdasarkan pelaksanaan/eksekusi Pembelian Kembali Saham.

Sumber: Laporan Tahunan 2019.

Bank Central Asia dibangun dengan dasar visi dan misi yang sangat visioner. Visi dan Misi tersebut adalah sebagai berikut:

Visi:

Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

Misi:

- Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
- Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
- Meningkatkan nilai finansial dan nilai stakeholder BCA.

5.1.2 Struktur Organisasi

Sebagaimana tertuang dalam Manual Tata Kelola Perusahaan dan Anggaran Dasar BCA, dalam menjalankan usahanya BCA dipimpin oleh Dewan Komisaris dan Direksi, yang mengemban amanat untuk melaksanakan fungsi pengawasan dan manajemen BCA. Struktur organisasi BCA secara lengkap dapat dilihat pada gambar berikut:

Karakteristik responden yang berusaha diungkap dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, umur, pendidikan, lama kerja. Secara ringkas karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Jenis Kelamin

Distribusi responden jika ditinjau berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 5.5 Berikut ini:

Tabel 5.5
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	26	52
Perempuan	24	48
Total	50	100

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan Tabel 5.5 menunjukkan dari 50 responden, dapat diinformasikan bahwa 52 persen (26 orang) berjenis kelamin laki-laki dan 48 persen (24 orang) berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bank PT. Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta lebih mengutamakan laki-laki dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

2) Umur

Distribusi responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 5.6 berikut ini.

Tabel 5.6
Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
20 - 30 Tahun	27	54
31 - 40 Tahun	20	40
41-50 Tahun	3	6
Total	50	100

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan Tabel 5.6 dapat dilihat ternyata responden rentang 20 hingga 30 tahun merupakan responden terbanyak dibandingkan dengan kelompok lainnya yaitu sebanyak 54 persen (27 orang), selanjutnya kelompok usia 31- 40 tahun merupakan jumlah responden yang terendah yaitu sebanyak 40% (20 orang) dan terakhir adalah 41-50 tahun sebanyak 6% (3 orang). Berdasarkan karakteristik responden dapat diketahui bahwa karyawan PT Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta merupakan kelompok umur dewasa yang memiliki kedewasaan berpikir dan merupakan kelompok umur produktif secara fisik.

3) Tingkat Pendidikan

Distribusi responden jika tinjau berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel 5.7 berikut ini.

Tabel 5.7
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SMA/Sederajat	6	12
D3	20	40
S1	24	48
Total	50	100

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan Tabel 5.7 dapat terlihat bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah kelompok S1 sebanyak 48 persen (24 orang), sedangkan Diploma sebanyak 40 % (20 orang) dan terendah adalah SMA sebanyak 6% (12 orang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT.Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta mengoperasikan perusahaan dengan sumber daya manusia yang berpendidikan tinggi.

4) Lama kerja

Distribusi responden jika tinjau berdasarkan lama kerja dapat dilihat pada Tabel 5.8 berikut ini.

Tabel 5.8
Distribusi Responden Berdasarkan Lama Kerja

Lama Kerja	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 5 Tahun	27	54
≥ 5 Tahun	23	46

Total	50	100
-------	----	-----

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan Tabel 5.8 dapat terlihat bahwa sebagian besar responden telah bekerja kurang dari 5 tahun sebanyak 54 persen (27 orang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta cukup berpengalaman.

5.1.4 Deskripsi Kuesioner Penelitian

Dalam deskripsi kuesioner penelitian akan diuraikan persepsi responden tentang variabel kompetensi, komitmen organisasi, lingkungan kerja dan kinerja. Dimana penilaian secara kuantitatif menggunakan skala interval dengan mengintegrasikan rata-rata skor menurut kategori penilaiannya. Rumus interval kelas (Usman dan Akbar, 2016;84).

Nilai tertinggi = 5
 Nilai rendah = 1
 Rentang 5-1 = 4

$$C (\text{Interval Kelas}) = \frac{R (\text{Range})}{K (\text{Jumlah Klasifikasi})}$$

$$C = \frac{4}{5}$$

$$= 0,8$$

Dari nilai interval kelas maka diperoleh batas-batas klasifikasi (kriteria) dengan kategori penilaian sebagai berikut:

1,00 - 1,80 = Sangat tidak baik

- 1,81 - 2,60 = Tidak baik
- 2,61 - 3,40 = Cukup baik
- 3,41 - 4,20 = Baik
- 4,21 - 5,00 = Sangat Baik

Adapun persepsi variabel kompetensi, komitmen organisasi, Lingkungan kerja dan kinerja adalah sebagai berikut:

1) Penilaian Responden Variabel Kompetensi (X_1)

Tabel 5.9
Distribusi Tanggapan Responden Pada Variabel Kompetensi (X_1)

Indikator	Jawaban (Orang)					Rata-rata	Keterangan
	STS	TS	KS	S	SS		
Ide-ide	0	17	19	13	1	2,96	Cukup baik
Ketelitian	0	14	16	17	3	3,18	Cukup baik
Keterbukaan	0	16	16	15	3	3,10	Cukup baik
Pengetahuan	0	12	16	20	2	3,24	Cukup baik
Keterampilan	0	14	18	15	3	3,14	Cukup baik
Rata-rata						3,12	Cukup baik

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 5.9, terlihat bahwa rata-rata skor dari 5 indikator mengenai kompetensi yaitu sebesar 3,12 yang berada pada kisaran 2,80 - 3,40 yang berarti cukup baik. Hal ini berarti karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta yang menjadi responden dalam penelitian ini menilai kompetensi adalah cukup baik.

Persepsi responden dengan rata-rata tertinggi yaitu pengetahuan (3,24) yang artinya karyawan PT. Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta bekerja dilandasi oleh pengetahuan yang cukup baik. Dan indikator terendah jawaban responden adalah ide-ide (2,96) yang artinya karyawan belum memaksimalkan kecermatan dalam melaksanakan tugas.

2. Penilaian Responden Variabel Komitmen Organisasi (X_2)

Tabel 5.10
Distribusi Tanggapan Responden Pada Variabel Komitmen Organisasi (X_2)

Indikator	Jawaban (orang)					Rata-rata	Keterangan
	STS	TS	KS	S	SS		
Keyakinan menerima nilai/tujuan organisasi	0	0	24	23	3	3,58	Baik
Kemampuan memberikan usaha kepada organisasi	0	0	24	22	4	3,60	Baik
Penerimaan tujuan organisasi	0	0	23	25	2	3,58	Baik
Rata-rata						3,59	Baik

Sumber: Diolah dari lampiran 3

Berdasarkan Tabel 5.10, terlihat bahwa rata-rata skor dari 3 indikator mengenai komitmen organisasi yaitu sebesar 3,59 yang berada pada kisaran 3,40 - 4,20 yang berarti baik. Hal ini berarti karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta yang menjadi responden dalam penelitian ini menilai komitmen organisasi adalah baik.

Persepsi responden dengan rata-rata tertinggi yaitu kemampuan memberikan usaha kepada organisasi (3,60) yang artinya karyawan PT. Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta telah melakukan sebaik-baiknya daya upaya untuk memajukan perusahaan. Dan indikator terendah jawaban responden adalah yaitu keyakinan penerimaan tujuan organisasi dan penerimaan tujuan organisasi (3,58) yang artinya karyawan menerima tujuan organisasi dengan baik

3. Penilaian Responden Variabel Lingkungan Kerja (X_3)

Tabel 5.11
Distribusi Tanggapan Responden Pada Variabel Lingkungan Kerja (X_3)

Indikator	Jawaban (orang)					Rata-rata	Keterangan
	STS	TS	KS	S	SS		
Penerangan	0	0	8	27	15	4,14	Baik
Temperatur	0	1	8	24	17	4,14	Baik
Kelembaban	0	2	5	30	13	4,08	Baik
Sirkulasi	0	4	6	28	12	3,96	Baik
Kebisingan	0	3	8	28	11	3,94	Baik
Getaran mekanis	0	4	6	33	7	3,86	Baik
Bau tidak sedap	0	1	7	31	11	4,04	Baik
Tata cara ditempat kerja	0	3	5	32	10	3,98	Baik
Dekorasi ditempat kerja	0	4	5	34	7	3,88	Baik
Musik ditempat kerja	0	1	7	27	15	4,12	Baik
Keamanan tempat kerja	0	0	9	26	15	4,12	Baik
Rata-rata						4,02	Baik

Sumber: Diolah dari lampiran 3

Berdasarkan Tabel 5.11, terlihat bahwa rata-rata skor dari 11 indikator mengenai lingkungan kerja yaitu sebesar 4,02 yang berada pada kisaran 3,40 - 4,20 yang berarti baik. Hal ini berarti karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta yang menjadi responden dalam penelitian ini menilai lingkungan kerja adalah baik.

Persepsi responden dengan rata-rata tertinggi yaitu penerangan dan temperatur (4,14) yang artinya karyawan PT. Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta merasakan bekerja nyaman dengan penerangan yang cukup baik dan suhu ruang kerja yang terkontrol. Dan indikator terendah jawaban responden adalah yaitu getaran mekanis (3,86) yang artinya karyawan merasa sedikit terusik kenyamanan dalam bekerja dengan suara mekanis yang terjadi selama bekerja.

4. Penilaian Responden Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Tabel 5.12
Distribusi Tanggapan Responden Pada Variabel Kinerja (Y)

Pernyataan	Jawaban (orang)					Rata-rata	Keterangan
	STS	TS	KS	S	SS		
Kualitas kerja	0	0	9	32	9	4,00	Baik
Kuantitas kerja	0	0	13	28	9	3,92	Baik
Tanggung jawab	0	2	15	20	13	3,88	Baik
Sikap	0	0	8	35	7	3,98	Baik
Rata-rata						3,95	Baik

Sumber: Diolah dari lampiran 2

Berdasarkan Tabel 5.12, terlihat bahwa rata-rata skor dari 4 indikator mengenai kinerja yaitu sebesar 3,95 yang berada pada kisaran 3,40-4,2 yang berarti baik. Hal ini berarti karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta yang menjadi responden dalam penelitian ini menilai kinerja adalah baik.

Persepsi responden dengan rata-rata tertinggi yaitu kualitas kerja (4,00) yang artinya karyawan PT, Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta mengutamakan kualitas. Dan indikator terendah jawaban responden adalah yaitu tanggungjawab (3,88) yang artinya karyawan belum maksimal dalam bertanggungjawab dalam bekerja.

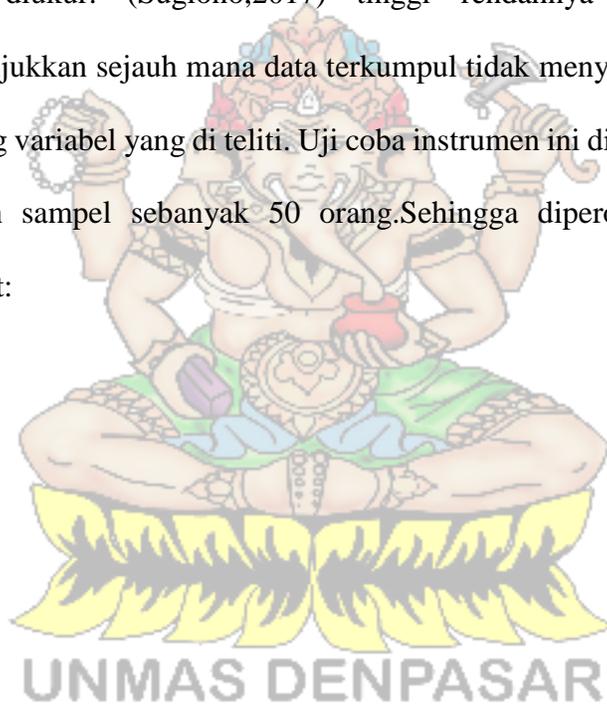
5.2 Uji Instrumen Penelitian

5.2.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dan reliabilitas terhadap instrumen – instrumen di dalam kuesioner sangatlah penting dilakukan untuk memperoleh hasil

penelitian yang valid dan reliabel. Dengan demikian instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel.

Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat, validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur. (Sugiono,2017) tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang di teliti. Uji coba instrumen ini dilakukan menggunakan jumlah sampel sebanyak 50 orang. Sehingga diperoleh hasilnya sebagai berikut:



Tabel 5.13
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	Koefisien korelasi	Cut point	Keterangan
Kompetensi	X1.1	0,864	0,3	Valid
	X1.2	0,879	0,3	Valid
	X1.3	0,925	0,3	Valid
	X1.4	0,881	0,3	Valid
	X1.5	0,883	0,3	Valid
Komitmen organisasi	X2.1	0,853	0,3	Valid
	X2.2	0,934	0,3	Valid
	X2.3	0,926	0,3	Valid
Lingkungan kerja	X3.1	0,917	0,3	Valid
	X3.2	0,872	0,3	Valid
	X3.3	0,888	0,3	Valid
	X3.4	0,786	0,3	Valid
	X3.5	0,790	0,3	Valid
	X3.6	0,744	0,3	Valid
	X3.7	0,720	0,3	Valid
	X3.8	0,713	0,3	Valid
	X3.9	0,530	0,3	Valid
	X3.10	0,826	0,3	Valid
	X3.11	0,898	0,3	Valid
Kinerja karyawan	Y1.1	0,610	0,3	Valid
	Y1.2	0,783	0,3	Valid
	Y1.3	0,879	0,3	Valid
	Y1.4	0,725	0,3	Valid

Sumber: Lampiran 2

Nilai hasil hitung pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua nilai diatas lebih besar dari nilai $r_{tabel} = 0,30$. Dengan demikian seluruh instrumen penelitian variabel kompetensi (X_1), komitmen organisasi (X_2), lingkungan kerja dan kinerja karyawan (Y) yang digunakan adalah valid selanjutnya

instrument-instrument tersebut dapat digunakan untuk menganalisis statistik lebih lanjut.

5.2.2 Uji reliabilitas

Reliabilitas adalah indek yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Oleh karena itu pengujian reabilitas alat ukur dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya dengan menggunakan nilai alpha cronbach lebih besar dari 0,60 maka konstruk variabel dapat dikatakan baik

Tabel 5.14
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Alpa Cronbach	Cut point	Keterangan
1	Kompetensi	0,932	0,60	Reliabel
2	Komitmen organisasi	0,887	0,60	Reliabel
3	Lingkungan kerja	0,938	0,60	Reliabel
4	Kinerja	0,747	0,60	Reliabel

Sumber: Lampiran 2

Pada Tabel 5.14 pengujian reabilitas dengan menggunakan nilai alpha cronbach diperoleh angka lebih besar dari 0,60 maka konstruk variabel dapat dikatakan reliabel.

5.3 Uji Asumsi Klasik

5.3.1 Pengujian gejala normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat data yang digunakan dalam penelitian telah berdistribusi normal. Untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal atau tidak salah satunya dengan melakukan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 5.15
Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) untuk Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,42541351
Most Extreme Differences	Absolute	,127
	Positive	,127
	Negative	-,088
Kolmogorov-Smirnov Z		,895
Asymp. Sig. (2-tailed)		,399

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan output SPSS diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,399 yang lebih besar dari 0,05. Hal itu berarti residual data berdistribusi normal.



5.3.2 Pengujian gejala multikolinearitas

Metode untuk mengetahui adanya multikolinearitas dalam model regresi adalah terlihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Pada tabel di bawah ini disajikan hasil perhitungan nilai tolerance dan VIF kurang dari angka 10 dan angka tolerance lebih dari 0,1 menggunakan program SPSS.

Tabel 5.16
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	,831	1,203
	X2	,919	1,088
	X3	,898	1,113

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Lampiran 6

Tabel 5.16 menunjukkan bahwa semua variabel bebas bernilai tolerance lebih dari 0,1 atau variance inflation factor (VIF) kurang dari 10, maka disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi.

5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variasi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Uji ini dapat dianalisis melalui uji Glejser dengan meregresikan nilai absolut residual sebagai variabel terikat dengan variabel bebas. Jika variabel bebas signifikan secara statistik mempengaruhi variabel terikat maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2009:109). Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Tabel 5.17

Tabel 5.17
Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,547	,418	1,309	,197
	X1	-,019	,012	-,242	,123
	X2	-,026	,028	-,135	,362
	X3	,007	,007	,144	,336

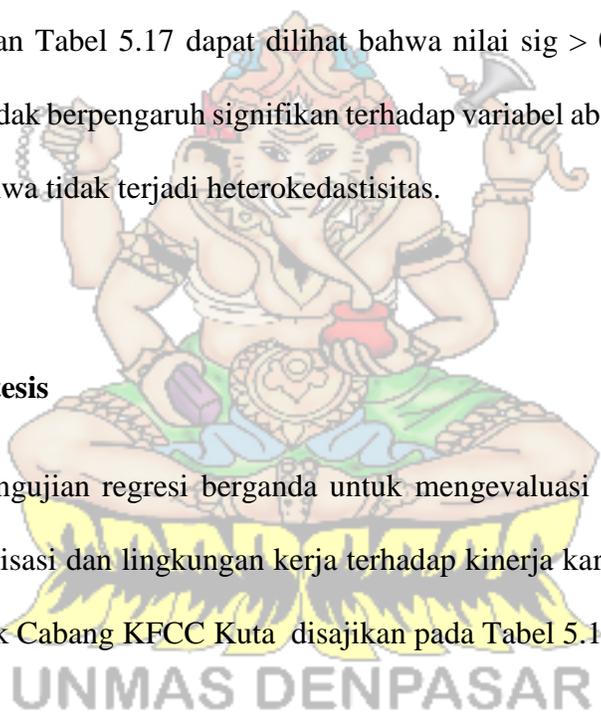
a. Dependent Variable: Abres

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan Tabel 5.17 dapat dilihat bahwa nilai sig > 0,05 dengan demikian variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel absolut residu. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

5.4 Uji Hipotesis

Hasil pengujian regresi berganda untuk mengevaluasi pengaruh kompetensi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT, Bank Central Asia Tbk Cabang KFCC Kuta disajikan pada Tabel 5.18



Tabel 5.18
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients Beta (β)	t	Sig.
	B	Std. Error			
Konstanta	1,221	0,598		2,042	0,047
Kompetensi (X1)	0,294	0,017	0,570	16,921	0,000
Komitmen organisasi (X2)	0,117	0,040	0,095	2,953	0,005
Lingkungan Kerja (X3)	0,197	0,010	0,613	18,942	0,000
R Square	0,654				
F Hitung	338,404				
Sig. F	0,000				

Sumber: Lampiran 7

Dari hasil analisis regresi pada Tabel 5.18 maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 1,221 + 0,294X_1 + 0,117X_2 + 0,197X_3$

Berdasarkan persamaan diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a = Apabila kompetensi (X₁), komitmen organisasi (X₂) dan lingkungan kerja tidak mengalami perubahan atau sama dengan nol atau tetap maka kinerja karyawan (Y) sebesar 1,221.
- b₁ = Apabila kompetensi karyawan (X₁) meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan (Y) sebesar 0,294.
- b₂ = Apabila komitmen organisasi (X₂) meningkat maka akan diikuti peningkatan kinerja karyawan (Y) sebesar 0,117.
- b₃ = Apabila lingkungan kerja (X₃) meningkat maka akan diikuti peningkatan kinerja karyawan (Y) sebesar 0,197.

5.5 Nilai Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil analisis statistik pada Tabel 5.18 diperoleh besarnya koefisien determinasi sebesar 0,654 atau 65,4%. Ini menunjukkan kompetensi, komitmen organisasi, dan lingkungan kerja memberikan kontribusi naik turunnya kinerja sebesar 65,4% dan 34,6% disebabkan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

5.6 Uji t

1) Pengaruh Kompetensi (X_1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Nilai $t_{hitung} = 16,921$ dengan nilai sig $0,00 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini berarti kompetensi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

2) Pengaruh Komitmen Organisasi (X_2) Terhadap Kinerja (Y)

Nilai $t_{hitung} = 2,953$ dan sig $0,005 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_2 diterima. Ini berarti komitmen organisasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

3) Pengaruh Lingkungan Kerja (X_3) Terhadap Kinerja (Y)

Nilai $t_{hitung} = 18,942$ dan sig $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima. Ini berarti lingkungan kerja (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

5.7 Pembahasan

5.7.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Kompetensi karyawan merupakan karakteristik dari kemampuan, ketrampilan dan pengetahuan karyawan yang sangat bermanfaat untuk meningkatkan kinerja karyawan berarti dengan semakin baiknya kompetensi karyawan secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap perbaikan dan peningkatan kinerja karyawan Soelaiman (2012). Apabila kompetensi meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan. Penelitian ini juga serupa dengan penelitian Riyanda (2017) yang menyatakan bahwa hasil penelitian menyatakan bahwa Kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

5.7.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Komitmen organisasi memiliki arti penerimaan yang kuat dalam diri individu terhadap tujuan dan nilai-nilai perusahaan, sehingga individu tersebut akan berkarya serta memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di perusahaan (Khaerul Umam, 2010:259). Apabila komitmen organisasi meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan. Hasil penelitian yang serupa dengan penelitian Sapitri (2016) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan perusahaan PLN Area Pekanbaru.

5.7.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut (Aurelia Potu,2013:1210), menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan tempat dimana pegawai melakukan aktivitas bekerja setiap harinya. Semakin baik lingkungan kerja akan mengakibatkan pencapaian kinerja organisasi secara maksimal.Apabila lingkungan kerja meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan. Hasil penelitian yang serupa dengan penelitian Praci (2017) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Daima Padang.



BAB VI

PENUTUP

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kompetensi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Semakin karyawan memiliki kompetensi yang baik di dalam melakukan pekerjaan maka dapat meningkatkan kinerja karyawan.
2. Komitmen organisasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Semakin karyawan memiliki komitmen organisasi yang baik di dalam melakukan pekerjaan maka dapat meningkatkan kinerja karyawan.
3. Lingkungan kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Semakin baik lingkungan kerja di PT. Bank Central Asia Tbk KFCCKuta maka dapat meningkatkan kinerja karyawan.

6.2 Keterbatasan dan Saran

Kompetensi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel-variabel kompetensi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja tersebut harus diperhatikan agar dapat meningkatkan kinerja untuk kemajuan perusahaan.

Kompetensi merupakan keahlian mendasar untuk menempati posisi dan tugas-tugas yang sesuai dengan keahlian karyawan serta meningkatkan kompetensi yang sudah ada. Komitmen organisasi adalah faktor penggerak dalam organisasi dimana karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan memberikan tanggung jawab sepenuhnya kepada perusahaan. Dan lingkungan kerja adalah tempat dimana karyawan melaksanakan kegiatan atau tugas sehari – harinya dari perusahaan.

Adapun saran kepada manajemen dari hasil skor rata-rata terendah yang perlu diperhatikan adalah:

1. Kompetensi perlu ditingkatkan pada indikator ide-ide atau gagasan karyawan, untuk itu dibutuhkan kecermatan karyawan dalam bekerja agar ditingkatkan.
2. Komitmen organisasi diharapkan ada peningkatan keyakinan karyawan untuk tetap bertahan dan bersama perusahaan dapat meraih kesuksesan.
3. Lingkungan kerja perusahaan diharapkan pada getaran mekanis dan dekorasi ruang kerja akan mengalami hal yang membuat suasana nyaman.

Dan adapun saran kepada akademisi adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti berikutnya sebagai referensi disarankan dapat dilakukan menggunakan variabel kompetensi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja dan dalam ruang lingkup yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. (2015). Analisis Pengaruh Kepemimpinan Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, Vol. 13 No. 1, April 2014.
- Angel, H.L. and J.L. Perry, (1981). An Empirical Assessment of organizational Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly* 26, pp. 1-14.
- Allen, N.J. and J.P. Meyer. 1996. "Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity." *Journal of Vocational Behavior* 49: 252-276.
- Akbar, Firmanda Utama., Hamid, Djahur., Djudi, Moch. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Tetap PG Kebon Agung Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 38, No. 2, September 2016.
- Armstrong, M. (2006). *Performance management: Key strategies and practical guidelines*. (3rd ed.).
- Arifin, H.M. (2015). The Influence of Competence, Motivation, and Organisational Culture to High School Teacher Job Satisfaction and Performance. *International Education Studies* Published by Canadian Center of Science and Education, Vol.8, No. 1, 38-45.
- Asriningati. (2010). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Ketidakpastian Lingkungan terhadap Hubungan antara partisipasi Anggaran dengan Senjangan Anggaran (Studi Kasus pada Perguruan Tinggi Swasta di Daerah Istimewa Yogyakarta). Skripsi. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Bugin. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik serta ILMU-Ilmu Sosial Lainnya*. EDISI Pertama, Cetakan Pertama. Jakarta: Prenada Media.
- Cut Zurnali, (2010). "Learning Organization, Competency, Organizational Commitment, dan Customer Orientation : Knowledge Worker – Kerangka Riset Manajemen Sumberdaya Manusia di Masa Depan", Penerbit Unpad Press, Bandung.
- Danim, Sudarwan. 2010. *Kinerja Staf dan Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.

- Dhermawan, A.A.N.B., Adnyana, I.G.S. dan Mudiarta, I.W.U. (2012). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, Vol.6, 173-184.
- Eraut, M. (2003) *National Vocational Qualifications in England –Description and Analysis of an Alternative Qualification System*, in: G. Straka (Ed.) *Zertifizierung non-formell und informell erworbener beruflicher Kompetenzen*(Münster, New York, München & Berlin, Waxmann).
- Fatkan, M. 2013. Pengaruh Motivasi Kerja, Pengembangan Karir, dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Perseroan Terbatas POS Indonesia Solo. Skripsi tidak diterbitkan, Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, prodi Manajemen Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta, Surakarta.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 (Ed.Ke-7)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, James L. 1990. *Organisasi Perilaku, Struktur, Proses*. Erlangga. Jakarta.
- Gibson, James L, Ivancevich, John M and Donnely, James H. Jr., 1996, *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Hamid, Abdul. (2010). Pengaruh Motivasi, Perilaku dan Pemahaman Terhadap Keputusan Masyarakat Dalam Memilih Bank Syariah Di Aceh Tamiang. *Jurnal Investasi Islam* Vol. IV No. 2, September 2019.
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu. 2003. *Organisasi dan Motivasi. Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Ed.Revisi, Cet.ke-9*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kuncoro, Mudrajad. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

- Kurniawati. (2015). Pengembangan Sumber Daya Manusia. Tangerang Selatan: Penerbitan Universitas Terbuka.
- Kusuma, Budi Hartono., Lina. (2018). Pengaruh Kepuasan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening (survei pada Perguruan Tinggi Swasta di Wilayah Jakarta Barat). *Jurnal Manajemen Maranatha*, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha, Vol. 17, No. 2, Mei 2018, 127 – 134.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, “Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan”, Penerbit Remaja Rosdakarya, Bandung, 2011.
- Muhammad Riyanda. “Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta”. 2017.
- Nitisemito, Pratama. (2016) Manajemen Personalita. Jakarta: Ghalia.
- Nydia, Yetta Tri. (2012). “Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Lapangan SPBU COCO PERTAMINA MT HARYONO”.
- Panggabean, M. S. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Tangerang Selatan: Penerbitan Universitas Terbuka.
- Potu,Aurelia. (2013) .Kepemimpinan,Motivasi,dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kanwil Ditjen Kekayaan Negara Suluttengo dan Maluku Utara di Manado. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Respatiningsih. (2010). Pengaruh Komitmen Organisasi, Motivasi, Kapabilitas dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Inspektorat Kabupaten Pemalang. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, Vol. 4 No. 3, April 2015.
- Rivai, Veithzal. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ruky. (2010). Sistem Manajemen Kinerja (Performance Management System): Panduan Praktis Untuk Merancang Dan Meraih Kinerja Prima.Jakarta : Gramedia.
- Sapitri, Ranty. (2016) “Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Listrik Negara Area Pekanbaru”.

- Sedarmayanti. (2017). Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktifitas Kerja. Bandung: Penerbit PT Refika Aditama.
- Soelaiman. (2012) Pengaruh Teknologi, Organisasi, Dan Lingkungan Eksternal Terhadap Kinerja Bisnis Umkm Di Jakarta Melalui Adopsi Media Sosial Sebagai Variabel Mediasi. Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan, Vol 1 No. 4, Setember 2019
- Sugiyono. Prof. Dr, (2010). “Metode Penelitian Bisnis”, ALFABETA, Bandung.
- Sri Gustina dan Fatmawati. (2017). “Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pertahanan Nasional Kota Medan ”.
- Taurisa, C.M. dan Ratnawati, Intan. (2012). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional dalam meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Sido Muncul Kaligawe Semarang). Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE). Vol.19, No.2 170-187.
- Umam, Khaerul. (2010). Perilaku Organisasi. CV. Pustaka Setia: Bandung.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiadi Akbar. (2006). Pengantar Statistika. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Veithzal Rivai, (2004), Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan. Cetakan Pertama, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Wahyudi. (2012). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia. Vol. 1, No. 1, Desember 2016.
- Wibowo. (2016). Manajemen Kinerja Edisi Kelima. Jakarta: Raja grafindo Persada.
- Wirawan, (2009). “Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia”, Salemba Empat, Jakarta.
- Yuliana. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Intelektual dan Independensi Pada Kinerja Auditor. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol. 16 No. 2, Agustus 2016.

Lampiran 1

KUESIONER

Responden Yth,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Manajemen konsentrasi Sumber Daya Manusia (SDM) Universitas Mahasaraswati Denpasar penulis melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang KFCC Kuta”. Untuk itu, penulis memohon bantuan dan kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk yang diberikan, semua informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya.

Sebelumnya penulis mengucapkan terima kasih atas kesediaan Saudara/I untuk meluangkan waktu demi mengisi kuesioner ini.

Hormat saya,

Ida Ayu Made Priska Sari
1702612010574

Petunjuk Pengisian :

1. Pernyataan yang ada, mohon dibaca dan dipahami dengan sebaik-baiknya serta dibandingkan dengan praktek kerja atau keadaan kerja Bapak/Ibu/ Saudara yang sebenarnya.
2. Setiap pernyataan diikuti oleh lima (5) pilihan jawaban, Bapak/Ibu/Saudara cukup memilih salah satu dari lima (5) jawaban yang tersedia, dengan ketentuan sebagai berikut:

- STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju
N = Netral
S = Setuju
SS = Sangat Setuju

3. Cara menjawabnya adalah dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan yang sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara alami.

4. Kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pernyataan telah terjawab, oleh karena itu Bapak/Ibu/Saudara maka mengembalikan kuesioner ini pada peneliti.

B. Data Responden

1. Nama :
2. Usia :tahun
3. Jenis Kelamin : () Pria () Wanita
4. Pendidikan Terakhir : () SMA/SMK
() D3
() S1
() S2
() Lainnya
Jurusan.....
5. Lama Bekerja :tahun



Variabel Kompetensi

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya senantiasa menyampaikan gagasan/ide pada pertemuan formal /informal baik lisan maupun tertulis.					
2.	Saya memiliki kemampuan dalam membuat perencanaan kerja.					
3.	Adanya pelatihan/ training pada karyawan sehingga dapat memberi pelayanan yang maksimal terhadap customer.					
4.	Perusahaan mampu memberikan pengetahuan terhadap karyawan untuk menunjang kinerja.					
5.	Saya berusaha untuk memberikan hasil kinerja dalam ketrampilan yang saya miliki dalam melaksanakan tugas-tugas.					

Variabel Komitmen Organisasi

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memegang teguh nilai dan norma di perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi.					
2.	Karyawan mau memberikan usaha yang maksimal untuk memajukan perusahaan.					
3.	Saya memiliki komitmen untuk melaksanakan tujuan perusahaan sesuai didasarkan komitmen dan tanggung jawab.					

Variabel Lingkungan Kerja

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Penerangan (listrik) di perusahaan telah sesuai dengan kebutuhan.					
2.	Suhu udara di ruang kerja memberikan kenyamanan selama bekerja.					
3.	Kelembaban ditempat kerja tidak mempengaruhi suhu tubuh saya.					
4.	Sirkulasi udara yang ada di ruang kerja sudah memadai.					
5.	Lingkungan kerja karyawan tenang dan bebas dari suara bising mesin.					
6.	Adanya renovasi atau perbaikan di lingkungan kerja selama bekerja.					
7.	Ruang kerja yang bersih dan harum sehingga terhindar dari bau tidak sedap.					
8.	Tata cara atau tata warna di perusahaan membuat suasana bekerja sejuk.					
9.	Dekorasi di perusahaan membuat karyawan lebih nyaman dan tenang dalam bekerja.					
10.	Tidak adanya musik yang mengganggu aktivitas karyawan selama bekerja.					
11.	Adanya petugas keamanan di lingkungan perusahaan membuat karyawan merasa aman.					

Variabel Kinerja Karyawan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan dapat mencapai hasil kerja sesuai dengan kualitas kerja yang dimiliki.					
2.	Karyawan dapat menyelesaikan tugas atau target perusahaan yang sudah ditetapkan sesuai dengan kuantitas kerja yang dimiliki.					
3.	Karyawan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab kerja dengan tepat.					
4.	Karyawan mampu bersikap yang baik dan taat terhadap peraturan yang ada di perusahaan.					

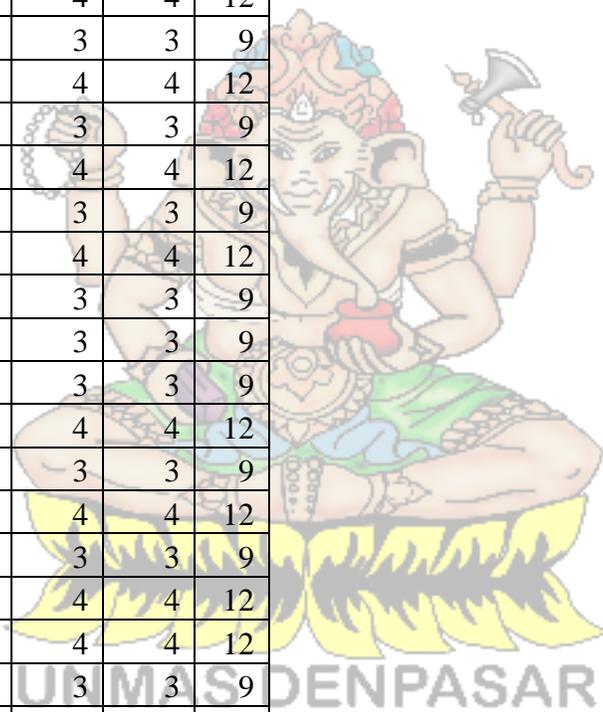
Lampiran 2: Tabulasi data hasil penelitian

Resp	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
1	3	3	3	3	3	15
2	3	3	3	3	3	15
3	2	2	2	2	2	10
4	3	3	3	3	3	15
5	2	2	2	2	2	10
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15
8	2	2	2	2	2	10
9	2	2	2	2	2	10
10	3	3	3	3	3	15
11	2	2	2	2	2	10
12	3	3	3	3	3	15
13	2	2	2	2	2	10
14	3	3	3	3	3	15
15	2	2	2	2	2	10
16	2	2	2	2	2	10
17	3	3	3	3	3	15
18	2	2	2	2	2	10
19	3	3	3	3	3	15
20	2	2	2	2	2	10
21	3	3	3	3	3	15
22	4	4	4	4	4	20
23	3	3	3	3	3	15
24	4	4	4	4	4	20
25	3	3	3	3	3	15
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	3	3	3	3	4	16
29	4	4	4	4	4	20
30	4	3	4	4	3	18
31	2	2	2	2	2	10
32	4	4	4	4	4	20
33	2	4	2	4	4	16
34	3	4	4	3	3	17
35	4	4	4	4	4	20

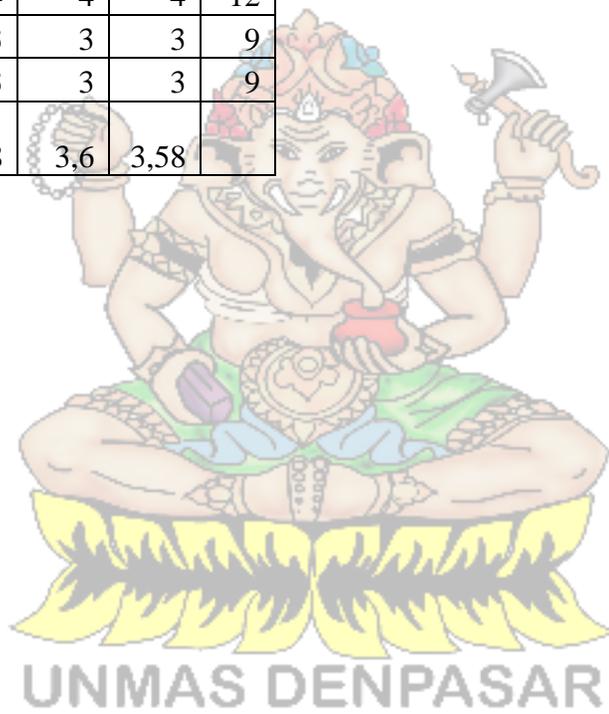
36	3	4	3	4	3	17
37	4	4	5	4	4	21
38	2	5	2	4	2	15
39	2	2	2	4	2	12
40	5	4	5	4	4	22
41	2	2	2	5	5	16
42	4	4	5	5	4	22
43	2	2	2	2	2	10
44	2	5	4	4	5	20
45	3	4	4	4	4	19
46	4	5	4	4	4	21
47	3	4	4	4	3	18
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	4	5	21
50	3	3	3	3	3	15
Rata-rata	2,96	3,18	3,1	3,24	3,14	



Resp	X2.1	X2.2	X2.3	X2
1	4	4	4	12
2	3	3	3	9
3	3	3	3	9
4	4	4	4	12
5	3	3	3	9
6	4	4	4	12
7	3	3	3	9
8	3	3	3	9
9	4	4	4	12
10	4	4	4	12
11	3	3	3	9
12	4	4	4	12
13	3	3	3	9
14	4	4	4	12
15	3	3	3	9
16	4	4	4	12
17	3	3	3	9
18	3	3	3	9
19	3	3	3	9
20	4	4	4	12
21	3	3	3	9
22	4	4	4	12
23	3	3	3	9
24	4	4	4	12
25	4	4	4	12
26	3	3	3	9
27	4	5	4	13
28	3	5	5	13
29	4	4	4	12
30	4	5	4	13
31	4	5	4	13
32	3	3	3	9
33	4	4	4	12
34	3	3	4	10
35	3	3	3	9
36	4	4	4	12
37	5	4	4	13

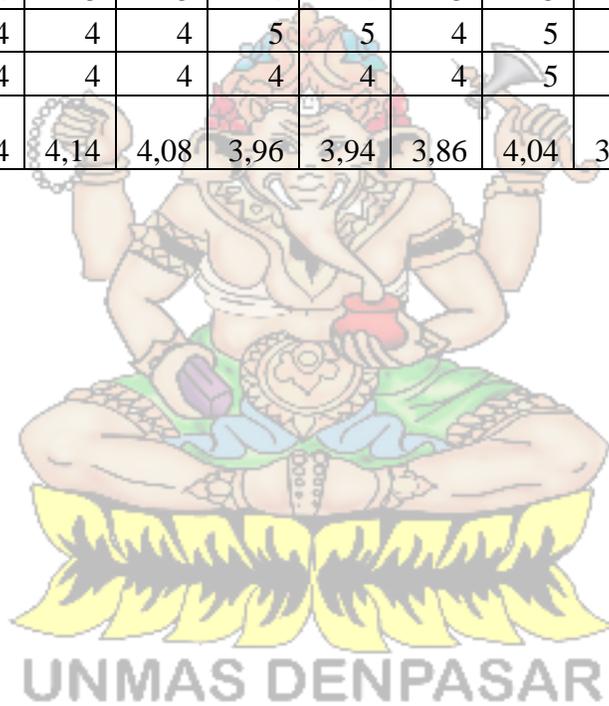


38	5	4	4	13
39	5	3	3	11
40	4	4	5	13
41	3	3	3	9
42	4	4	4	12
43	3	3	3	9
44	4	4	4	12
45	3	3	3	9
46	4	4	4	12
47	3	3	3	9
48	4	4	4	12
49	3	3	3	9
50	3	3	3	9
Rata-rata	3,58	3,6	3,58	



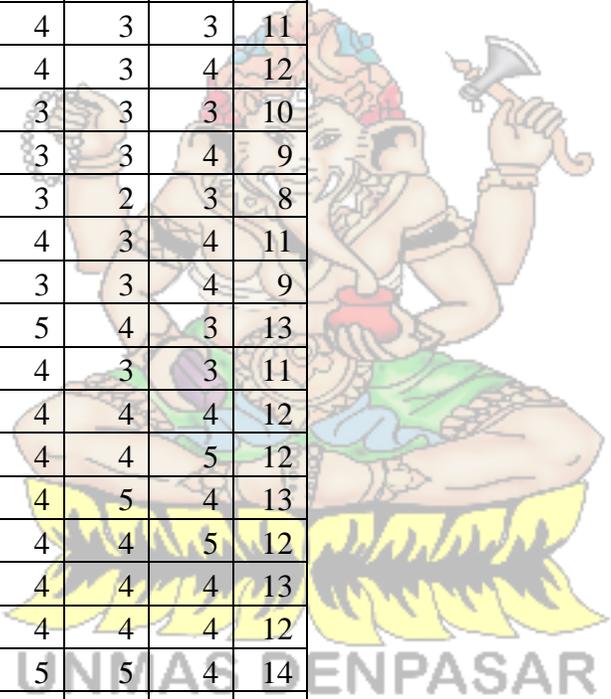
Resp	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	28
3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	42
4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	30
5	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	35
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
7	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	37
8	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
10	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	37
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
12	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	36
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
14	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	30
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43
16	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	30
17	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	41
18	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	39
19	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	50
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	42
21	5	5	5	5	5	3	3	3	2	5	5	46
22	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	41
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
25	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	51
26	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	41
27	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	49
28	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	53
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
30	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	51
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
32	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	52
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
34	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	52
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
36	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	50
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44

38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
39	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	52
40	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	51
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
42	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	51
43	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	51
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
45	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	51
46	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	46
47	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	47
48	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	49
49	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	48
50	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	46
Rata-rata	4,14	4,14	4,08	3,96	3,94	3,86	4,04	3,98	3,88	4,12	4,12	

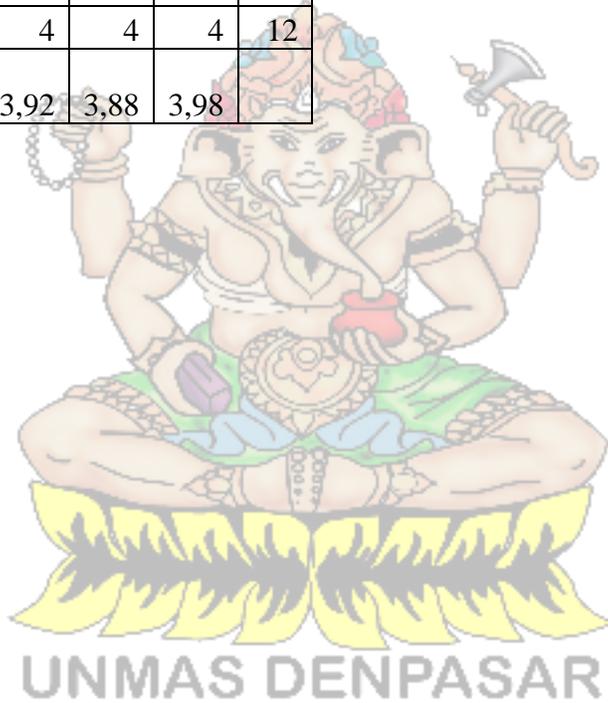


Resp	Y1	Y2	Y3	Y4	Y
------	----	----	----	----	---

1	4	4	4	4	12
2	3	3	3	3	9
3	3	3	3	4	9
4	3	4	3	3	10
5	3	3	2	4	8
6	4	4	4	4	12
7	4	4	3	3	11
8	3	3	4	4	10
9	4	3	3	4	10
10	3	3	4	4	10
11	4	3	3	4	10
12	4	4	3	3	11
13	5	4	3	4	12
14	4	3	3	3	10
15	3	3	3	4	9
16	3	3	2	3	8
17	4	4	3	4	11
18	3	3	3	4	9
19	4	5	4	3	13
20	4	4	3	3	11
21	4	4	4	4	12
22	4	4	4	5	12
23	4	4	5	4	13
24	4	4	4	5	12
25	5	4	4	4	13
26	4	4	4	4	12
27	4	5	5	4	14
28	4	5	5	4	14
29	5	4	4	4	13
30	4	5	4	5	13
31	4	3	3	4	10
32	5	4	5	4	14
33	4	4	4	4	12
34	4	4	5	5	13
35	5	4	4	4	13
36	4	5	5	4	14
37	4	4	5	5	13
38	4	4	4	4	12



39	4	4	4	4	12
40	5	5	4	5	14
41	4	3	4	4	11
42	5	5	5	4	15
43	4	4	3	4	11
44	4	4	5	4	13
45	4	4	5	5	13
46	5	4	5	4	14
47	4	5	4	4	13
48	5	4	5	4	14
49	4	5	5	4	14
50	4	4	4	4	12
Rata-rata	4	3,92	3,88	3,98	



Lampiran 3: Uji Validitas dan reliabilitas

Correlations

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,650**	,901**	,634**	,659**	,864**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	,650**	1	,765**	,761**	,706**	,879**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	,901**	,765**	1	,700**	,735**	,925**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	,634**	,761**	,700**	1	,813**	,881**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.5	Pearson Correlation	,659**	,706**	,735**	,813**	1	,883**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50
X1	Pearson Correlation	,864**	,879**	,925**	,881**	,883**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,932	5

Correlations

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,661**	,652**	,853**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	,661**	1	,867**	,934**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	,652**	,867**	1	,926**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50
X2	Pearson Correlation	,853**	,934**	,926**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,887	3



Correlations

Correlations

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3
X3.1 Pearson Correlation	1	,886**	,860**	,705**	,669**	,563**	,579**	,580**	,320*	,854**	,979**	,917**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,024	,000	,000	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.2 Pearson Correlation	,886**	1	,799**	,658**	,661**	,535**	,594**	,514**	,320*	,757**	,868**	,872**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,024	,000	,000	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.3 Pearson Correlation	,860**	,799**	1	,649**	,755**	,655**	,499**	,573**	,320*	,766**	,839**	,888**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,023	,000	,000	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.4 Pearson Correlation	,705**	,658**	,649**	1	,615**	,445**	,590**	,594**	,255	,589**	,685**	,786**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,001	,000	,000	,074	,000	,000	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.5 Pearson Correlation	,669**	,661**	,755**	,615**	1	,530**	,428**	,553**	,332*	,622**	,648**	,790**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,002	,000	,018	,000	,000	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.6 Pearson Correlation	,563**	,535**	,655**	,445**	,530**	1	,496**	,468**	,729**	,482**	,542**	,744**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000		,000	,001	,000	,000	,000	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.7 Pearson Correlation	,579**	,594**	,499**	,590**	,428**	,496**	1	,495**	,501**	,542**	,565**	,720**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002	,000		,000	,000	,000	,000	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.8 Pearson Correlation	,580**	,514**	,573**	,594**	,553**	,468**	,495**	1	,290*	,541**	,563**	,713**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000		,041	,000	,000	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.9 Pearson Correlation	,320*	,320*	,320*	,255	,332*	,729**	,501**	,290*	1	,218	,306*	,530**
Sig. (2-tailed)	,024	,024	,023	,074	,018	,000	,000	,041		,129	,030	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.10 Pearson Correlation	,854**	,757**	,766**	,589**	,622**	,482**	,542**	,541**	,218	1	,836**	,826**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,129	,000	,000	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.11 Pearson Correlation	,979**	,868**	,839**	,685**	,648**	,542**	,565**	,563**	,306*	,836**	1	,898**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,030	,000		,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3 Pearson Correlation	,917**	,872**	,888**	,786**	,790**	,744**	,720**	,713**	,530**	,826**	,898**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,938	11

Correlations

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	,218	,473**	,244	,610**
	Sig. (2-tailed)		,129	,001	,088	,000
	N	50	50	50	50	50
Y2	Pearson Correlation	,218	1	,597**	,506**	,783**
	Sig. (2-tailed)	,129		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
Y3	Pearson Correlation	,473**	,597**	1	,476**	,879**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
Y4	Pearson Correlation	,244	,506**	,476**	1	,725**
	Sig. (2-tailed)	,088	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
Y	Pearson Correlation	,610**	,783**	,879**	,725**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,747	4

Lampiran 4: Statistik deskriptif

Frequencies

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2,9600	3,1800	3,1000	3,2400	3,1400

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	17	34,0	34,0	34,0
	3,00	19	38,0	38,0	72,0
	4,00	13	26,0	26,0	98,0
	5,00	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	14	28,0	28,0	28,0
	3,00	16	32,0	32,0	60,0
	4,00	17	34,0	34,0	94,0
	5,00	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	16	32,0	32,0	32,0
	3,00	16	32,0	32,0	64,0
	4,00	15	30,0	30,0	94,0
	5,00	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	12	24,0	24,0	24,0
	3,00	16	32,0	32,0	56,0
	4,00	20	40,0	40,0	96,0
	5,00	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	14	28,0	28,0	28,0
	3,00	18	36,0	36,0	64,0
	4,00	15	30,0	30,0	94,0
	5,00	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

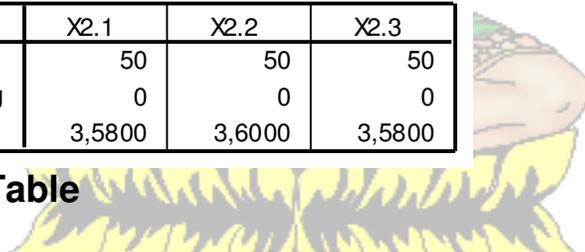
Frequencies



Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3
N	Valid	50	50	50
	Missing	0	0	0
Mean		3,5800	3,6000	3,5800

Frequency Table



X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	24	48,0	48,0	48,0
	4,00	23	46,0	46,0	94,0
	5,00	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	24	48,0	48,0	48,0
	4,00	22	44,0	44,0	92,0
	5,00	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	23	46,0	46,0	46,0
	4,00	25	50,0	50,0	96,0
	5,00	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Frequencies



Statistics

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11
N	Valid	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,1400	4,1400	4,0800	3,9600	3,9400	3,8600	4,0400	3,9800	3,8800	4,1200	4,1200

Frequency Table



X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	8	16,0	16,0	16,0
	4,00	27	54,0	54,0	70,0
	5,00	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	2,0	2,0	2,0
	3,00	8	16,0	16,0	18,0
	4,00	24	48,0	48,0	66,0
	5,00	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	4,0	4,0	4,0
	3,00	5	10,0	10,0	14,0
	4,00	30	60,0	60,0	74,0
	5,00	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	8,0	8,0	8,0
	3,00	6	12,0	12,0	20,0
	4,00	28	56,0	56,0	76,0
	5,00	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	6,0	6,0	6,0
	3,00	8	16,0	16,0	22,0
	4,00	28	56,0	56,0	78,0
	5,00	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

X3.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	8,0	8,0	8,0
	3,00	6	12,0	12,0	20,0
	4,00	33	66,0	66,0	86,0
	5,00	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

X3.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	2,0	2,0	2,0
	3,00	7	14,0	14,0	16,0
	4,00	31	62,0	62,0	78,0
	5,00	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

X3.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	6,0	6,0	6,0
	3,00	5	10,0	10,0	16,0
	4,00	32	64,0	64,0	80,0
	5,00	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

X3.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	8,0	8,0	8,0
	3,00	5	10,0	10,0	18,0
	4,00	34	68,0	68,0	86,0
	5,00	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

X3.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	2,0	2,0	2,0
	3,00	7	14,0	14,0	16,0
	4,00	27	54,0	54,0	70,0
	5,00	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

X3.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	9	18,0	18,0	18,0
	4,00	26	52,0	52,0	70,0
	5,00	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics

		Y1	Y2	Y3	Y4
N	Valid	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,0000	3,9200	3,8800	3,9800

Frequency Table

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	9	18,0	18,0	18,0
	4,00	32	64,0	64,0	82,0
	5,00	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	13	26,0	26,0	26,0
	4,00	28	56,0	56,0	82,0
	5,00	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	4,0	4,0	4,0
	3,00	15	30,0	30,0	34,0
	4,00	20	40,0	40,0	74,0
	5,00	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	8	16,0	16,0	16,0
	4,00	35	70,0	70,0	86,0
	5,00	7	14,0	14,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	



Lampiran 5: Karakteristik responden

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 Th	27	54,0	54,0	54,0
	31-40 Th	20	40,0	40,0	94,0
	41-50 Th	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	26	52,0	52,0	52,0
	Perempuan	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	6	12,0	12,0	12,0
	D3	20	40,0	40,0	52,0
	S1	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Lama bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<= 5 Tahun	27	54,0	54,0	54,0
	> 5 Tahun	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Lampiran 6: Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,42541351
Most Extreme Differences	Absolute	,127
	Positive	,127
	Negative	-,088
Kolmogorov-Smirnov Z		,895
Asymp. Sig. (2-tailed)		,399

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Uji heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,547	,418		1,309	,197
	X1	-,019	,012	-,242	-1,569	,123
	X2	-,026	,028	-,135	-,921	,362
	X3	,007	,007	,144	,972	,336

a. Dependent Variable: Abres

UNMAS DENPASAR

Uji multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	,831	1,203
	X2	,919	1,088
	X3	,898	1,113

a. Dependent Variable: Y



Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Y

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,809 ^a	,654	,639	,43907

- a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1
 b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	195,712	3	65,237	338,404	,000 ^a
	Residual	8,868	46	,193		
	Total	204,580	49			

- a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1
 b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,221	,598		2,042	,047
	X1	,294	,017	,570	16,921	,000
	X2	,117	,040	,095	2,953	,005
	X3	,197	,010	,613	18,942	,000

- a. Dependent Variable: Y