

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Kompetensi**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kompetensi**

Menurut Wibowo (2010) dalam Yuyuk Liana (2018:27) bahwa kompetensi adalah suatu kesanggupan untuk menjalankan suatu kewajiban yang dilandasi atas kepandaian dan ilmu serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh kegiatan tersebut.

Menurut Spencer and Spencer, (1993:9) dalam Rafdan Rahinnaya & Mirwan Surya Perdhana (2016:3) kompetensi adalah sebagai kepribadian yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam aktivitasnya. Maka, menurut Rafdan Rahinnaya dan Mirwan Surya Perdhana (2016:3) bahwa kompetensi adalah suatu kesanggupan kepribadian yang dimiliki oleh pekerja untuk mengerjakan pekerjaannya dengan efektif dan efisien.

Menurut Spencer and Spencer, (2000:96) dalam Ester Manik & Wiarah (2014:66) kompetensi adalah kepribadian dasar seseorang yaitu : watak, motif, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan yang dapat mempengaruhi sikap dan kesanggupannya untuk menghasilkan prestasi kerja.

Menurut Sutrisno (2011:202) dalam I Putu Purnama Putra & Ni Wayan Mujiati (2016:262) kompetensi diartikan sebagai perilaku, keahlian, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh individu dalam mengerjakan pekerjaan yang dibebankan. Kompetensi dibutuhkan untuk membantu organisasi mewujudkan budaya kerja tinggi, semakin banyak kompetensi dipertimbangkan dalam proses sumberdaya manusia (SDM), akan semakin tinggi budaya kinerja organisasi (Wibowo, 2012:323) dalam I Putu Purnama Putra & Ni Wayan Mujiati (2016:262). Karyawan diseluruh jabatan kerja harus memiliki kompetensi dan keterampilan yang sesuai dengan kewajiban yang telah diberikan agar tujuan dari

perusahaan dapat terpenuhi. (Ismail & Abidin, 2010) dalam I Putu Purnama Putra & Ni Wayan Mujiati (2016:262).

Dari pendapat-pendapat tersebut bahwa kompetensi adalah seseorang yang mampu melaksanakan pekerjaan ditempat kerja yang berlandaskan pengetahuan, keterampilan, keahlian, perilaku baik dan memberikan pencapaian keberhasilan-keberhasilan kecil hingga keberhasilan dengan tingkatan yang besar pada perusahaan.

### **2.1.1.2 Instrument Kompetensi**

Menurut Spencer and Spencer, (2000:96) dalam Ester Manik & Wiarah (2014:66) adapun instrument yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kompetensi karyawan, antara lain :

1. *Flexibility*, yaitu kesanggupan untuk melihat perubahan sebagai peluang
2. *Information seeking, motivation, and ability to learn* yaitu semangat atau etos untuk menambah keterampilan baik teknis maupun empiris.
3. *Achievement* yaitu semangat untuk memajukan inovasi, kualitas, dan produktivitas.
4. *Collaborativeness* yaitu kesanggupan bekerja secara kooperatif didalam kelompok yang multi disiplin.
5. *Costumer Service Orientation* yaitu kemauan yang besar untuk melayani konsumen dengan baik (paripurna).

### **2.1.1.3 Indikator Kompetensi**

Yuyuk Liana (2018:28) dalam penelitiannya menyatakan indikator-indikator yang mempengaruhi kompetensi yaitu penguasaan, keterampilan dan sikap dalam memecahkan masalah, dan skill.

Indikator kompetensi yang berorientasi menurut Gaol, Jimmy L (2004) dalam Rafdan Rahinnaya dan Mirwan Surya Perdhana (2016:5) ialah keterampilan, pengetahuan, konsep diri, dan karakteristik pribadi.

Menurut Umar Makawi, Normajatun, & Abdul Haliq (2015:22) menyatakan bahwa Indikator kompetensi yaitu pengetahuan, keterampilan, konsep diri, watak, dan motif.

Dalam penelitian ini mengacu pada Yuyuk Liana (2018:28), karena berdasarkan penglihatan dilapangan, masih kurangnya pengetahuan para karyawan, kemudian belum maksimalnya keterampilan karyawan dan sikap dalam memecahkan masalah masih minim serta skill dari masing masing-masing karyawan masih perlu ditingkatkan lagi.

## **2.1.2 Motivasi**

### **2.1.2.1 Pengertian Motivasi**

Menurut Hilman Frimansyah dan Acep Syamsudin (2016:50) motivasi dapat diartikan sebagai gairah dalam diri individu untuk berperilaku melalui suatu cara untuk menggapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan motivasi kerja merupakan suatu keadaan yang ada dalam diri setiap individu yang memiliki ambisi untuk melakukan hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku individu agar dapat bekerja dengan semangat untuk mencapai tujuan.

Menurut Veizthal Rivai (2011:837) dalam Hilman Frimansyah & Acep Syamsudin (2016:50) bahwa motivasi merupakan serangkaian perilaku dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk menggapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu.

Menurut Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge (2015:127) motivasi sebagai proses yang menerangkan mengenai kekuatan, arah, dan ketekunan seseorang dalam usaha untuk mencapai tujuan. Oleh karena motivasi secara umum adalah berkaitan dengan usaha menuju setiap target, kita akan mempersempit fokus menjadi misi organisasi terhadap perilaku terkait pekerjaan. Menurut Abraham Maslow dalam Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2015:127) bahwa teori motivasi terunggul yang diketahui adalah teori hierarki kebutuhan.

Selanjutnya menurut pernyataan dari Hasibuan (1999) dalam Yuyuk Liana (2018:28) menyebutkan bahwa motivasi kerja ialah pemberian daya aksi yang terwujudnya semangat kerja seseorang, agar mereka dapat bekerja sama, bekerja efektif dan saling tergabung dengan segala akal dan cara untuk mencapai kepuasan.

*According to Aiyetan, Ayodeji Olatunji, and A. O. Olotuah (2006) in Purnomo, Hadi, and Rahma Wahdiniwaty (2018:39) that motivation is a seduction for more maximal output and must be determined by the leader for the development of the company. In order, to achieve maximum results that will lead to higher participation for the gross domestic affairs.*

Menurut Ni Made Nurcahyani & I.G.A. Dewi Adnyani (2016:516) motivasi patut dimengerti dari segi kebutuhan manusia karena pada hakekatnya setiap pekerja memiliki motivasi yang berbeda-beda dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut Murty & Hudiwinarsih (2012) dalam Ni Made Nurcahyani dan I.G.A. Dewi Adnyani (2016:516) menyatakan bahwa yang bersifat energik dan bersemangat adalah seorang karyawan yang termotivasi, dan sebaliknya bahwa yang sering menampilkan rasa tidak nyaman dan tidak senang terhadap pekerjaannya yang mengakibatkan kinerja mereka menjadi buruk dan tujuan perusahaan tidak akan tercapai adalah karyawan dengan motivasi yang rendah.

Motivasi adalah ketangguhan yang dihasilkan dari impian seseorang untuk membahagiakan dan memenuhi kebutuhannya (Purwanto, 2013) dalam Luh Mang Indah Mariani dan Ni Ketut Sariyathi (2017:3547).

Motivasi adalah faktor penggerak seseorang untuk berprestasi yang berasal dari dalam diri orang tersebut.(Frederick Hezberg, 2014:110) dalam Tarwijo (2018:88).

Pengertian dari motivasi kerja menurut Wibowo (2010) dalam Yuyuk Liana (2018:28) ialah merupakan penggerak terhadap serangkaian reaksi kelakuan manusia untuk menggapai tujuan.

Menurut Torang (2012:57) dalam Mauritz D.S Lumentut & Lucky O.H Dotulong (2015:76) menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan *action* pemberian dorongan kepada karyawan, agar karyawan dapat bekerja sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan, guna tercapainya tujuan organisasi yang optimal. Motivasi adalah upaya yang memberikan daya penggerak individu untuk berjuang mencapai tujuan yang diharapkan (Sulistiyani dan Rosidah, 2009:76) dalam Mauritz D.S Lumentut & Lucky O.H Dotulong (2015:76).

Motivasi kerja bagi pekerja merupakan suatu perihal pokok yang mendorong individu untuk bekerja. Pemberian motivasi kepada pekerja dilaksanakan untuk memberikan arahan daya dan potensi pekerja agar dapat melaksanakan pekerjaannya secara produktif. Penelitian ini mengacu pada teori dua variabel (*Two Factor Theory*) yang dikembangkan oleh Herzberg (1959) dalam Andarias Kuddy (2017:25) .

Motivasi adalah faktor yang mendorong seseorang untuk berprestasi yang berasal dari dalam diri orang tersebut. (Frederick Hezberg, 2014:110) dalam Tarwijo (2018:88).

Dari pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah Adanya pemberian gairah kepada individu dengan maksud untuk meraih tujuan tertentu. Sedangkan motivasi kerja adalah pemberian gairah kerja kepada karyawan agar pekerjaan yang dilakukan memiliki manfaat dan pada pekerja pun senang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan terbentuk proses tersebut maka akan terciptanya proses didalam organisasi yang memberikan keuntungan untuk organisasi atau akan dapat tercapainya tujuan dari organisasi tersebut.

### 2.1.2.2 Teori Motivasi

Menurut Frederick Herzberg (1959) dalam Andarias Kuddy (2017:25) mengemukakan teori motivasi dengan membagi kebutuhan Maslow menjadi dua bagian, yaitu kebutuhan tingkat rendah (fisik, rasa aman, dan sosial) dan kebutuhan tingkat tinggi (*prestise* dan aktualisasi diri), serta mengemukakan bahwa cara terbaik agar dapat memotivasi individu adalah dengan mengabdikan kebutuhan tingkat tingginya.

### 2.1.2.3 Elemen Motivasi

Terdapat dua elemen yang mempengaruhi motivasi menurut Luthans (2006:282) dalam Ni Kadek Eni Juniari, Gede Riana, & Made Subudi (2015:828) yaitu

- Motivasi Motivational merupakan dorongan untuk berprestasi yang bersumber dari dalam diri individu atau yang sifatnya intrinsik dan
- Motivasi *higiene* atau pemeliharaan adalah faktor-faktor yang berasal dari luar diri individu atau yang sifatnya ekstrinsik.

### 2.1.2.4 Unsur Motivasi

Sedangkan menurut Wibowo (2010) dalam Yuyuk Liana (2018:28) unsur dalam motivasi adalah unsur pembangkitan, menjaga, mengarahkann, menunjukkan intensitas bersifat terus menerus dan adanya tujuan.

### 2.1.2.5 Tujuan Pemberian Motivasi

Tujuan motivasi menurut Hasibuan (2011) dalam Yuyuk Liana (2018:28) ialah sebagai berikut :

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
3. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan.
5. Mengefektifkan pengadaan karyawan

6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan.
8. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas- tugasnya.
9. Meningkatkan kesejahteraan karyawan dan
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Sedangkan menurut Saydam (2000) dalam Yuyuk Liana (2018:28) menyatakan bahwa tujuan dari motivasi kerja diantaranya sebaga berikut:

- a. Mengubah perilaku karyawan sesuai dengan keinginan perusahaan
- b. Meningkatkan gairah dan semangat kerja
- c. Meningkatkan disiplin kerja
- d. Meningkatkan prestasi kerja
- e. Meningkatkan rasa tanggung jawab
- f. Meningkatkan produktifitas dan efesiensi dan
- g. Menumbuhkan loyalitas karyawan pada perusahaan.

#### *2.1.2.6 Indikator Motivasi*

Menurut Syarah Amalia & Mahendra Fakhri (2016:123) indikator-indikator yang mempengaruhi motivasi yaitu fisiologi, rasa aman, kebutuhan sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri.

Menurut Frederick Hezberg (2014:131-132) dalam Tarwijo (2018:88) indikator dari motivasi ialah kepuasan kerja, prestasi yang diraih, peluang untuk maju, pengakuan orang lain dan pengembangan karir

Menurut Riduwan (2002:66) dalam Gede Restu Mahajaya dan Made Subudi (2016:7079) pada penelitiannya menyatakan bahwa motivasi dapat diukur melalui indikator yaitu upah atau gaji yang layak, pemberian insentif, mempertahankan harga diri, memenuhi kebutuhan rohani, memenuhi kebutuhan partisipasi, menempatkan pegawai pada tempat yang sesuai, menimbulkan rasa aman di masa depan,

memperhatikan lingkungan tempat kerja, dan memperhatikan kesempatan untuk maju serta menciptakan persaingan yang sehat.

Dalam penelitian ini mengacu pada Syarah Amalia & Mahendra Fakhri (2016:123) karena berdasarkan yang terjadi dilapangan bahwa masih adanya keluhan-keluhan dari sebagian karyawan mengenai fisiologi karyawan kemudian rasa amannya karyawan lalu kebutuhan social karyawan dan penghargaan terhadap karyawan serta aktualisasi diri karyawan.

### **2.1.3 Kepuasan Kerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Menurut Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge (2015:49) mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif terhadap pekerjaan yang dihasilkan dari penilaian dari karakteristik- karakteristiknya.

Kepuasan kerja sangat berperan dalam menciptakan kedisiplinan, komitmen dan kinerja karyawan yang akan datang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam usaha menggapai tujuan perusahaan (Mathis & Jackson, 2011) dalam Ni Komang Sri Wahyudi dan I Gede Adnyana Sudibya (2016:874). Kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi, dari sisi karyawan, kepuasan kerja akan menimbulkan rasa bahagia dan nyaman dalam bekerja, sedangkan dari sisi perusahaan, kepuasan kerja akan memajukan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan pelayanan prima (Suwatno & Priansa, 2011) dalam Ni Komang Sri Wahyudi & I Gede Adnyana Sudibya (2016:874).

Kepuasan kerja adalah perilaku emosional seseorang yang membahagiakan dan mencintai pekerjaannya (Hasibuan, 2009) dalam Ni Komang Sri Wahyudi & I Gede Adnyana Sudibya (2016:874). Seseorang akan membawa serta perangkat keinginan, kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lampau yang bersatu terbentuk harapan kerja ketika bergabung dalam suatu organisasi sebagai seorang pekerja (Umar, 2010) dalam Ni Komang Sri Wahyudi & I Gede Adnyana Sudibya (2016:875).



Sutrisno (2012) dalam Ni Komang Sri Wahyudi & I Gede Adnyana Sudibya (2016:875), kepuasan kerja karyawan merupakan persoalan penting yang harus diperhatikan dalam berhubungan dengan produktivitas kerja karyawan dan ketidakpuasan yang sering dikaitkan dengan tinggi rendahnya tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi. Karyawan memiliki ketidakpuasan yang tinggi lebih mungkin untuk melakukan sabotase. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai bagian atau unsur-unsur dari komitmen organisasional. Unsur yang menentukan seorang karyawan merasa puas atau tidak puas dalam melakukan pekerjaan yaitu dari pengharapan karyawan terhadap pekerjaannya dan penerimaan sebagai penghormatan dari pekerjaannya.

Rejeki (2014) dalam Ni Komang Sri Wahyudi & I Gede Adnyana Sudibya (2016:875), menyatakan kepuasan kerja ialah hal yang sifatnya individual karena setiap individu akan memiliki suatu tingkatan kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan kemauan individu, maka bertambah tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Susiani (2014) dalam Ni Komang Sri Wahyudi & I Gede Adnyana Sudibya (2016:875), salah satu akibat yang ditimbulkan dengan adanya pertambahan kepuasan kerja adalah perptambahan komitmen karyawan terhadap perusahaan. Apabila seseorang berada pada titik kepuasan yang diinginkan, maka tingkatan komitmennya untuk loyal pada perusahaan juga akan bertambah.

*Then according to Arifin, Z., Nirwanto, N. and Manan, A (2019: 1) that satisfied employees are employees who are very obedient to the company not carrying out duties and responsibilities due to pressure, but because employees have the desire to bring the company toward for the better and for the betterment of the company. The first benefit of employee satisfaction is that employees barely think of leaving their current duties and responsibilities. Companies need to retain qualified employees and who have the ability for long-term development and certainty of success.*

Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai suatu situasi emosional yang membahagiakan atau tidak membahagiakan dimana para pandangan karyawan terhadap pekerjaannya (Handoko, dalam Widodo, 2006) dalam I Gede Sudha

Cahyana, I Ketut Jati (2017:1321). Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya dan beranggapan bahwa pekerjaannya sebagai sesuatu yang membahagiakan maka akan cenderung memiliki kinerja yang bagus. Penelitian yang dilakukan oleh Abdulloh (2006) dalam I Gede Sudha Cahyana, I Ketut Jati (2017:1321) berkesimpulan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Oleh sebab itu, apabila seorang karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi, maka akan menciptakan kinerja yang tinggi pula.

Menurut Sutrisno (2015:75) dalam Sudarmin Manik & Nova Syafrina (2018:12). kepuasan kerja adalah suatu perlakuan pegawai terhadap tugas dan tanggung jawabnya yang berhubungan dengan keadaan kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja dan unsur-unsur yang menyangkut faktor fisik dan psikologi. Kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami karyawan (pegawai) dalam bekerja.

Pembahasan terkait kepuasan kerja perlu diutamakan mengenai penegasan bahwa masalah kepuasan kerja bukanlah hal yang sederhana, baik dalam arti konsepnya maupun dalam arti analisisnya, karena “kepuasan” mempunyai konotasi yang bermacam-macam. Berbagai penelitian telah membuktikan bahwa jika dalam pekerjaannya seseorang mempunyai otonomi untuk melakukan tindakan, terdapat variasi, memberikan sumbangan penting dalam keberhasilan organisasi dan karyawan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang dijalankannya, yang bersangkutan akan merasa puas (Siagian, 2000) dalam Edi Winata (2016:3)

Handoko (2001:193) dalam Edi Winata (2016:4) menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang membahagiakan atau tidak membahagiakan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan rasa seseorang terhadap pekerjaannya.

Cemal Zehir et al. (2012) dalam I Made Amerthadi Sanjiwani & I Wayan Suana (2016:1138) kepuasan kerja adalah perilaku emosional positif individu terhadap berbagai aspek pekerjaannya, dimana perilaku tersebut terbentuk karena adanya

kesesuaian harapan dan kenyataan yang diterima pekerja ditempat bekerjanya. Selain pendapat tersebut ada pula pendapat menurut Rosario (2012) dalam I Made Amerthadi Sanjiwani & I Wayan Suana (2016:1138) mengungkapkan karyawan yang merasa puas senantiasa akan bekerja lebih baik dengan penuh kesadaran tanpa adanya paksaan maka hasil kerja yang digapai diharapkan dapat memenuhi standar perusahaan.

Dari pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah reaksi rasa positif yang timbul dari dalam diri setiap individu terhadap apa yang sudah dikerjakannya. Kepuasan kerja terbentuk karena adanya kesesuaian harapan dan kenyataan yang terjadi.

#### **2.1.3.2 Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Kurniawan (2012) dalam Ni Made Nurcahyani dan I.G.A Dewi Adnyani (2016:527) indikator dari kepuasan kerja ialah sikap atasan, hubungan rekan sekerja, sistem kompensasi, sistem karir, dan lingkungan kerja.

Menurut Edi Winata (2016:8) indikator variabel kepuasan kerja yaitu bekerja pada tempat yang tepat, kesempatan untuk maju, kepemimpinan, manajemen, kondisi pekerjaan.

Menurut Al-Zu'bi (2010) dalam I Putu Purnama Putra dan Ni Wayan Mujiati (2016:272) menyatakan indikator kepuasan kerja yaitu kepuasan kerja secara keseluruhan, tingkat partisipasi karyawan, kepuasan kerja terhadap upah, serta praktek kerja dan hubungan kerja.

Dalam penelitian ini mengacu pada Kurniawan (2012) dalam Ni Made Nurcahyani dan I.G.A Dewi Adnyani (2016:527) karena indikator seperti sikap atasan, hubungan rekan sekerja, sistem kompensasi, sistem karir, dan lingkungan kerja jika dilihat dari pengamatan dilapangan dapat disimpulkan bahwa perlu adanya penanganan yang lebih serius sehingga tercipta hasil yang lebih baik agar berdampak baik pada kemajuan perusahaan.

## **2.1.4 Kinerja Karyawan**

### **2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja menurut Moeheriono (2012:96) dalam Umar Makawi, Normajatun & Abdul Haliq (2015:17) adalah hasil dari proses kerja yang berhasil dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang pada suatu organisasi, baik secara kuantitatif maupun kualitatif sesuai dengan wewenang, tugas dan tanggung jawabnya masing-masing untuk menggapai tujuan organisasi. Individu tersebut secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja juga merupakan hasil dari bekerja yang dihasilkan atau disumbangkan seorang pekerja yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya kepada perusahaan (Mangkunegara, 2010:13) dalam Ni Made Nurcahyani & I.G.A. Dewi Adnyani (2016:503). Kinerja karyawan adalah jumlah kontribusi yang pekerja berikan untuk perusahaan meliputi kualitas *output*, jangka waktu, absensi dan sikap kooperatif (Srimulyani, 2013) dalam Ni Made Nurcahyani & I.G.A. Dewi Adnyani (2016:503).

*Then employee performance is the basis for company performance, recognizing employee behavior is important to guide management to be effective (Gibson, Ivancevich, and Donnelly, 2012) in Arifin, Z., Nirwanto, N. and Manan, A (2019: 2).*

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang individu dalam melakukan tugasnya dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Anwar Prabu Mangkunegara, 2014:9) dalam Tarwijo (2018:88). Karen et al. (2011) dalam Luh Mang Indah Mariani & Ni Ketut Sariyathi (2017:3542), menyatakan kinerja adalah tingkat prestasi pekerja dalam suatu organisasi yang dapat menambah produktivitas.

Peneliti yang dilakukan Jacqueline et al. (2011) dalam Luh Mang Indah Mariani & Ni Ketut Sariyathi (2017:3542), menyatakan kinerja adalah hasil kerja selama waktu tertentu dibandingkan dengan beragam kemungkinan misalnya standar, target

atau kriteria yang telah disepakati bersama. Mangkunegara (2012:9) dalam Luh Mang Indah Mariani & Ni Ketut Sariyathi (2017:3542) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugasnya dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

Studi empiris yang dilakukan oleh Necdet & Halil (2012) dalam Luh Mang Indah Mariani & Ni Ketut Sariyathi (2017:3542), menyatakan bahwa kurangnya kinerja karyawan disebabkan oleh faktor tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan cukup banyak, yang berdampak pada waktu untuk memberikan dukungan ataupun dorongan kepada rekan kerja hampir tidak ada.

Menurut Wirawan (2009) dalam Rafdan Rahinnaya & Mirwan Surya Perdhana (2016:2) Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Dari pengertian tersebut menjelaskan bahwa kinerja merupakan output dari karyawan yang dapat menjadi cermin atau pedoman dalam mereka. Kinerja mempunyai keterkaitan kausal dengan kompetensi. Kinerja merupakan fungsi dari kompetensi, sikap dan tindakan.

Kinerja adalah hasil kerja selama waktu tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misal standar, target atau sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama (Agustina,2009) dalam Ni Komang Sri Wahyudi & I Gede Adnyana Sudibya (2016:871). Sedangkan kinerja menurut Mangkunegara (2005:98) dalam Ni Komang Sri Wahyudi & I Gede Adnyana Sudibya (2016:871) merupakan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang didasari oleh sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

*Then Campbell (1990) in Abdulwahab S. Bin Shmailan (2016: 1) also defines performance as a company that employs employees to carry out their duties and responsibilities properly. The employee who can help leaders to carry out work that is in the company so that it can have a positive impact on the company. According to*

*Ng and Feldman (2009) in Abdulwahab S. Bin Shmailan (2016: 1), having the right education can create a strong effect both on the performance of the duties and responsibilities of employees.*

Pendapat lain juga menyebutkan kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya yang dibebankan kepadanya (Lewa dan Subowo, 2005) dalam Ni Komang Sri Wahyudi dan I Gede Adnyana Sudibya (2016:871). Simanjutak (2005) dalam Ni Komang Sri Wahyudi dan I Gede Adnyana Sudibya (2016:871) menyatakan bahwa kinerja setiap orang dipengaruhi oleh berbagai macam yang dapat digolongkan pada tiga kelompok, yaitu kompensasi individu yang bersangkutan, dukungan organisasi dan dukungan manajemen.

Menurut Firmansyah Rahma Wahdiniwaty, Deri (2017:50) bahwa Kinerja ialah tanggapan dari tercapai atau tidak tercapainya misi perusahaan yang sudah ditetapkan. Dan menurut Riansyah, Rifky, and Deden A. Wahab (2017:7) bahwa dasar yang nyata dalam suatu perusahaan ialah kinerja. Jika, tidak ada kinerja. Maka, seluruh misi bagian perusahaan tidak dapat dicapai. Kinerja wajib dijadikan sebagai sasaran evaluasi bagi pemimpin.

Berdasarkan pendapat para peneliti diatas maka penulis menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil baik atau buruknya dari suatu proses melakukan tugas yang menjadi tanggung jawabnya pada suatu perusahaan atau organisasi dan merupakan bidikan evaluasi bagi pemimpin. Dimana, tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan merupakan bagian dari target perusahaan.

#### **2.1.4.2 Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut Mangkunegara (2010:13) dalam Luh Mang Indah Mariani & Ni Ketut Sariyathi (2017:3550) bahwa indikator-indikator yang terkandung dan mengidentifikasi didalam kinerja adalah prestasi kerja, tanggung jawab, kerjasama, inisiatif, ketepatan waktu, tingkat kesalahan kerja,

Edi Winata (2016:1), indikator kinerja yaitu kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, efisiensi dalam melaksanakan tugas, disiplin, inisiatif, ketelitian, kejujurn dan kreatifitas.

A.A. Prabumangkunegara (2005:9) dalam Tarwijo (2018:88), indikator dari kinerja ialah kejujuran, loyalitas, kerjasama, ketaatan dan tanggung jawab.

Setelah dilakukan pengamatan dilapangan maka penulis memilih indikator dari Edi Winata (2016:1) karena indikator-indikator seperti kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, efisiensi dalam melaksanakan tugas, disiplin, inisiatif, ketelitian, kejujuran dan kreatifitas masih perlu ditingkatkatkan semaksimal mungkin untuk kemajuan perusahaan.

### 2.1.5 Penelitian Terdahulu

Dalam kajian –kajian penelitian sebelumnya merupakan hal penting dan pada penelitian sebelumnya dijadikan panduan serta menjadi perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Agar dapat dengan mudah dipahami maka penelitian-penelitian sebelumnya dirinci dalam tabel berikut :

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama/ Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan	
				Peneliti Terdahulu	Rencana Penelitian
1	Ester Manik dan Wiarah/2014	Pengaruh Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Paramesia Di Rumah Sakit Cibabat Kota Cimahi	1.Menggunakan variabel independen kompetensi, variabel antara (intervening) kepuasan kerja dan variabel dependen kinerja 2.Menggunakan empat variabel	1.Menggunakan variabel indepeden kompensasi 2.Pengolahan data menggunakan SPSS	1.Menggunakan variabel independen motivasi 2.Menggunakan Lisrel

2	I Putu Purnama Putra dan Ni Wayan Mujiati/ 2016	Pengaruh Kompetensi, Kompensasi Finansial Dan Motivasi Kerja Pada Kepuasan Kerja Karyawan <i>Take Japanese Restaurant</i> Legian Kuta Badung Bali	1.Menggunakan variabel independen kompetensi, variabel independen motivasi, dan kepuasan kerja karyawan 2.Menggunakan empat variabel	1.Menggunakan variabel independen kompensasi dan variabel kepuasan kerja karyawan sebagai variabel dependen 2.Pengolahan data menggunakan SPSS	1.Menggunakan variabel kepuasan kerja karyawan sebagai variabel antara(intervening ) dan variabel kinerja karyawan sebagai variabel dependen 2.Menggunakan Lisrel
3	Gunadi, Adi Irawan, Sri Langgeng Ratnasari, dan Chablullah Wibisono (2015)	Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam	1.Menggunakan variabel independen kompetensi 2.Menggunakan empat variabel	1.Menggunakan variabel independen budaya kerja, variabel <i>intervening</i> kualitas pelayanan dan variabel dependen adalah kepuasan mitra 2.Pengolahan data menggunakan SPSS	1.Menggunakan variabel independen motivasi, variabel <i>intervening</i> kepuasan kerja dan variabel dependen kinerja karyawan 2.Menggunakan Lisrel
4	Umar Makawi, Normajatun, dan Abdul Haliq (2015)	Analisis Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Banjarmasin	1.Menggunakan variabel independen kompetensi, dan variabel Dependen kinerja pegawai 2.Menggunakan dua variabel	1.Tidak ada 2.Pengolahan data menggunakan SPSS	1.Menggunakan variabel independen motivasi, variabel <i>intervening</i> kepuasan kerja 2.Menggunakan Lisrel



5	Yuyuk Liana (2018)	Pengaruh Kompetensi, Pengembangan Karir Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	1.Menggunakan variabel independen kompetensi, variabel independen motivasi dan variabel Dependen kinerja karyawan 2.Menggunakan empat variabel	1.Menggunakan variabel independen Pengembangan Karir 2.Aplikasi pengolahan data Tidak dicantumkan di jurnal	1.Menggunakan variabel <i>intervening</i> kepuasan kerja 2.Menggunakan Lisrel
6	Rafdan Rahinnaya dan Mirwan Surya Perdhana (2016)	Analisis Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan, Kompensasi Serta Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan	1.Menggunakan variabel independen Kompetensi dan dependen Kinerja Karyawan 2.Menggunakan lima variabel	1.Menggunakan variabel independen Pelatihan, variabel independen Pengembangan, variabel independen Kompensasi 2.Aplikasi pengolahan data Tidak dicantumkan di jurnal	1.Menggunakan variabel independen motivasi, variabel <i>intervening</i> kepuasan kerja 2.Menggunakan Lisrel
7	Ni Made Nurcahyani Dan I.G.A. Dewi Adnyani (2016)	Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening	1.Menggunakan variabel independen Motivasi, variabel dependent Kinerja Karyawan dan variabel Intervening Kepuasan Kerja	1.Menggunakan variabel independen Kompensasi 2.Pengolahan data menggunakan <i>Path Analysis</i>	1.Menggunakan variabel independen kompetensi 2.Menggunakan Lisrel

			2.Menggunakan empat variabel		
8	Ni Kadek Eni Juniari, I Gede Riana, dan Made Subudi (2015)	Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Di Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali	1.Menggunakan variabel independen Motivasi, variabel Kepuasan Kerja, dan variabel dependen kinerja Pegawai 2.Menggunakan tiga variabel	1.Menggunakan variabel dependen kepuasan kerja 2.Aplikasi pengolahan data Tidak dicantumkan di jurnal	1.Menggunakan variabel independen kompetensi dan variabel intervening kepuasan kerja 2.Menggunakan Lisrel
9	I Gede Sudha Cahya dan I Ketut Jati (2017)	Pengaruh Budaya Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai	1.Menggunakan variabel Kepuasan Kerja dan variabel dependen Kinerja Pegawai 2.Menggunakan empat variabel	1.Menggunakan variabel independen Budaya Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja. 2.Aplikasi pengolahan data Tidak dicantumkan di jurnal	1.Menggunakan variabel independent kompetensi dan motivasi, variabel intervening kepuasan kerja 2.Menggunakan Lisrel
10	I Made Amerthadi Sanjiwani dan I Wayan Suana (2016)	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Bagus Hayden Hotel Kuta, Bali	1.Menggunakan variabel independen Kepuasan Kerja dan variabel dependen Kinerja Karyawan 2.Menggunakan empat variabel	1.Menggunakan variabel independen Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi 2. Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 15.0 for Windows	1.Menggunakan variabel independen kompetensi dan motivasi dan variabel intervening kepuasan kerja 2.Menggunakan Lisrel

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Persaingan dunia koperasi pada saat ini begitu ketat, dimana jumlah koperasi di Indonesia berkisar 150.223 dan untuk di Jawa Barat sendiri berkisar 16.855. Dengan melihat jumlah angka koperasi tersebut, maka perusahaan dituntut untuk terus maju dan berkembang dengan berbagai tantangan pesaing, salah satu cara untuk memajukan suatu perusahaan atau koperasi dapat dilakukan dengan bantuan seperti memperhatikan tingkat kompetensi para karyawan karena kompetensi adalah individu-individu yang sanggup mengerjakan pekerjaan yang berdasarkan pada kelincahan, kemahiran, dan kelakuan yang baik. Dengan semakin banyak karyawan yang lincah, mahir dan berkelakuan baik maka akan menjadikan badan perusahaan yang lincah, mahir menghadapi perjalanan usaha yang lebih baik dan hal tersebut dapat dilakukan dengan menilai beberapa indikator-indikator yaitu seperti pengetahuan, keterampilan, sikap dalam memecahkan masalah, dan skill dari masing-masing karyawan, Yuyuk Liana (2018:28).

Untuk memberikan kekuatan dan menghasilkan perkembangan yang lebih pada perusahaan, selain dari kompetensi yang dapat membantu perusahaan untuk dapat terus bertahan adalah dengan memperhatikan tingkatan masing-masing motivasi para karyawan dengan menerapkan penilaian menggunakan indikator-indikator agar dapat membantu perusahaan untuk mengetahui tingkatan motivasi masing-masing karyawan dan indikator-indikator tersebut seperti upah atau gaji yang layak, pemberian insentif, mempertahankan harga diri, memenuhi kebutuhan rohani, memenuhi kebutuhan partisipasi, menempatkan pegawai pada tempat yang sesuai, menimbulkan rasa aman dimasa depan, memperhatikan lingkungan tempat kerja, dan memperhatikan kesempatan untuk maju serta menciptakan persaingan yang sehat, Riduwan (2002:66) dalam Gede Restu Mahajaya dan Made Subudi (2016:7079)

Dari terbentuknya kompetensi dan motivasi pada masing-masing karyawan, maka akan terbentuknya suatu perasaan atau rasa dalam bekerja yang akan menghasilkan suatu rasa puas atau tidak puasnya karyawan dalam bekerja. Kepuasan karyawan dalam bekerja sangatlah penting didalam menjalankan usaha karena kepuasan dalam bekerja ialah perasaan senang dalam menjalankan pekerjaan karena apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan. Kepuasan karyawan dalam bekerja dapat dipantau dari beberapa indikator diantaranya sikap atasan, hubungan rekan sekerja, sistem kompensasi, sistem karir, dan lingkungan kerja, Kurniawan (2012) dalam Ni Made Nurcahyani dan I.G.A Dewi Adnyani (2016:527).

Apabila suatu perusahaan dimana karyawannya telah merasakan kepuasan atau puas dalam bekerja maka akan berdampak pada kinerja yang lebih baik dan akan memberikan pertumbuhan pada perusahaan menjadi lebih baik atau bahkan bisa sebaliknya, dimana jika karyawannya tidak merasakan kepuasan atau tidak puas dalam bekerja maka akan berdampak pada kinerja yang kurang baik dan hal tersebut terjadi karena adanya pembentukan dari pada masing-masing karyawan sehingga akan memberikan pertumbuhan pada perusahaan menjadi kurang baik, sebab kinerja karyawan adalah bermutu atau tidak bermutu perolehan dari suatu proses yang telah diperoleh dalam pelaksanaan serangkaian pekerjaan pada suatu perusahaan dan kinerja masing-masing karyawan dapat dilihat dari beberapa indikator-indikator diantaranya kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, efisiensi dalam melaksanakan tugas, disiplin, inisiatif, ketelitian, kejujuran dan kreatifitas, Edi Winata (2016:1).

### **2.2.1 Keterkaitan Kompetensi dengan Kepuasan Kerja**

M. Imam Muttaqijn. (2016:143), hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kompetensi karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan bagian operasional produksi BUMNIS di Wilayah Jawa Barat. Variabel kompetensi karyawan memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan kerja karyawan.

I Putu Purnawa Putra dan Ni Wayan Mujiati (2016:286), hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif pada variabel kepuasan kerja karyawan.

Ester Manik dan Wiarah (2014:71), menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

### **2.2.2 Keterkaitan Motivasi dengan Kepuasan Kerja**

Mauritz D.S Lumentut dan Lucky O.H Dotulong (2015:84), motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Bank Sulut Cabang Airmadidi.

Ni Kadek Eni Juniari, I Gede Riana, dan Made Subudi (2015:823), hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Ni Putu Enika Lestari Dewi dan I. Gusti Salit Ketut Netra (2015:1945), motivasi kerja berpengaruh lebih besar dibandingkan stres kerja terhadap kepuasan kerja.

### **2.2.3 Keterkaitan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan**

I Made Amerthadi Sanjiwani dan I Wayan Suana (2016:1156), kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja karyawan pada Bagus Hayden Hotel.

Ni Komang Sri Wahyudi dan I Gede Adnyana Sudibya (2016:870), kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

I Gede Sudha Cahyana dan I ketut Jati (2017:1314) hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

### **2.2.4 Keterkaitan Kompetensi dengan Kinerja Karyawan**

Rafdan Rahinnaya dan Mirwan Surya Perdhana. (2016:7) Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Semarang.

Umar Makawi, Normajatun, dan Abdul haliq (2015:23) menyatakan, bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai ternyata terbukti.

Yuyuk Liana (2018:30) menyatakan bahwa kompetensi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

#### **2.2.5 Keterkaitan Motivasi dengan Kinerja Karyawan**

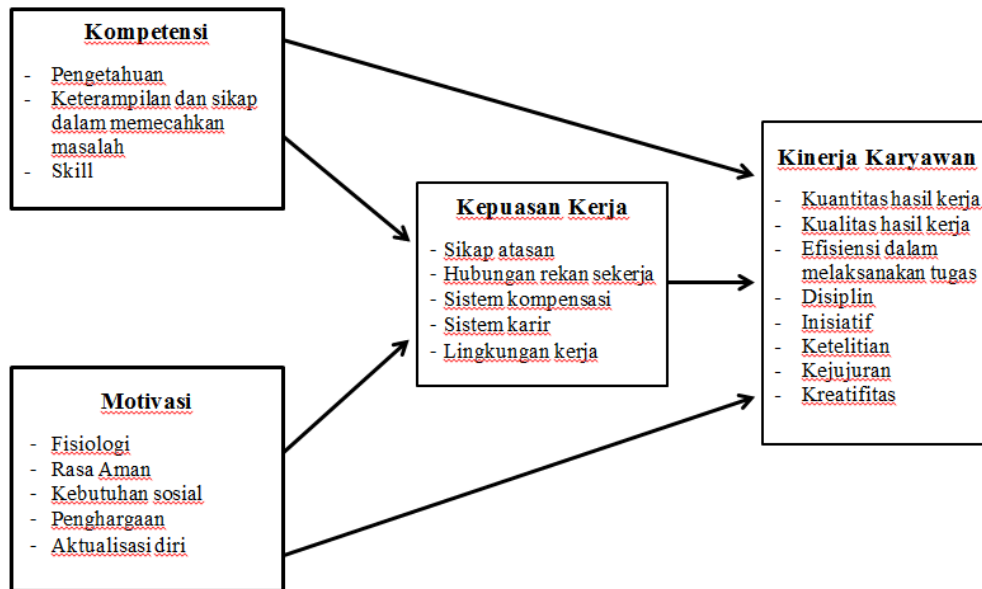
Luh Mang Indah Mariani dan Ni Ketut Sariyathi (2017:3565), motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Warung Mina Peguyangan di Denpasar.

Gede Restu Mahajaya dan Made Subudi (2016:7092) motivasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai yang berarti apabila motivasi semakin ditingkatkan maka dapat meningkatkan kinerja pegawai Inspektorat Kabupaten Bandung.

Mawar Sari dan Fatkhatul Masruroh (2018:42), berdasarkan hasil analisis variabel motivasi berpengaruh terhadap kinerja Karyawan Kantor.

Syarah Amalia dan Mahendra Fakhri (2016:126), berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT Gramedia Asri Media Cabang Emerald Bintaro.

Berdasarkan pada hasil telaah teoritis seperti yang telah diuraikan diatas maka dapat dilihat kerangka pemikiran penelitian pada gambar 2.1 berikut ini :



**Gambar 2 . 1 Paradigma Kerangka Pemikiran**

### 2.3 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang telah dibangun, maka hipotesis penelitian ini dirumuskan menjadi sebagai berikut :

- H1 :
- Karyawan Koperasi Pondok Pesantren Daarut Tauhiid memiliki kompetensi tinggi
  - Karyawan Koperasi Pondok Pesantren Daarut Tauhiid memiliki motivasi tinggi
  - Karyawan Koperasi Pondok Pesantren Daarut Tauhiid memiliki kepuasan kerja tinggi
  - Karyawan Koperasi Pondok Pesantren Daarut Tauhiid memiliki kinerja baik

- H2 : Terdapat pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Koperasi Pondok Pesantren Daarut Tauhiid di Bandung, baik secara parsial maupun simultan.
- H3 : Terdapat pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Pondok Pesantren Daarut Tauhiid di Bandung, baik secara parsial maupun simultan.
- H4 : Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Pondok Pesantren Daarut Tauhiid di Bandung.
- H5 : Terdapat pengaruh kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Pondok Pesantren Daarut Tauhiid di Bandung, baik secara parsial maupun simultan.