

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini didapatkan dari sebuah studi pustaka buku, jurnal ilmiah, artikel dan penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan pembahasan penelitian dengan tujuan untuk menyusun sebuah kerangka pemikiran mengenai Pengetahuan, Kemampuan Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan CV. Sehati Group.

2.1.1 Definisi pengetahuan

Pengetahuan adalah komponen utama kompetensi yang mudah diperoleh dan mudah diidentifikasi. Seseorang yang mengetahui tentang banyak hal belum tentu orang tersebut dapat melakukan apa yang dia ketahui. Dewasa ini, dengan semakin ketatnya persaingan dalam dunia usaha, perusahaan tidak dapat hanya bergantung pada pengetahuan yang diperoleh dari orang atau organisasi lain, melainkan harus mampu menciptakan pengetahuan sendiri agar mereka dapat memiliki kekuatan dari dalam yang tidak mudah ditiru atau disaingi oleh perusahaan lain. Dengan demikian, perusahaan mampu menciptakan keunggulan bersaingnya setiap saat, melalui inovasi yang diciptakan oleh pengetahuan.

Menurut Sutrisno (2014:204) mengatakan bahwa 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.

Bagia (2015:27) berpendapat bahwa pengetahuan (knowledge) adalah informasi yang memiliki makna yang dimiliki seseorang dalam bidang kajian tertentu. Rivai dan Sagala

(2011:300) mengemukakan bahwa pengetahuan adalah informasi yang dimiliki/ dikuasai seseorang dalam bidang tertentu.

Whelan & Wohfeil (2006) yang menyebutkan bahwa pendidikan tinggi harus diperlakukan sebagai merek komersial. Para peneliti juga menyarankan peningkatan kualitas layanan, citra infrastruktur, aksesibilitas pada merek, periklanan kampanye, dan persepsi kualitas merek harus dianggap sebagai alat pemasaran yang signifikan dalam mempromosikan IWU

Menurut Blanchard & Thacker (2004), pengetahuan dikategorikan sebagai berikut: (1) Informasi yang didapatkan dan diletakan dalam ingatan kita (declarative). (2) Bagaimana informasi dikumpulkan dan digunakan ke sesuatu hal yang sudah kita ketahui (prosedur). (3) Mengerti tentang how, when dan why informasi tersebut berguna dan dapat digunakan (strategic).

Pengetahuan mencerminkan kemampuan kognitif seorang karyawan berupa kemampuan untuk mengenal, memahami, menyadari dan menghayati suatu tugas/pekerjaan. Karena itu, pengetahuan seseorang karyawan dapat dikembangkan melalui pendidikan, baik formal maupun non formal serta pengalaman. Pendidikan membekali seseorang dengan dasar-dasar pengetahuan, teori, logika, pengetahuan umum, kemampuan analisis serta pengembangan watak dan kepribadian (Robbins and Judge, 2009).

Berdasarkan uraian diatas dapat disusun konsep definisi dan kesimpulan Pengetahuan pada tabel 2.1 di bawah ini :

Tabel 2.1
Konsep Pengetahuan

No	Tahun	Sumber Referensi	Konsep Pengetahuan
1	(2004)	Blanchard & Thacker	Menurut Blanchard & Thacker (2004), pengetahuan dikategorikan sebagai berikut: (1) Informasi yang didapatkan dan diletakan dalam

			ingatan kita (declarative). (2) Bagaimana informasi dikumpulkan dan digunakan ke sesuatu hal yang sudah kita ketahui (prosedur). (3)
2	(2009)	Robbins dan Judge	Pengetahuan mencerminkan kemampuan kognitif seorang karyawan berupa kemampuan untuk mengenal, memahami, menyadari dan menghayati suatu tugas/pekerjaan. Karena itu, pengetahuan seseorang karyawan dapat dikembangkan melalui pendidikan, baik formal maupun non formal serta pengalaman. Pendidikan membekali seseorang dengan dasar-dasar pengetahuan, teori, logika, pengetahuan umum, kemampuan analisis serta pengembangan watak dan kepribadian.
3	(2011:300)	Rivai dan Sagala	Rivai dan Sagala (2011:300) mengemukakan bahwa pengetahuan adalah informasi yang dimiliki/ dikuasai seseorang dalam bidang tertentu.
4	(2014:204)	Sutrisno	Sutrisno (2014:204) mengatakan bahwa 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.
5	(2015:27)	Bagia	berpendapat bahwa pengetahuan (knowledge) adalah informasi yang memiliki makna yang dimiliki seseorang dalam bidang kajian tertentu

Sumber : Hasil oleh peneliti

Berdasarkan tabel 2.1 diatas bahwa pengetahuan adalah komponen utama kompetensi yang mudah diperoleh dan mudah diidentifikasi. Seseorang yang mengetahui tentang banyak hal belum tentu orang tersebut dapat melakukan apa yang dia ketahui. Dewasa ini, dengan semakin ketatnya persaingan dalam dunia usaha, perusahaan tidak dapat hanya bergantung pada pengetahuan yang diperoleh dari orang atau organisasi lain, melainkan harus mampu menciptakan pengetahuan sendiri agar mereka dapat memiliki kekuatan dari dalam yang tidak mudah ditiru atau disaingi oleh perusahaan lain. Dengan demikian, perusahaan mampu menciptakan keunggulan bersaingnya setiap saat, melalui inovasi yang diciptakan oleh pengetahuan.

Berdasarkan beberapa konsep yang dikemukakan oleh para ahli pada tabel tersebut, konsep yang digunakan oleh penulis untuk penelitian ini merujuk kepada salah satu konsep yang diungkapkan oleh (Robbins and Judge, 2009) Pengetahuan mencerminkan kemampuan kognitif seorang karyawan berupa kemampuan untuk mengenal, memahami, menyadari dan menghayati suatu tugas/pekerjaan. Karena itu, pengetahuan seseorang karyawan dapat dikembangkan melalui pendidikan, baik formal maupun non formal serta pengalaman. Pendidikan membekali seseorang dengan dasar-dasar pengetahuan, teori, logika, pengetahuan umum, kemampuan analisis serta pengembangan watak dan kepribadian.

2.1.1.1 Indikator pengetahuan

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator Pengetahuan, sebagaimana nampak dalam tabel 2.2 berikut

Tabel 2.2
Indikator Pengetahuan

No.	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Pengetahuan
1.	2008	Yuniarsih dan suwatno	Dimensi Pendidikan : Kesesuaian latar belakang pendidikan pegawai dengan pekerjaan, Pengetahuan pegawai tentang Prosedur pelaksanaan tugas, Pemahaman pegawai

			terhadap Prosedur pelaksanaan tugasnya. Dimensi Pengalaman : Pengalaman kerja yang dimiliki pegawai, Prestasi kerja yang dimiliki pegawai, Ketenangan pegawai saat bekerja. Dimensi Minat : Kehadiran, Kepatuhan terhadap atasan, Sikap terhadap pekerjaan.
2	2010	Bloom (dalam azwar)	Mengetahui, memahami, aplikasi, analisis, sintetis, evaluasi.

Sumber : Hasil oleh peneliti

Berdasarkan beberapa pendapat ahli mengenai Pengetahuan, kemudian dengan merujuk kepada salah satu indikator dari Yuniarsih dan Suwatno (2008) yang sesuai dengan objek penelitian pada perusahaan. Menurut Yuniarsih dan Suwatno (2008) indikator pengetahuan meliputi :

Dimensi pendidikan

Dengan indikator sebagai berikut :

1. kesesuaian latar belakang pendidikan pegawai dengan pekerjaan
2. pengetahuan pegawai tentang prosedur pelaksanaan tugas
3. pemahaman pegawai terhadap prosedur pelaksanaan tugasnya

Dimensi pengalaman

Dengan indikator sebagai berikut :

1. pengalaman kerja yang dimiliki pegawai
2. prestasi kerja yang dimiliki pegawai
3. ketenangan pegawai saat bekerja

Dimensi minat

Dengan indikator sebagai berikut :

1. kehadiran
2. kepatuhan terhadap atasan
3. sikap terhadap pekerjaan

2.1.1.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pengetahuan

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan, yaitu (Mubarak, 2007) 1. Umur

Dengan bertambahnya umur seseorang akan terjadi perubahan pada aspek psikis dan psikologis (mental). Pertumbuhan fisik secara garis besar akan mengalami perubahan baik dari aspek ukuran maupun dari aspek proporsi yang mana hal ini terjadi akibat pematangan fungsi organ. Sedangkan pada aspek psikologis (mental) terjadi perubahan dari segi taraf berfikir seseorang yang semakin matang dan dewasa.

Adapun selain itu, semakin bertambah usia maka semakin banyak pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh oleh seseorang, sehingga bisa meningkatkan kematangan mental dan intelektual. Usia seseorang yang lebih dewasa mempengaruhi tingkat kemampuan dan kematangan dalam berpikir dan menerima informasi yang semakin lebih baik jika dibandingkan dengan usia yang lebih muda. Usia mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang. Semakin dewasa umur maka tingkat kematangan dan kemampuan menerima informasi lebih baik jika di bandingkan dengan umur yang lebih muda atau belum dewasa. Menurut WHO (dikutip dalam Hurlock, 2009) umur seseorang dapat diklasifikasikan sebagai berikut : Dewasa awal : 18-40 tahun Dewasa akhir : 41-65 tahun Lansia : >65 tahun

Sesuai besarnya umur, terdapat kemungkinan perbedaan dalam mendapatkan faktor keterpaparan tertentu berdasarkan lamanya perjalanan hidup. Demikian pula

dengan karakteristik yang lain yang akan membawa perbedaan dalam kemungkinan mendapatkan kecenderungan terjadinya penyakit dengan bertambahnya usia. 22 Semakin tua seseorang maka semakin peka terhadap penyakit dan semakin banyak keterpaparan yang dialami, karena itu umur meningkat secara ilmiah akan membawa pertambahan resiko suatu penyakit.

2. Tingkat pendidikan

Pendidikan berarti bimbingan yang diberikan seseorang kepada orang lain terhadap suatu hal agar mereka dapat memahami. Pendidikan merupakan sebuah proses belajar dan proses pertumbuhan, perkembangan atau perubahan ke arah yang lebih baik, lebih dewasa dan lebih matang terhadap individu, kelompok atau masyarakat Tidak dapat dipungkiri bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang semakin mudah pula mereka menerima informasi dan pada akhirnya makin banyak pula pengetahuan yang dimilikinya. Sebaliknya, jika seseorang tingkat pendidikannya rendah, akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap penerimaan, informasi dan nilai – nilai yang baru diperkenalkan (Soekanto, 2002).

Pengetahuan atau kognitif merupakan hal yang sangat penting untuk terbentuknya sebuah tindakan seseorang. Meningkatnya pengetahuan dapat menimbulkan perubahan persepsi dan kebiasaan seseorang. Pengetahuan juga membentuk kepercayaan seseorang terhadap suatu hal. Perilaku yang di dasari 23 pengetahuan lebih langgeng dari perilaku yang tidak didasari pengetahuan (Notoatmodjo, 2007).

Tingkat pendidikan seseorang atau individu akan berpengaruh terhadap kemampuan berpikir, semakin tinggi tingkat pendidikan akan semakin mudah berpikir rasionalisme dan menangkap informasi baru termasuk dalam menguraikan masalah

yang baru. Diharapkan bagi seseorang yang berpendidikan tinggi memiliki pengetahuan yang luas termasuk pengetahuan terhadap kebutuhan kesehatannya.

Latar belakang pendidikan dan pengalaman di masa lalu dapat mempengaruhi pola pikir seseorang, kemampuan kognitif akan membentuk cara berpikir seseorang, termasuk membentuk kemampuan untuk mempelajari atau memahami faktor-faktor yang berkaitan dengan penyakit yang dideritanya, dan menggunakan pengetahuan tentang kesehatan dan penyakit yang dimilikinya untuk menjaga kesehatan diri. Kemampuan kognitif juga berhubungan dengan tahap perkembangan seseorang (Potter & Perry, 2005). Adapun jenjang pendidikan di Indonesia sebagaimana tertera pada Undang-Undang No 20 Tahun 2003 yaitu tentang sistem pendidikan nasional terbagi atas 3 tingkat pendidikan formal yaitu pendidikan dasar (SD atau madrasah ibtidaiyah atau SMP/MTs), pendidikan menengah (SMA/madrasah aliyah dan sederajat), serta pendidikan tinggi (Akademik dan Perguruan Tinggi Sekneg RI, 2003).

3. Pekerjaan

Pekerjaan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas seseorang untuk memperoleh penghasilan guna memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Pekerjaan/karyawan adalah mereka yang bekerja pada orang lain atau institusi, kantor, perusahaan dengan upah dan gaji baik berupa uang maupun barang. Lingkungan pekerjaan dapat menjadikan seseorang memperoleh pengalaman dan pengetahuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pekerjaan bukanlah sumber kesenangan, tetapi lebih banyak merupakan cara mencari nafkah yang membosankan, berulang, dan banyak tantangan. Semakin lama seseorang bekerja semakin banyak pengetahuan yang diperoleh (Wati, 2009).

Pekerjaan merupakan faktor yang mempengaruhi pengetahuan. Ditinjau dari jenis pekerjaan yang sering berinteraksi dengan orang lain lebih banyak pengetahuannya bila dibandingkan dengan orang tanpa ada interaksi dengan orang lain. Pengalaman belajar dalam bekerja yang dikembangkan memberikan pengetahuan dan keterampilan profesional serta pengalaman belajar dalam bekerja akan dapat mengembangkan kemampuan dalam mengambil keputusan yang merupakan keterampilan menalar secara ilmiah dan etik (Wati, 2009).

4. Minat

Minat merupakan suatu kecenderungan atau keinginan yang tinggi terhadap sesuatu. Minat menjadikan seseorang untuk mencoba dan menekuni suatu hal dan pada akhirnya diperoleh pengetahuan yang lebih mendalam.

5. Pengalaman

Pengalaman adalah suatu kejadian yang pernah dialami seseorang dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Ada kecenderungan pengalaman yang kurang baik seseorang akan melupakan, namun jika pengalaman terhadap objek tersebut menyenangkan maka secara psikologis akan timbul kesan yang membekas dalam emosi sehingga menimbulkan sikap positif.

6. Sumber informasi

Kemudahan memperoleh informasi dapat membantu mempercepat seseorang untuk memperoleh pengetahuan yang baru. Sumber informasi adalah data yang diproses kedalam suatu bentuk yang mempunyai arti sebagai si penerima dan mempunyai nilai nyata dan terasa bagi keputusan saat itu keputusan mendatang Rudi Bertz dalam bukunya "*taxonomy of communication*" media menyatakan secara

gambang bahwa informasi adalah apa yang dipahami, sebagai contoh jika kita melihat dan mencium asap, kita memperoleh informasi bahwa sesuatu sedang terbakar.

Media yang digunakan sebagai sumber informasi adalah sebagai berikut :

1. Media Cetak
2. Media Elektronik
3. Petugas kesehatan

Informasi yang diperoleh dari pendidikan formal maupun non formal dapat memberikan pengaruh jangka pendek sehingga menghasilkan perubahan atau peningkatan pengetahuan. Majunya teknologi akan tersedia bermacam-macam media massa yang dapat mempengaruhi pengetahuan masyarakat tentang inovasi baru. Sebagai sarana komunikasi berbagai bentuk media massa seperti radio, televisi, surat kabar, majalah yang mempunyai pengaruh besar terhadap pembentukan opini dan kepercayaan semua orang. Dalam penyampaian informasi sebagai tugas pokoknya, media massa membawa pula pesan-pesan yang berisi sugesti yang dapat mengarahkan opini seseorang. Adanya informasi baru mengenai suatu hal memberikan landasan kognitif baru terbentuknya pengetahuan terhadap hal tersebut (Erfandi, 2009).

2.1.2 Definisi kemampuan kerja

Kemampuan merupakan kecakapan seseorang yang meliputi kecerdasan dan keterampilan dalam memecahkan persoalan yang dihadapinya (Wursanto,2003:301). Kemampuan kerja menunjukkan kecakapan seseorang seperti kecerdasan dan keterampilan. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan.

Menurut Tengland (2011:283) definisi kemampuan kerja yang spesifik dapat dirumuskan sebagai berikut: Seseorang memiliki kemampuan kerja tertentu jika (dan hanya jika) orang yang memiliki (setidaknya satu bagian yang relevan dari) kompetensi manual, intelektual dan sosial, bersama-sama dengan (kapasitas eksekutif) fisik, mental dan kesehatan sosial yang diperlukan untuk kompetensi, dan memiliki (beberapa set) kebijakan dasar dan kebijakan-pekerjaan spesifik yang relevan (jika ada) yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang berhubungan dengan pekerjaan (dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pekerjaan), dengan standar kualitas normal, yang biasanya dapat dicapai (atau dilakukan) oleh seseorang dalam profesi, mengingat bahwa (fisik, psiko-sosial dan organisasi) lingkungan dapat diterima (atau dapat dengan mudah dibuat dapat diterima), dan jika orang tersebut bisa berdiri pekerjaan.

Sementara itu, Soelaiman (2007:112) menyatakan bahwa kemampuan adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang yang dapat menyelesaikan pekerjaannya, baik secara mental atau 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.

Robbins (2008:57) menjelaskan bahwa “Kemampuan merupakan kapasitas individu dalam menjalankan tugas pekerjaannya”. Handoko (2001:117) menjelaskan tentang “kemampuan menjadi faktor penentu keberhasilan dari departemen personalia untuk mempertahankan sumber daya manusia yang efektif”. Individu yang tidak mampu memecahkan masalah yang dihadapinya maka individu akan dianggap tidak bersungguh-sungguh dalam mengerjakan pekerjaan. Kesimpulannya bahwa individu bisa mengerjakan

pekerjaannya dengan disesuaikan oleh kemampuan yang ada dalam dirinya dan jenis pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

a. Macam-Macam Kemampuan Kerja

1) Kemampuan intelektual

Kemampuan intelektual adalah Kemampuan yang ada dalam diri individu yang mencakup pada aktivitas penalaran, mental dan pemecahan masalah. Sebagian besar masyarakat menempatkan kecerdasan intelektual pada nilai yang tinggi. “Individu cerdas biasanya mendapatkan lebih banyak uang dan tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Individu yang cerdas juga lebih mungkin menjadi pemimpin dalam suatu kelompok”, (Robbins, 2008:67).

2) Kemampuan Fisik

Robbins (2008:61) menjelaskan bahwa Kemampuan fisik merupakan kemampuan individu dalam menyelesaikan pekerjaannya yang berhubungan dengan kekuatan stamina, kecekatan fisik, dan bakat-bakat serupa yang membutuhkan kemampuan fisik seorang individu. Kemampuan fisik ini mengandalkan kekuatan otot atau kekuatan tubuh.

2.1.2.1 Jenis – Jenis Kemampuan

Ada 3 jenis kemampuan dasar yang harus dimiliki untuk mendukung seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas, sehingga tercapai hasil yang maksimal (Robert R.Katz, dalam Moenir 2008), yaitu:

1. **Technical Skill (Kemampuan Teknis)** Adalah pengetahuan dan penguasaan kegiatan yang bersangkutan dengan cara proses dan prosedur yang menyangkut pekerjaan dan alat-alat kerja.

2. **Human Skill (Kemampuan bersifat manusiawi)** Adalah kemampuan untuk bekerja dalam kelompok suasana di mana organisasi merasa aman dan bebas untuk menyampaikan masalah.

3. Conceptual Skill (Kemampuan Konseptual) Adalah kemampuan untuk melihat gambar kasar untuk mengenali adanya unsur penting dalam situasi memahami di antara unsur-unsur itu.

Berdasarkan uraian diatas dapat disusun konsep definisi dan kesimpulan Kemampuan Kerja pada tabel 2.3 di bawah ini :

Tabel 2.3
Konsep Kemampuan Kerja

No.	Tahun	Sumber Referensi	Konsep Kemampuan Kerja
1.	2001	Handoko	menjelaskan tentang “kemampuan menjadi faktor penentu keberhasilan dari departemen personalia untuk mempertahankan sumber daya manusia yang efektif”. Individu yang tidak mampu memecahkan masalah yang dihadapinya maka individu akan dianggap tidak bersungguh-sungguh dalam mengerjakan pekerjaan.
2	2003	Wursanto	Kemampuan kerja menunjukkan kecakapan seseorang seperti kecerdasan dan keterampilan. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan.
3	2006	Dorata	menyatakan bahwa kemampuan kerja adalah fitur yang kompleks dan tingkat mencerminkan interaksi antara volume kedua kegiatan fisik dan mental dan kemampuan fungsional pekerja, kesehatan mereka dan penilaian subjektif dari status mereka dalam kondisi organisasi dan sosial yang diberikan.
4	2006	Kaleta	Kemampuan kerja merujuk suatu fitur yang kompleks dan tingkat mencerminkan interaksi antara volume kedua kegiatan fisik dan mental dan kemampuan fungsional pekerja, kesehatan mereka dan penilaian subjektif dari status mereka dalam kondisi organisasi dan sosial yang diberikan.
5	2007	Sulaiman	menyatakan bahwa kemampuan adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang yang dapat menyelesaikan pekerjaannya, baik secara mental atau fisik. Karyawan dalam suatu organisasi, meskipun dimotivasi dengan baik, tetapi tidak semua memiliki kemampuan untuk

			bekerja dengan baik.
6	2008	Robins	menjelaskan bahwa “Kemampuan merupakan kapasitas individu dalam menjalankan tugas pekerjaannya”.
7	2009	Gibson	kemampuan adalah sifat yang dibawa sejak lahir/dipelajari yang memungkinkan seseorang menyelesaikan tugasnya. Kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas/pekerjaan. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya merupakan perwujudan dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Tidak semua karyawan memiliki kemampuan untuk bekerja dengan baik meskipun sudah dimotivasi dengan baik.
8	2011	Tengland	Definisi kemampuan kerja yang spesifik dapat dirumuskan sebagai berikut: Seseorang memiliki kemampuan kerja tertentu jika (dan hanya jika) orang yang memiliki (setidaknya satu bagian yang relevan dari) kompetensi manual, intelektual dan sosial, bersama-sama dengan (kapasitas eksekutif) fisik, mental dan kesehatan sosial yang diperlukan untuk kompetensi, dan memiliki (beberapa set) kebijakan dasar dan kebijakan-pekerjaan spesifik yang relevan (jika ada) yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang berhubungan dengan pekerjaan (dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pekerjaan), dengan standar kualitas normal, yang biasanya dapat dicapai (atau dilakukan) oleh seseorang dalam profesi, mengingat bahwa (fisik, psiko-sosial dan organisasi) lingkungan dapat diterima (atau dapat dengan mudah dibuat dapat diterima), dan jika orang tersebut bisa berdiri pekerjaan.
9	2011	Mangkunegara	secara psikologis, kemampuan (ability) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan reality (knowledge and skill), artinya karyawan memiliki IQ diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam pekerjaan sehari-hari, maka lebih mudah mencapai prestasi maksimal.
10	2011	M.Thoha	kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman.

Sumber : Hasil oleh peneliti

Berdasarkan tabel 2.3 diatas bahwa Kemampuan merupakan kecakapan seseorang yang meliputi kecerdasan dan keterampilan dalam memecahkan persoalan yang

dihadapinya (Wursanto,2003:301). Kemampuan kerja menunjukkan kecakapan seseorang seperti kecerdasan dan keterampilan. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan.

Berdasarkan beberapa konsep yang dikemukakan oleh para ahli pada tabel tersebut, konsep yang digunakan oleh penulis untuk penelitian ini merujuk kepada salah satu konsep yang diungkapkan oleh Tengland (2011:283) definisi kemampuan kerja yang spesifik dapat dirumuskan sebagai berikut: Seseorang memiliki kemampuan kerja tertentu jika (dan hanya jika) orang yang memiliki (setidaknya satu bagian yang relevan dari) kompetensi manual, intelektual dan sosial, bersama-sama dengan (kapasitas eksekutif) fisik, mental dan kesehatan sosial yang diperlukan untuk kompetensi, dan memiliki (beberapa set) kebijakan dasar dan kebijakan-pekerjaan spesifik yang relevan (jika ada) yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang berhubungan dengan pekerjaan (dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pekerjaan), dengan standar kualitas normal, yang biasanya dapat dicapai (atau dilakukan) oleh seseorang dalam profesi, mengingat bahwa (fisik, psiko-sosial dan organisasi) lingkungan dapat diterima (atau dapat dengan mudah dibuat dapat diterima), dan jika orang tersebut bisa berdiri pekerjaan.

2.1.2.2 Indikator kemampuan kerja

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator tingkat pendidikan, sebagaimana nampak dalam tabel 2.4 berikut :

Tabel 2.4
Indikator Kemampuan Kerja

No.	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Kemampuan kerja
1.	2004	Robins	Kesanggupan kerja, pendidikan, Masa kerja.
2	2009	Stephen P Robbins	Kemampuan intelektual, Kemampuan Fisik

3	2016	Raharjo, Paramitha & Warso	Pengetahuan, Pelatihan, Pengalaman, Keterampilan, kesanggupan kerja.
---	------	----------------------------	--

Sumber : Hasil oleh peneliti

Berdasarkan beberapa pendapat ahli mengenai tingkat Kemampuan kerja, kemudian dengan merujuk kepada salah satu indikator menurut Robbins (2004) menjelaskan indikator Kemampuan meliputi :

a. Kesanggupan kerja

Kesanggupan kerja karyawan adalah suatu kondisi dimana seorang karyawan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

b. Pendidikan

Pendidikan adalah kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan seseorang termasuk di dalamnya peningkatan penugasan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan yang menyangkut kegiatan mencapai sebuah tujuan.

c. Masa Kerja

Masa kerja adalah waktu yang dibutuhkan oleh seorang karyawan dalam bekerja pada sebuah perusahaan atau organisasi. Melihat beberapa indikator yang ada, tentunya setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan kerja yang dimiliki para karyawannya. Semakin tinggi tingkat kemampuan kerja yang dimiliki oleh seorang karyawan, maka kinerja karyawan di dalam perusahaan akan tinggi pula.

2.1.2.3 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kemampuan

Menurut Michael Zwell dalam Wibowo (2007:102) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang karyawan, yaitu sebagai berikut :

1. Keyakinan dan Nilai –nilai
2. Keterampilan
3. Pengalaman

4. Karakteristik kepribadian

5. Motivasi

6. Isu emosional

Menurut Davis yang dikutip Mangkunegara (2005), faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan adalah faktor pengetahuan (knowledge) dan faktor keterampilan (skill).

1. Pengetahuan (knowledge) yaitu Informasi yang telah diproses dan diorganisasikan untuk memperoleh pemahaman, pembelajaran dan pengalaman yang terakumulasi sehingga bisa diaplikasikan ke dalam pekerjaan pegawai itu sendiri.

2. Keterampilan (skill) adalah kemampuan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien secara teknik pelaksanaan kerja tertentu yang berkaitan dengan tugas individu dalam suatu organisasi.

2.1.3 Definisi kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah suatu ungkapan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, terhadap kesempatan promosi, hubungan dengan rekan kerja, pengawasan dan perasaan puas terhadap pekerjaan itu sendiri (Titisari, 2014:18). Kepuasan kerja lebih mencerminkan sifat daripada perilaku. Menurut Handoko (2001:193) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan ketika para karyawan menjalankan pekerjaannya masing-masing.

Dalam mengukur tingkat kepuasan kerja seseorang perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang menjadi tolak ukurnya. Robbins (2010:149) menjelaskan lima faktor yang dapat menjadi tolak ukur kepuasan kerja, antara lain:

1. Kepuasan dengan gaji
2. Kepuasan dengan promosi
3. Kepuasan dengan rekan kerja
4. Kepuasan dengan atasan

5. Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri

Kepuasan sikap umum seorang karyawan terhadap pekerjaannya antara penghasilan seorang karyawan yang seharusnya terima dan pada prinsip nya perusahaan ingin karyawannya bekerja optimal. Menurut Robbins (2015:170) dalam I Budiarti berpendapat mencakup berbagai hal seperti kondisi dan perilaku seorang, kepuasan itu tampak nyata diwujudkan seperti pekerjaannya untuk mendorong karyawannya agar produktif Lita Wulantika (2017:5)

Rakhshandehroo dan Ivanova (2019) dalam Umi Narimawati (2020) yang mengatakan bahwa kepuasan di kampus lingkungan akan meningkat jika universitas dapat menyediakan sistem yang mampu mendukung mahasiswa secara administratif, sistematis dan mampu memberikan dukungan formal dan informal bagi siswa dan staf universitas. Pembelajaran interaktif dengan sistem informasi mampu meningkatkan kepuasan siswa bila Dibandingkan dengan kegiatan perkuliahan tradisional karena pembelajaran interaktif menciptakan lebih banyak interaksi dengan dosen dan mahasiswa lain yang terkait dengan studi yang dipilih di luar kelas tradisional. Kepuasan siswa dapat diukur dengan menggunakan skala likert dengan beberapa pertanyaan, seperti memberi rekomendasi kepada teman-teman lain tentang sistem dan staf pengajar sesuai dengan karakteristik siswa. Hal tersebut dapat dijadikan patokan untuk melihat seberapa puas siswa dengan kegiatan pembelajaran yang telah diikuti. Oleh karena itu penting bagi perguruan tinggi untuk menyediakan sarana prasarana yang mampu memotivasi siswa untuk lebih tertarik dalam menjawab

Teori-Teori Kepuasan Kerja Teori kepuasan kerja yang dikemukakan Mangkunegara (2005:120-123) : “(1) Teori keseimbangan (equity theory), teori ini dikembangkan oleh Adams. Wexley dan Yukl dalam mengemukakan komponen utama dari teori ini adalah : Input adalah suatu nilai yang diberikan karyawan saat melaksanakan pekerjaannya, Outcome

adalah semua nilai yang diperoleh karyawan dari pekerjaannya, Comparison person adalah seorang pegawai yang berada dalam organisasi yang sama ataupun diluar organisasi, atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya, Equity – inequity adalah suatu yang dirasakan

Jurnal Administrasi Bisnis karyawan adil atau tidak adil. (2) Teori perbedaan (discrepancy theory), teori ini pertama kali dikemukakan oleh Porter. Ia berpendapat bahwa mengukur kepuasan kerja dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai. Locke (1996) mengemukakan bahwa kepuasan kerja pegawai bergantung pada perbedaan antara apa yang didapat dan apa yang diharapkan oleh pegawai. (3) Teori pemenuhan kebutuhan (need fulfillment theory), menurut teori ini kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhinya atau tidak nya kebutuhan pegawai. (4) Teori pandangan kelompok (social reference group theory), pada teori ini, kepuasan kerja karyawan bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi juga bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang dianggap sebagai kelompok acuan. (5) Teori dua faktor dari Herzberg, berdasarkan teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu terpisah dan berbeda. Teori ini merumuskan dua faktor yaitu satisfies atau motivators dan dissatisfies atau hygiene factors. (6) Teori pengharapan (expectancy theory) Vroom menjelaskan bahwa motivasi merupakan suatu produk dari bagaimana seorang menginginkan sesuatu, dan penaksiran seseorang memungkinkan aksi tertentu yang menuntunnya”.

Berdasarkan uraian diatas dapat disusun konsep definisi dan kesimpulan Kepuasan Kerja pada tabel 2.5 di bawah ini:

Tabel 2.5
Konsep Kepuasan Kerja

No	Tahun	Sumber Referensi	Konsep Kepuasan Kerja
1	(2001)	Handoko	Menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan ketika

			para karyawan menjalankan pekerjaannya masing-masing.
2	(2004)	Brayfield et al dalam Panggabean	Beranggapan bahwa kepuasan kerja dapat diduga dari sikap seseorang terhadap pekerjaannya.
3	(2004)	Morse dalam Panggabean	Mengemukakan bahwa pada dasarnya, kepuasan kerja tergantung kepada apa yang diinginkan seseorang dari pekerjaannya dan apa yang mereka peroleh. Orang yang paling tidak merasa puas adalah mereka yang mempunyai keinginan paling banyak, tetapi mendapat yang paling sedikit. Sedangkan yang paling merasa puas adalah orang yang menginginkan banyak dan mendapatkannya.
4	(2005)	Dole dan Schroeder dalam Koesmono	Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai reaksi dan perasaan seseorang terhadap lingkungan kerja.
5	(2006)	Robbins	Mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya
6	(2007)	Panggabean	Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karier, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, dan mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan, dan pendidikan.
7	(2007)	Martoyo	Memaparkan“Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa karyawan dari perusahaan/organisasi dengan

			tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan”.
8	(2007)	Keith Davis dalam Mangkunegara	Mengemukakan “ <i>job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employees view their work</i> ” (kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja).
9	(2008)	Robbins & Judge	Robbins dan Judge (2008:98) mendefinisikan “Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya”.
10	(2008)	Rivai dan Sagala	Kepuasan kerja adalah penilaian yang mencerminkan seseorang atas perasaan senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam mengambil suatu pekerjaan.
11	(2008)	McShane dan Von Ginlow	Menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah evaluasi individu tentang tugas dan konteks pekerjaannya
12	(2014)	Titisari	Kepuasan kerja lebih mencerminkan sifat daripada perilaku.

Sumber : Hasil oleh peneliti

Berdasarkan Tabel 2.5 diatas bahwa Kepuasan kerja adalah suatu ungkapan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, terhadap kesempatan promosi, hubungan dengan rekan kerja, pengawasan dan perasaan puas terhadap pekerjaan itu sendiri.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli pada tabel tersebut, definisi yang digunakan oleh penulis untuk penelitian ini merujuk kepada salah satu definisi yang diungkapkan oleh Martoyo (2007:57) memaparkan “Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai

balas jasa karyawan dari perusahaan/organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan”.

2.1.3.1 Indikator Kepuasan Kerja.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator Kepuasan Kerja, sebagaimana nampak dalam tabel 2.6 berikut :

Tabel 2.6
Indikator Kepuasan Kerja

No.	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Kepuasan kerja
1.	2007	Mangkunegara	<i>Turnover</i> , Tingkat kehadiran (absen), umur, Tingkat Pekerjaan, ukuran organisasi Pekerjaan.
2	2013	Colquitt et al	Gaji, Promosi , pengawasan, rekan kerja, Pekerjaan itu sendiri, <i>altruism</i> , Status, Lingkungan sosial.

Sumber : Hasil oleh peneliti

Berdasarkan beberapa pendapat ahli mengenai tingkat Kemampuan kerja, kemudian dengan merujuk kepada salah satu indikator Menurut Mangkunegara (2007) menjelaskan indikator Kemampuan meliputi :

Mangkunegara (2007) yang mengemukakan bahwa “Job satisfaction is related to a number of major employee variables, such as turnover, absences, age, occupation, and size of the organization in which an employee works”.

- 1) Turnover. Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan turnover pegawai yang rendah, sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya turnover-nya tinggi.
- 2) Tingkat kehadiran (absen) kerja. Pegawai-pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.
- 3) Umur. Ada kecenderungan pegawai yang tua lebih merasa puas daripada pegawai yang berumur relatif muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang lebih tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai usia

muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.

4) Tingkat pekerjaan. Pegawai-pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam pekerjaan.

5) Ukuran organisasi perusahaan. Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan

pegawai. Hal ini karena besar kecil suatu perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi, dan partisipasi pegawai.

2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Berdasarkan pendapat definisi yang dikemukakan oleh para ahli terkait kepuasan kerja, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan emosional yang dirasakan oleh seorang karyawan atas apa yang dikerjakannya. Kepuasan kerja muncul ketika harapan sebanding dengan balas jasa yang diberikan perusahaan atas pekerjaan yang diberikan, sehingga karyawan dapat memenuhi kebutuhan fisik, dan status sosialnya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, meliputi:

1) Faktor Kepuasan Finansial Terpenuhinya keinginan karyawan terhadap kebutuhan finansial yang diterimanya untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari sehingga kepuasan kerja bagi karyawan dapat terpenuhi. Meliputi, sistem besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, dan fasilitas yang diberikan serta promosi.

2) Faktor Kepuasan Fisik Faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan. Meliputi, jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat,

perlengkapan kerja, keadaan ruangan/suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan dan umur.

3) Faktor Kepuasan Sosial Faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya. Hal ini meliputi, rekan kerja yang kompak, pimpinan yang adil dan bijaksana, serta pengarahan dan perintah yang wajar. 4) Faktor Kepuasan Psikologi Faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan. Hal ini meliputi, minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.

2.1.4 Definisi kinerja

Istilah kinerja dapat digunakan untuk menunjukkan keluaran perusahaan, alat, dan fungsi-fungsi manajemen (produksi, pemasaran, keuangan), atau keluaran seorang karyawan. Orang awam sering mengacaukan istilah produktivitas dengan kinerja. Istilah produktivitas berasal dari kata produk yang berarti barang atau jasa. Produk merupakan hasil dari proses produksi yang didefinisikan sebagai rasio keluaran (output) terhadap masukan (input). Ukuran produktivitas terdiri dari semua keluaran organisasi dibagi oleh semua masukan. Masukan meliputi bahan mentah, energi, tenaga kerja, peralatan, fasilitas, modal, sains, teknologi, dan sebagainya.

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:106) mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil atau tingkat keberhasilan karyawan secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Hamali (2016:98) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil

yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Uha (2013:213) berpendapat bahwa kinerja karyawan sebagai proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan.

Standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagai dasar penilaian setiap pekerjaan. Untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan. Menurut Bangun (2015 : 234) standar pekerjaan harus dapat diukur melalui jumlah, kualitas, ketepatan waktu mengerjakannya, kehadiran, kemampuan bekerja sama yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.

(Robbins, 2003: 27) dalam I Budiarti Kinerja yang sering disebut dengan *performance* juga disebut *result* (Cash and Fischer, 1987 dalam Sudjon yang berarti apa yang telah dihasilkan oleh individu karyawan. Istilah lain adalah *human output* yang dapat diukur dari *productivity, absence, turnover, citizenship* dan *satisfaction*

Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2002:67).

(Castillo- Merino & López (2014) dalam Umi Narimawati (2020). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Castillo (2014) yang menunjukkan a pengaruh positif terhadap kinerja siswa dalam mengadopsi inovasi dalam pembelajaran dan online pengajaran, adopsi Teknologi Informasi (TIK) di universitas dan kemampuan siswa untuk menggunakan teknologi ini dalam proses pendidikan oleh siswa dan guru atau seleksi metode yang sesuai dengan penggunaan digital memiliki efek positif terhadap kinerja

Menurut Babin & Boles (Riani, 2005:61) menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat produktivitas seorang karyawan yang terkait rekan kerja, hasil dan perilaku yang terkait dengan tugas. Kinerja dipengaruhi oleh variabel yang terkait dengan pekerjaan meliputi role-stress dan konflik kerja atau non-kerja. As'ad (Riani, 2013: 61) menjelaskan bahwa kinerja

merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang sesuai dengan ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam periode tertentu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan untuk mencapai sebuah tujuan. Menurut Dharma (2003:355)

standar pengukuran kinerja tersebut adalah:

1. Kuantitas
2. Kualitas
3. Ketepatan Waktu

Berdasarkan Uraian di atas, dapat disusun konsep, definisi dan kesimpulan Kinerja pada Tabel 2.7 dibawah ini :

Tabel 2.7
Konsep Kinerja

No.	Tahun	Sumber Referensi	Konsep Kinerja
1.	2002	Mangkunegara	Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.
2	2005	Babin & Boles (Riani)	menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat produktivitas seorang karyawan yang terkait rekan kerja, hasil dan perilaku yang terkait dengan tugas. Kinerja dipengaruhi oleh variabel yang terkait dengan pekerjaan meliputi role-stress dan konflik kerja atau non-kerja.
3	2013	As'ad (Riani)	menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang sesuai dengan ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.
4	2013	Uha	Berpendapat bahwa kinerja karyawan sebagai proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan

5	2015	Bangun	Standar pekerjaan harus dapat diukur melalui jumlah, kualitas, ketepatan waktu mengerjakannya, kehadiran, kemampuan bekerja sama yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.
6	2016	Hamali	Menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.
7	2017	Bintoro dan Daryanto	Mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil atau tingkat keberhasilan karyawan secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Sumber : Hasil oleh peneliti

Berdasarkan Tabel 2.7 diatas bahwa Istilah kinerja dapat digunakan untuk menunjukkan keluaran perusahaan, alat, dan fungsi-fungsi manajemen (produksi, pemasaran, keuangan), atau keluaran seorang karyawan. Orang awam sering mengacaukan istilah produktivitas dengan kinerja. Istilah produktivitas berasal dari kata produk yang berarti barang atau jasa. Produk merupakan hasil dari proses produksi yang didefinisikan sebagai rasio keluaran (output) terhadap masukan (input). Ukuran produktivitas terdiri dari semua keluaran organisasi dibagi oleh semua masukan. Masukan meliputi bahan mentah, energi, tenaga kerja, peralatan, fasilitas, modal, sains, teknologi, dan sebagainya.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli pada tabel tersebut, definisi yang digunakan oleh penulis untuk penelitian ini merujuk kepada salah satu definisi yang diungkapkan oleh Hamali (2016:98) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kinerja adalah tentang melakukan

pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

2.1.4.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja, menurut Mangkunegara (2000, h. 67) adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka ia akan lebih mudah untuk mencapai kinerja yang diharapkan.

b. Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja)

Pengukuran Kinerja

Secara umum pengukuran kinerja berarti perbandingan yang dapat dibedakan dalam tiga jenis yang sangat berbeda. Seperti yang dikemukakan oleh Sinungan (2000, h. 23) yaitu:

a. Perbandingan-perbandingan antara pelaksanaan secara historis yang tidak menunjukkan apakah pelaksanaan sekarang ini memuaskan, namun hanya mengetengahkan apakah meningkat atau berkurang serta tingkatannya.

b. Perbandingan pelaksanaan antara satu unit (perorangan, tugas, seksi, proses) dengan lainnya. Pengukuran seperti ini menunjukkan pencapaian relatif

c. Perbandingan pelaksanaan sekarang dengan targetnya, dan inilah yang terbaik sebagai memusatkan perhatian pada sasaran atau tujuan

2.1.4.2 Indikator Kinerja

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator Kinerja, sebagaimana nampak dalam tabel 2.8 berikut

Tabel 2.8
Indikator Kinerja

No.	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Kinerja
1.	2002	Mangkunegara	Mutu atau Kualitas Pekerjaan, Kuantitas atau jumlah pekerjaan, ketetapan waktu.
2	2004	Agus Dharma	Kuantitas, Kualitas, Ketepatan waktu
3	2004	Simamora	Mutu, Kuantitas, Penyelesaian Proyek, Kerja sama , Kepemimpinan.

Sumber : Hasil oleh peneliti

Berdasarkan beberapa pendapat ahli mengenai Kinerja, kemudian dengan merujuk kepada salah satu indikator Menurut Mangkunegara (2000) menjelaskan indikator Kinerja meliputi :

Menurut Mangkunegara (2000, h. 67) terdapat tiga indikator kinerja para pegawai pada instansi, yaitu:

- a. mutu atau kualitas pekerjaan;
- b. kuantitas atau jumlah pekerjaan; dan
- c. ketepatan waktu.

2.1.4.3 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi untuk mendapatkan gambaran, kerangka berpikir, dan sekaligus untuk mempelajari berbagai metode analisis yang dipergunakan oleh peneliti sebelumnya. Peneliti melakukan penelitian tentang Pengetahuan, Kemampuan kerja dan Kepuasan kerja Pengaruhnya Terhadap kinerja karyawan CV.Sehati Group Garut. Berikut Tabel 2.9 konsep penelitian terdahulu.

Tabel 2.9
Penelitian Terdahulu

No	Penulis / Tahun	Judul penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan / perbedaan
1.	Alias, Serlin Serang (2018)	<p>Pengaruh Pengetahuan, Sikap Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan</p> <p>Metode : Menggunakan metode studi deskriptif kuantitatif</p> <p>Sampel : 130 karyawan</p>	<p>Penelitian ini menggunakan data kuesioner atau angket-angket, yang dilakukan dengan menyebarkan angket kepada pihak yang dijadikan responden dalam penelitian ini. Sedangkan teknik analisis data adalah uji kualitas instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta pengujian hipotesis. Hasil penelitian menemukan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar, hal ini dapat dikatakan bahwa sikap memberikan pengaruh yang bermakna dalam peningkatan kinerja karyawan. Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar, hal ini dapat dikatakan bahwa pengalaman kerja dapat memberikan pengaruh yang berarti terhadap peningkatan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian secara serempak yang</p>	<p>Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama-sama menggunakan variabel Pengetahuan, kinerja</p> <p>Perbedaan : Penulis dengan peneliti terdahulu beda lokasi penelitian</p>

			menunjukkan bahwa pengetahuan, sikap dan pengalaman kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan.	
2.	Oxy, Rindiantika Sari, Heru Susilo (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Cityzhenship behavior sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PTPN X - Unit Usaha Pabrik Gula Modjopanggoong Metode : menggunakan metode <i>probability sampling</i> khususnya <i>proportionate stratified random sampling</i> Sampel : 51 karyawan	Jenis penelitian ini merupakan explanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap bagian pelaksana (golongan I dan II) Pabrik Gula Modjopanggoong Tulungagung yang berjumlah 146 karyawan. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,925 dan signifikan t 0,000. Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,433 dan signifikan t 0,038. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,395 dan signifikan t 0,040. Organizational Citizenship Behavior (OCB) tidak memediasi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan nilai pengaruh langsung yang lebih besar daripada pengaruh tidak langsungnya.	Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama-sama menggunakan variabel Kepuasan kerja, kinerja Perbedaan : Penulis dengan peneliti terdahulu beda lokasi penelitian

3.	Iwan Kurnia Wijaya (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV.Bukit Sanomas Metode : <i>simple random sampling</i> dengan menggunakan rumus slovin Sampel : 73 karyawan	Populasi penelitian ini berjumlah 73 karyawan Untuk itu, penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan angket kepada karyawan di bagian produksi pada CV Bukit Sanomas. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif dengan metode regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan CV Bukit Sanomas.	Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama- sama menggunakan variabel Kepuasan kerja, kinerja Perbedaan : Penulis dengan peneliti terdahulu beda lokasi penelitian
4.	Dede Kurnia Ilahi, Mochamad Djudi Mukzam, Arik Prasetya (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasional (Studi Pada Karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang) Metode : Menggunakan metode studi deskriptif kuantitatif Sampel : 140 karyawan	hasil analisis jalur menunjukkan: variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh secara signifikan dan positif terhadap disiplin kerja dengan koefisien beta sebesar 0,653 dan probabilitas sebesar 0,000; variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh secara signifikan dan positif terhadap komitmen organisasional dengan koefisien beta sebesar 0,265 dan probabilitas sebesar 0,019; variabel disiplin kerja memiliki pengaruh secara signifikan dan positif terhadap komitmen organisasional dengan koefisien beta sebesar 0,531 dan probabilitas sebesar 0,000; dan pengaruh kepuasan kerja secara tidak langsung terhadap komitmen organisasional melalui disiplin kerja dengan nilai koefisien beta sebesar 0,347 dengan total efek 0,611.	Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama- sama menggunakan variabel Kepuasan kerja, kinerja Perbedaan : Penulis dengan peneliti terdahulu beda lokasi penelitian

5	Yati suhartini (2017)	<p>Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Kemampuan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Industri Kerajinan Kulit di Manding, Bantul, Yogyakarta)</p> <p>Metode : Kuantitatif</p> <p>Sampel : 60 karyawan</p>	<p>Data berasal dari survei dan dikumpulkan dengan menerapkan kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor pengetahuan, keterampilan dan kemampuan, secara bersama-sama menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pekerja. Ini ditunjukkan oleh nilai F sebesar 46.328 dengan tingkat signifikansi 0,000, sedangkan R square menghitung menjadi 0,713. Koefisien regresi dan tingkat signifikan masing-masing faktor pengetahuan, keterampilan dan kemampuan terhadap kinerja pekerja adalah 0,145 dan 0,012; 0,541 dan 0,000; 0,304 dan 0,000; masing-masing.</p>	<p>Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama-sama menggunakan variabel Pengetahuan, Kemampuan kerja, kinerja</p> <p>Perbedaan : Penulis dengan peneliti terdahulu beda lokasi penelitian</p>
6	Septiani Agustina Shafiah, Siswidiyanto, Wima Yudo Prasetyo (2017)	<p>Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu (Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang)</p> <p>Metode : Menggunakan metode studi deskriptif kuantitatif</p> <p>Sampel : 147</p>	<p>Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan menunjukkan kemampuan model dalam menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah besar, hal tersebut dapat dilihat pada nilai Adj. R. Square (R²) yaitu sebesar 0,714. Hasil uji F dan uji t dapat diketahui bahwa secara parsial dan simultan variabel kemampuan dan motivasi, berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang. Berdasarkan hasil koefisien regresi (b) masing-masing variabel motivasi</p>	<p>Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama-sama menggunakan variabel Kemampuan kerja, kinerja</p> <p>Perbedaan : Penulis dengan peneliti terdahulu beda lokasi penelitian</p>

		karyawan	mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang. Hal tersebut dikarenakan koefisien regresi (<i>Standardized Coefficients Beta</i>) pada variabel motivasi mempunyai nilai terbesar jika dibandingkan dengan variabel kemampuan yaitu sebesar 74,1%.	
7	I Wayan Juniantara1, I Gede Riana (2015)	Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi di Denpasar Metode : penelitian deskriptif penjelasan (<i>explanatory research</i>) dengan metode survey Sampel : 48 karyawan	Hasil penelitian menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Implikasi dari penelitian ini adalah teori dua faktor juga memiliki keterbatasan lain yaitu variabel situasional.	Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama-sama menggunakan variabel Kepuasan kerja, kinerja Perbedaan : Penulis dengan peneliti terdahulu beda lokasi penelitian
8	Kiki Rindy Arini, Mochammad Djudi Mukzam, Ika Ruhana (2015)	Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt.Perkebunan Nusantara X (Pabrik Gula) Djombang Baru) Metode :	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 30,7%. Sedangkan sisanya 69,3% variabel kinerja karyawan akan dipengaruhi oleh variabel lain seperti : upah, keamanan kerja, kondisi kerja, prestasi, pelatihan, pengalaman kerja dan lain-lain. Saran yang diberikan kepada perusahaan adalah perusahaan bisa meningkatkan kemampuan kerja karyawannya melalui pelatihan-	Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama-sama menggunakan variabel Kemampuan kerja, kinerja Perbedaan : Penulis dengan peneliti terdahulu beda lokasi penelitian

		<p>Menggunakan metode deskriptif kuantitatif</p> <p>Sampel : 56 karyawan</p>	<p>pelatihan yang diberikan kepada karyawan yang membutuhkan dan meningkatkan hubungan kerja antar karyawan dengan cara pemberian tugas secara kelompok</p>	
9	<p>Dony Tri Prasetyo Moch. Al Musadieg Mohammad Iqbal (2015)</p>	<p>Pengaruh Kemampuan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Tembaku Djajasakti Sari Malang)</p> <p>Metode : Menggunakan metode studi deskriptif kuantitatif</p> <p>Sampel : 140 karyawan</p>	<p>Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda yang dibantu dengan program komputer SPSS 13.0 for Windows. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) dan sendiri-sendiri (parsial) variabel Kemampuan Kerja (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji simultan diperoleh nilai signifikan F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari α sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil uji parsial untuk Kemampuan Kerja (X1) diperoleh nilai signifikansi t sebesar 0,000 yang lebih kecil dari α sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil uji parsial variabel Lingkungan Kerja (X2) mempunyai nilai signifikansi t sebesar 0,001 yang lebih kecil dari α sebesar 0,05 ($0,001 < 0,05$).</p>	<p>Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama-sama menggunakan variabel Kemampuan kerja, kinerja</p> <p>Perbedaan : Penulis dengan peneliti terdahulu beda lokasi penelitian</p>

10	Ayu Desi Indrawati (2013)	Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar Metode : kuantitatif Sampel : 90 orang	Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini 1) kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan yang positif terhadap kinerja karyawan, 2) kinerja karyawan juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan 3) kepuasan kerja berpengaruh positif secara langsung terhadap dan tidak langsung melalui kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.	Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama- sama menggunakan variabel Kepuasan kerja, kinerja Perbedaan : Penulis dengan peneliti terdahulu beda lokasi penelitian
----	---------------------------------	---	---	--

2.2. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu memiliki acuan dalam penelitian, guna memperkuat hipotesis yang diajukan penulis. Sebuah organisasi atau Perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik tanpa didukung faktor manusia yang baik.

Sumber Daya Manusia Merupakan salah satu aset paling berharga yang dimiliki oleh Organisasi maupun perusahaan, karena manusia merupakan satu satunya sumber daya yang dapat menggerakkan manusia lainnya. Dengan demikian unsur sumber daya manusia Merupakan Faktor kunci yang harus dipertahankan suatu organisasi maupun perusahaan sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi organisasi untuk menjawab setiap tantangannya. Salah satu cara untuk menciptakan manajemen sumber daya manusia yang baik, maka perusahaan sebaiknya memperhatikan Kinerja Karyawan.

Salah satu cara untuk menciptakan manajemen sumber daya manusia yang baik, maka perusahaan sebaiknya memperhatikan Kinerja Karyawan. Kinerja adalah suatu kondisi yang menggambarkan suatu keadaan dimana karyawan telah memberikan kontribusinya kepada

perusahaan untuk kelangsungan operasional tersebut. kemudian faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan yaitu Komunikasi interpersonal , komunikasi merupakan aktivitas dasar yang dilakukan oleh manusia dan dapat mengikat kesatuan organisasi.

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Skor atau 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 dimilikinya.

Faktor lain Yang diduga mempengaruhi Kinerja karyawan yaitu kemampuan kerja, bahwa yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah kemampuan, Kemampuan adalah kecakapan atau potensi seseorang individu untuk menguasai keahlian dalam melakukan atau mengerjakan tugas dalam suatu pekerjaan atau suatu penilaian atas tindakan seseorang.

Kemudian faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja, kepuasan kerja sebagai kombinasi kondisi psikologis, fisiologis dan lingkungan yang menyebabkan orang berkata saya puas dengan pekerjaan saya. Maksudnya, kepuasan kerja adalah kondisi dimana individu menyukai pekerjaannya. Dengan demikian kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan yaitu cara pandang pegawai terhadap pekerjaan mereka. Kinerja karyawan yang baik juga dapat dibangun dengan membuat karyawan yang ada memiliki Kepuasan kerja yang memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan-tujuan dari organisasi yang baik dalam dirinya dan akan memberikan yang terbaik bagi perusahaan.

Kinerja karyawan yang baik dapat dibangun dengan membuat karyawan yang ada memiliki pengetahuan yang baik, kemampuan kerja yang baik serta kepuasan kerja yang tinggi dalam dirinya dan akan memberikan yang terbaik bagi perusahaan.

Dapat penulis simpulkan bahwa kerangka pemikiran adalah model konsep tentang bagaimana antar variabel yang sebelumnya telah didefinisikan saling memiliki pengaruh.

2.2.1 Pengaruh Pengetahuan terhadap kinerja karyawan

Berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sangkala (2007) dalam Mardhotillah (2011) menyatakan knowledge management adalah serangkaian pelaksanaan dalam penciptaan, penangkapan, pentrasferan, dan pengaksesan pengetahuan dari informasi yang tepat ketika dibutuhkan untuk membuat keputusan yang lebih baik, bertindak dengan tepat, serta memberikan hasil dalam rangka mendukung strategi bisnis. Karena saat ini kemampuan dalam mengelola pengetahuan telah menjadi faktor yang penting dalam mendorong suatu bisnis yang kompetitif.

Sangkala (2007) dalam Mardhotillah (2011)



Gambar 2.1

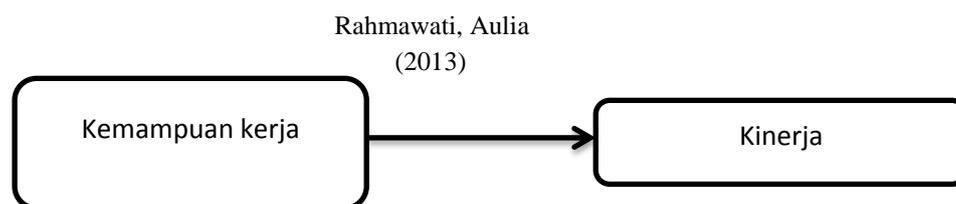
Pengaruh pengetahuan terhadap kinerja

2.2.2 Pengaruh Kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan

Hasil dari penelitian menyimpulkan kemampuan kerja yang berindikator keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian Aisha, et al., (2003) yang menyatakan bahwa kemampuan kerja berupa kemampuan, keahlian, dan pengalaman

kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan dan mendukung hasil penelitian Rahmawati, Aulia (2013) yang menulis bahwa kemampuan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.

Kedua penelitian tersebut sejalan dengan pendapat Mangkunegara (2009:67) yang menjelaskan bahwa secara psikologis kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan reality yang terdiri dari keterampilan dan pengetahuan dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka ia akan lebih mudah untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Di sisi lain, Kuswandi (2005:27) menyatakan bahwa kinerja individual karyawan dipengaruhi oleh kemampuan yang dimiliki oleh karyawan itu sendiri. Seorang karyawan akan merasa termotivasi dan memiliki kinerja yang baik, jika karyawan tersebut memiliki pengetahuan yang memadai terhadap tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan



Gambar 2.2

Pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja

2.2.3 Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan

Kepuasan kerja adalah sikap emosional atau perasaan yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan

prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan (Hasibuan, 2017, p. 202).

Kinerja karyawan dikatakan baik, apabila kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan juga semakin baik. Dengan kata lain, kinerja karyawan yang baik dapat dipengaruhi kepuasan kerja pada diri karyawan. Dengan demikian kepuasan kerja dalam suatu perusahaan sangat dibutuhkan untuk mendongkrak kinerja karyawan. Kepuasan kerja dapat diperoleh berupa gaji pokok, kompensasi, peluang kenaikan gaji, peluang promosi jabatan, penghargaan, perjalanan ke luar negeri, hubungan kerja, dll.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Ali, Idris dan Kalalinggi (2013) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian Ali, Idris dan Kalalinggi (2013) senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosita dan Yuniati (2016) serta Febriyana (2015) yang juga menunjukkan hasil yaitu kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

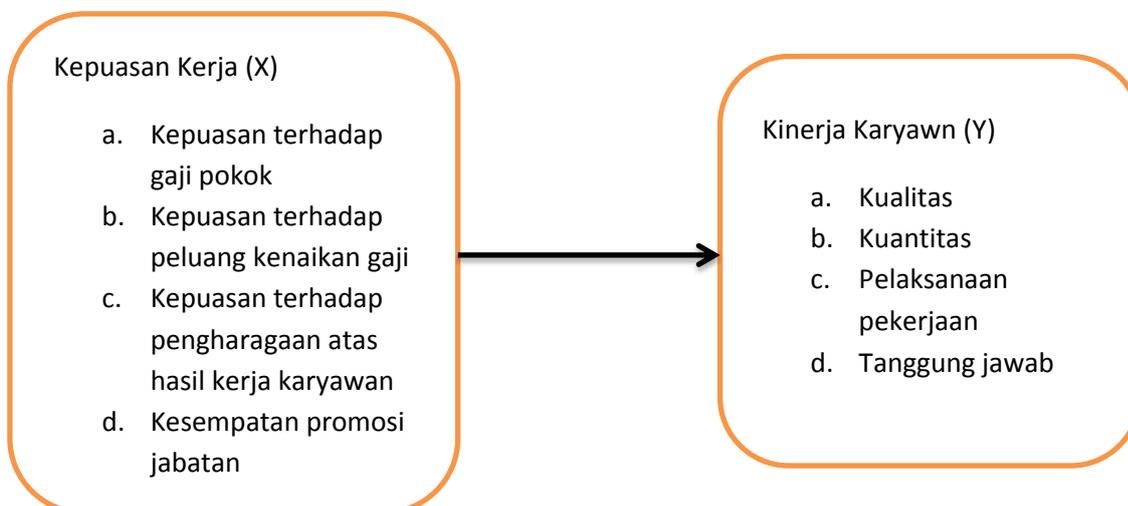
Penelitian lainnya yang memperoleh hasil serupa dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Devi (2009). Hasil penelitian yang diperoleh adalah kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Jadi semakin terpuaskan karyawan,

maka karyawan akan semakin menunjukkan kinerja terbaiknya. Sebaliknya, jika karyawan tidak merasa puas dalam bekerja, maka dalam dirinya akan timbul rasa malas, sehingga akan berdampak pada menurunnya kinerja. Hal ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins (2006) mengenai dampak kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Robbins menyatakan bahwa karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu yang lain, dan berbuat kinerja pekerjaan mereka

melampaui perkiraan normal. Dengan demikian, hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang digunakan sebagai acuan dan sesuai pula dengan hasil-hasil penelitian yang relevan.

Hasan dan Subhani (2011) juga melakukan penelitian terkait dengan teknik pengakuan kinerja karyawan (penghargaan, bonus, pujian dalam pertemuan, nominasi untuk diikutkan dalam *training* dan desain ulang pekerjaan) dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh teknik dalam kinerja memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pelanggan yang mencerminkan bahwa berbagai teknik dalam kinerja karyawan

tersebut memiliki peran yang sangat penting dan vital untuk membuat pelanggan merasa puas. Dengan kata lain, kinerja karyawan merupakan variabel yang memegang peranan penting dalam membentuk dan menjaga kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang digunakan sebagai acuan dan sesuai pula dengan hasil-hasil penelitian yang relevan.



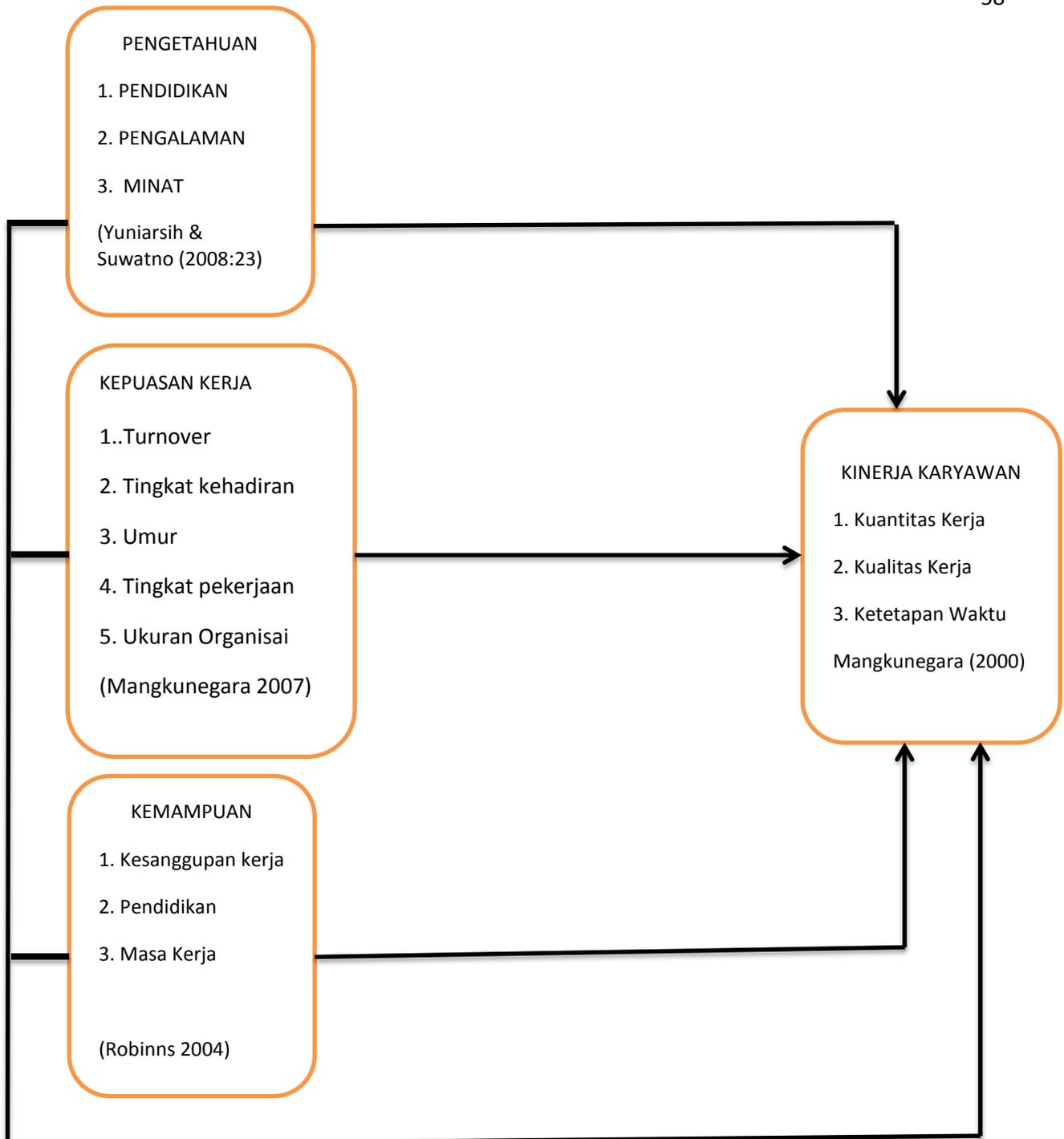
Sumber: Javed, Balouch dan Hassan 2014; Mangkunegara 2013

Gambar 2.3

Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja

2.2.4 Paradigma Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran, maka dapat dirumuskan paradigma penelitian mengenai pengetahuan, kemampuan kerja dan Kepuasan kerja pengaruhnya terhadap kinerja karyawan dan dinyatakan dalam gambar sebagai berikut :



Gambar 2.4
Paradigma Penelitian

2.3. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban yang masih bersifat sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang mana rumusan masalah penelitian sudah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Maka dikatakan bahwa hipotesis sifatnya sementara karena jawaban masih didasarkan pada teori (Sugiyono, 2017).

Hipotesis atau anggapan dasar adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian. Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis tersebut, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Pengetahuan mempunyai pengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan CV.Sehati Group Garut.

H2 : Kemampuan kerja mempunyai pengaruh Signifikan Terhadap Kinerja karyawan CV.Sehati Group Garut

H3 : Kepuasan kerja mempunyai pengaruh Signifikan Terhadap Kinerja karyawan CV.Sehati Group Garut.

H4 : Pengetahuan dan Kemampuan kerja berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja karyawan CV.Sehati Group Garut.

H5 : Pengetahuan dan Kepuasan kerja berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja karyawan CV.Sehati Group Garut.

H6 : Kemampuan Kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan CV.Sehati Group Ga