BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1 Kinerja Karyawan

2.1.1.1 Definisi Kinerja Karyawan

Suatu organisasi perusahaan didirikan karena mempunyai tujuan tertentu yang ingin dan harus dicapai. Dalam mencapai tujuannya setiap organisasi dipengaruhi perilaku organisasi. Salah satu kegiatan yang paling lazim dilakukan dalam organisasi adalah kinerja karyawan, yaitu bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan sesuatu pekerjaan atau peranan dalam organisasi. Menurut oxford dictionary, kinerja (performance) merupakan suatu tindakan proses atau cara bertindak atau melakukan fungsi organisasi. Menurut Sutrisno (2016:172) "Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi."

Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tuijuan, visi dan misi organisasi yang di tuangkangan melalui perencanaan suatu strategi organisasi. Menurut Mangkunegara (2017:67) "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya." Menurut Fahmi (2017:188) "Kinerja adalah hasil dari suatu

proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya."

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun definisi kinerja karyawan, sebagaimana nampak dalam tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1
Definisi Kinerja Karyawan

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Kinerja Karyawan
1.	2016	Sutrisno	Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi
2.	2017	Mangkunegara	Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya
3.	2017	Fahmi	Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya
4.	2016	Edison	"Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu
5.	2017	Greenberg & Baron dalam Rozarie	Penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk sejumlah kepentingan organisasi. Manajemen menggunakan evaluasi untuk mengambil keputusan tentang sumber daya manusia. Penilaian memberikan masukan untuk kepentingan penting seperti promosi, mutase dan pemberhentian

Sumber : Hasil olah peneliti

Berdasarkan table 2.1. dari kelima hasil penelitian terdahulu maka pendapat Sutrisno (2016) yang mengatakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi, dimana definisi dan

indikatornya digunakan dalam penelitian ini, Karena sesuai dengan permasalahan yang terjadi di Hotel jayakarta Suites Bandung.

2.1.1.2 Indikator Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan perlu dinilai untuk memberikan gambaran atas pencapaian mengenai prestasi ataupun dedikasi yang sudah diberikan karyawan kepada perusahaan. Hal tersebut dapat dinilai melalui beberapa hal seperti sebagaimana berikut disampaikan oleh beberapa ahli:

Menurut Simamora dalam Masram (2017:142) menyatakan “meskipun mustahil mengidentifikasi setiap kriteria kerja yang universal yang dapat diterapkan pada semua pekerjaan, adalah mungkin menentukan beberapa karakteristik yang harus dimiliki dan diharapkan bermanfaat bagi penilaian kinerja karyawan yaitu:

1) Stabilitas dan Konsistensi. Kriteria yang baik harus mampu diukur dengan cara-cara yang dapat dipercaya.
2) Evaluasi Kinerja Anggota Organisasi. Kriteria yang baik harus mampu membedakan individu-individu sesuai dengan kinerja mereka.
3) Efektivitas Individu Anggota Organisasi. Kriteria yang baik haruslah sensitive terhadap masukan dan tindakan pemegang jabatan.
4) Dapat diukur. Kriteria yang baik harus dapat diterima oleh individu yang mengetahui kinerjanya sedang dinilai.

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif Menurut Sedarmayanti dalam Bandari (2016:21) yaitu yang menggambarkan tingkat

pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang ditetapkan. Indikator kinerja digunakan untuk meyakinkan bahwa kinerja hari demi hari organisasi/unit kerja yang bersangkutan menunjukkan kemampuan dalam rangka menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, terdapat enam indikator yang dikemukakan oleh Robbins dalam Bandari (2016:21) yaitu :

1) Kualitas Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2) Kuantitas Kuantitas kerja merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3) Ketepatan waktu Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4) Efektivitas Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5) Kemandirian Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.
6) Komitmen Kerja 10 Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor".

Kinerja dalam suatu organisasi memiliki standar kerja yang berbeda tergantung dari kebijakan perusahaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dikembangkan beragam dengan sudut pandang masing-masing. Menurut Sutrisno (2016:9), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1) Efektivitas dan Efisiensi

Menurut Effendy (2003 :14),Efektifitas dan Efisiensi adalah adalah tujuan suatu kelompok yang dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan dan efisien adalah apabila sesuatu hal itu memuaskan maka dapat menjadi pendorong mencapai tujuan.

2) Otoritas dan Tanggung Jawab

Tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik,tanpa adanya tumpang-tindih tugas.Masing- masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

3) Disiplin

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan.

4) Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya fikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik

Sedangkan Sedarmayanti dalam Widodo (2015:133), mengungkapkan indikator yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1) Sikap dan mental (motivasi, disiplin kerja, dan etika kerja)
2) Pendidikan
3) Keterampilan
4) Manajemen kepemimpinan
5) Tingkat penghasilan
6) Gaji dan kesehatan
7) Jaminan sosial
8) Iklim kerja
9) Sarana dan prasarana
10) Teknologi
11) Kesempatan berprestasi

Selanjutnya menurut Sastrohadiwiryo dalam Masram (2017:143) menyebutkan unsur-unsur yang dinilai harus ada dalam penilaian kinerja adalah:

1. Kesetiaan. Kesetiaan yang dimaksud adalah tekat dan kesanggupan mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.
2. Hasil kerja. Yang dimaksud dengan hasil kerja adalah kinerja yang dicapai oleh seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya

3. Tanggung jawab. Yaitu kesanggupan seorang tenaga kerja dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya.
4. Ketaatan. Kesanggupan seorang tenaga kerja untuk mentaati segala ketetapan, peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku, mentaati perintah kedinasan yang diberikan atasan yang berwenang.
5. Kejujuran. Yang dimaksud kejujuran adalah ketulusan hati seseorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan serta kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang telah diberikan kepadanya.
6. Kerjasama. Kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan.
7. Prakarsa. Kemampuan seseorang tenaga kerja untuk mengambil keputusan, langkah-langkah atau melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas.
8. Kepemimpinan. Kemampuan yang dimiliki seorang tenaga kerja untuk meyakinkan orang lain sehingga dapat dikerahkan secara maksimum untuk melaksanakan tugas pokok.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator kinerja karyawan, sebagaimana nampak dalam tabel 2.2 berikut.

Tabel 2.2
Indikator Kinerja Karyawan

No	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Kinerja Karyawan
1	2016	Sutrisno	Efektivitas dan Efisiensi ,Otoritas dan Tanggung Jawab, Disiplin, dan Inisiatif
2	2016	Robbins dalam Bandari	Kualitas, kuantitas, ketepatan waktu Efisiensi, Kemandirian Kerja dan Komitmen Kerja
3	2017	Sastrohadiwiryo dalam Masram	Kesetiaan, Hasil Kerja, Tanggung jawab, ketaatan, Kejujuran, Kerjasama, Prakarsa, Kepemimpinan
4	2015	Sedarmayanti dalam widodo	Sikap dan mental, Pendidikan, Keterampilan, Manajemen kepemimpinan,Tingkat penghasilan, Gaji dan kesehatan, Jaminan sosial , Iklim kerja, Sarana dan prasarana, Teknologi dan Kesempatan berprestasi
5	2017	Masram	Stabilitas dan Konsistensi, Evaluasi, Efektivitas, Dapat diukur

Sumber : Hasil Olah Peneliti

Berdasarkan beberapa pendapat ahli mengenai Indikator kinerja karyawan, Penulis menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Sutrisno (2016) dimana beberapa indicator sesuai dengan fenomena di Hotel Jayakarta Suite Bandung karena perusahaan sangat mengedepankan indicator yang telah diterapkan oleh penulis.

2.1.1.3 Faktor – Faktor Kinerja Karyawan

Menurut Simamora (2015), kinerja karyawan dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

a. Faktor individu yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang serta demografi.

b. Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi attitude, personality, pembelajaran serta motivasi.
c. Faktor organisasi yang terdiri sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur serta job design.

2.1.1.4 Karakteristik Kinerja

Wibowo (2016 :158) karakteristik ukuran kinerja antara lain :

a. Secara akurat mengukur variabel kunci kinerja.
b. Termasuk basis komparasi untuk membantu pemahaman yang lebih baik yang ditunjukkan tingkat kinerja.
c. Dikumpulkan dan didistribusikan berdasarkan waktu.
d. Dapat dianalisis secara makro dan mikro
e. Tidak mudah dimanipulasi untuk mencapai hasil yang diinginkan

2.1.1.5 Ukuran Kinerja

Wibowo (2016 : 155) dapat dilakukan dengan cara :

a. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi
b. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan
c. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja.
d. Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu prioritas perhatian
e. Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas
f. Mempertimbangkan penggunaan sumber daya
g. Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan

2.1.2 Komitmen Organisasional

2.1.2.1. Definisi Komitmen Organisasional

Komitmen organisasi (organizational commitment) merupakan salah satu tingkah laku dalam organisasi yang banyak dibicarakan dan diteliti, baik sebagai variabel terikat, variabel bebas, maupun variabel mediator. Hal ini antara lain dikarenakan organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi agar organisasi dapat terus bertahan serta meningkatkan jasa dan produk yang dihasilkannya Menurut Moorhead dan Griffin (2015) komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenali dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Sedangkan Menurut Kreitner dan Kinicki dalam Putu dan I Wayan (2017) komitmen organisasi adalah kesepakatan untuk melakukan sesuatu untuk diri sendiri, individu lain, kelompok atau organisasi.

Komitmen organisasional bisa tumbuh disebabkan karena individu memiliki ikatan emosional terhadap perusahaan yang meliputi dukungan moral dan menerima nilai yang ada di dalam perusahaan serta tekad dari dalam diri untuk mengabdi pada perusahaan. Robbins dan Judge dalam Zelvia (2015:90) mengemukakan bahwa “Komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan- tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut”. Usep Deden Suherman (2018) komitmen organisasional digambarkan sebagai afeksi psikologis dan pengabdian yang dimiliki karyawan terhadap organisasi.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun definisi komitmen organisasional, sebagaimana nampak dalam tabel 2.5 berikut.

Tabel 2.5
Definisi Komitmen Organisasional

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Kemampuan Kerja
1.	2015	Moorhead dan Griffin	komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenali dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi.
2.	2017	Menurut Kreitner dan Kinicki dalam Putu dan I Wayan	komitmen organisasi adalah kesepakatan untuk melakukan sesuatu untuk diri sendiri, individu lain, kelompok atau organisasi.
3.	2015	Robbins dan Judge	Komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan- tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut
4.	2018	Usep Deden Suherman	Kemampuan merupakan kecakapan seseorang yang meliputi kecerdasan dan keterampilan dalam memecahkan persoalan yang dihadapinya. Kemampuan menunjukkan kecakapan seseorang seperti kecerdasan dan keterampilan.

Sumber : Hasil Olah Peneliti

Berdasarkan table 2.3. hasil penelitian terdahulu maka pendapat Robbins dan Judge (2015) yang mengatakan bahwa Komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut, dimana definisi dan indikatornya digunakan dalam penelitian ini, Karena sesuai dengan permasalahan yang terjadi di Hotel jayakarta Suites Bandung.

2.1.2.2. Indikator Komitmen Organisasional

Menurut Spencer dan Spencer dalam Kaswan (2015:127), ada empat indikator perilaku umum dari komitmen organisasi, yaitu:

1. Ada kerelaan untuk membantu kolega menyelesaikan tugas-tugas organisasi,
2. Menyatukan aktivitas dan prioritas yang dimiliki untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang lebih besar,
3. Memahami kebutuhan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang lebih besar, dan
4. Memilih kebutuhan-kebutuhan organisasi yang pantas daripada mengikuti beberapa minat profesional.

Menurut Allen dan Mayer dalam Robbins (2016) mengemukakan bahwa terdapat tiga dimensi terpisah komitmen organisasi, yaitu :

1. Affective commitment, perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai – nilainya.
2. Continuance commitment, nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dari suatu organisasi bila dibanding dengan meninggalkan organisasi tersebut.
3. Normative, kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan – alasan moral atau etik.

Robbins dan Judge (2015:101) mengemukakan bahwa tiga dimensi terpisah komitmen organisasional adalah :

1. Komitmen afektif (affective commitment) yaitu perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai-nilainya.
2. Komitmen berkelanjutan (continuance commitment) yaitu nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut.
3. Komitmen normatif (normative commitment) yaitu kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan-alasan moral atau etis.

Lincoln dalam Darmawan (2015: 171) memberikan tiga indikator untuk konsep komitmen karyawan, yaitu:

1. Kemauan, karyawan Suatu upaya niat baik karyawan untuk berinisiatif dalam menekuni bidang pekerjaannya.
2. Kesetiaan, karyawan Bentuk dari loyalitas karyawan guna menunjukkan jati dirinya dalam upaya turut mengembangkan organisasi dimana karyawan bekerja.
3. Kebanggaan, karyawan Suatu bentuk totalitas kerja atau prestasi secara maksimal dalam upaya menunjukkan bahwa hasil kerjanya sudah mencapai kualitas yang baik atau optimal.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator kemampuan kerja, sebagaimana nampak dalam tabel 2.6 berikut.

Tabel 2.6
Indikator Komitmen Organisasional

No	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Komitmen Organisasional
1.	2015	Spencer dan Spencer	Kerelaan. Kebutuhan, professional dan Aktivis

		dalam Kaswan	
2.	2016	Allen dan Mayer dalam Robbins	Affective commitment, Continuance commitment dan Normative
3.	2015	Robbins dan Judge	Affective commitment, Continuance commitment dan Normative
4.	2015	Lincoln dalam Darmawan	Kemauan, Kesetiaan dan Kebanggaan
Kesimpulan Komitmen Organisasional: Affective commitment, Continuance commitment dan Normative			

Sumber : Hasil Olah Peneliti

Berdasarkan beberapa pendapat ahli mengenai Indikator komitmen organisasi, Penulis menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2015) dimana beberapa indikator sesuai dengan fenomena di Hotel Jayakarta Suite Bandung karena perusahaan sangat mengedepankan indicator yang telah diterapkan oleh penulis.

2.1.2.3. Faktor – Faktor Komitmen Organisasional

Menurut David dalam Sopiah (2015:163), empat faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi, yaitu:

Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian, dll.

1. Karakteristik pekerjaan,

   misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran dalam pekerjaan, tingkat kesulitan dalam pekerjaan, dll.

2. Karakteristik struktur

misalnya besar/kecilnya organisasi, bentuk organisasi seperti sentralisasi atau desentralisasi, kehadiran serikat pekerja dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan.

3. Pengalaman kerja.

   Pengalaman kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi. Karyawan yang baru beberapa tahun bekerja dan karyawan yang sudah puluhan tahun bekerja dalam organisasi tentu memiliki tingkat komitmen yang berlainan.

2.1.2.4. Dimensi Komitmen Organisasional

Menurut Mayer dan Allen dikutip oleh Kaswan (2015:126) komitmen organisasi terdiri atas tiga dimensi yaitu:

1. Komitmen Afektif

   Menunjukkan kuatnya keinginan emosional karyawan untuk beradaptasi dengan nilai-nilai yang ada agar tujuan dan keinginannya untuk tetap di organisasi dapat terwujud. Komitmen afektif dapat timbul pada diri seorang karyawan dikarenakan adanya: karakteristik individu, karakteristik struktur organisasi, signifikansi tugas, berbagai keahlian, umpan balik dari pemimpin, dan keterlibatan dalam manajemen. Umur dan lama masa kerja di organisasi sangat berhubungan positif dengan komitmen afektif. Karyawan yang memiliki komitmen afektif akan cenderung untuk tetap dalam satu organisasi karena mereka mempercayai sepenuhnya misi yang dijalankan oleh organisasi.

2. Komitmen Kelanjutan

Komitmen yang didasari atas kekhawatiran seseorang terhadap kehilangan sesuatu yang telah diperoleh selama ini dalam organisasi, 14 seperti: gaji, fasilitas, dan yang lainnya. Hal-hal yang menyebabkan adanya komitmen kelanjutan, antara lain adalah umur, jabatan, dan berbagai fasilitas serta berbagai tunjangan yang diperoleh. Komitmen ini akan menurun jika terjadi pengurangan terhadap berbagai fasilitas dan kesejahteraan yang diperoleh karyawan.

3. Komitmen Normatif

   Menunjukkan tanggung jawab moral karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi. Penyebab timbulnya komitmen ini adalah tuntutan sosial yang merupakan hasil pengalaman seseorang dalam berinteraksi dengan sesama atau munculnya kepatuhan yang permanen terhadap seorang panutan atau pemilik organisasi dikarenakan balas jasa, respek sosial, budaya atau agama.

2.1.2.5. Manfaat Komitmen Organisasional

Juniarari (2016) mengatakan bahwa manfaat dengan adanya komitmen dalam organisasi adalah sebagai berikut :

1. Para pekerja yang benar-benar menunjukkan komitmen tinggi terhadap organisasi mempunyai kemungkinan yang jauh lebih besar untuk menunjukkan tingkat partisipasi yang tinggi dalam organisasi.
2. Memiliki keinginan yang lebih kuat untuk tetap bekerja pada organisasi yang sekarang dan dapat terus memberikan sumbangan bagi pencapaian tujuan.

3. Sepenuhnya melibatkan diri pada pekerjaan mereka, karena pekerjaan tersebut adalah mekanisme kunci dan saluran individu untuk memberikan sumbangan bagi pencapaian tujuan organisasi.

2.1.2 Kemampuan Kerja

2.1.3.1.Definisi Kemampuan Kerja

Setiap manusia yang lahir diberikan kemampuan oleh Tuhan untuk dapat menyelesaikan setiap tugasnya sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Kemampuan juga merujuk kepada kapabilitas umum yang dimiliki oleh individu. Ilmarinen dalam Salem et al (2017) mendefinisikan kemampuan kerja sebagai seberapa baik pekerja saat ini dan dalam waktu dekat dan seberapa sanggupkah dia melakukan pekerjaannya dengan memperhatikan tuntutan pekerjaan, kesehatan dan sumber daya mental.

Kemampuan kerja merupakan salah satu unsur dalam kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan, dan suatu pengalaman. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan pekerjaan dan bukan yang ingin dilakukannya. menurut Robbins (2015:35) “Kemampuan merujuk kesatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Hal ini menjelaskan bahwa untuk melakukan pekerjaan dibutuhkan kemampuan agar dapat di dukung dan melakukan pekerjaan yang diharapkan pada suatu pekerjaan.” Thoha (2016) kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan

pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman.

Kemampuan merupakan potensi yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sesuatu sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan atau tidak dapat melakukan pekerjaan tersebut. Menurut Robbins & Judge, (2015) dalam Kiki, (2015: 27) Kemampuan merupakan kecakapan seseorang yang meliputi kecerdasan dan keterampilan dalam memecahkan persoalan yang dihadapinya. Kemampuan menunjukkan kecakapan seseorang seperti kecerdasan dan keterampilan.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun definisi kinerja karyawan, sebagaimana nampak dalam tabel 2.3 berikut

Tabel 2.5
Definisi Kemampuan Kerja

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Kemampuan Kerja
1.	2017	Ilmarinen dalam Salem et al	kemampuan kerja sebagai seberapa baik pekerja saat ini dan dalam waktu dekat dan seberapa sanggupkah dia melakukan pekerjaannya dengan memperhatikan tuntutan pekerjaan, kesehatan dan sumber daya mental.
2.	2015	Robbins	Kemampuan merujuk kesatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Hal ini menjelaskan bahwa untuk melakukan pekerjaan dibutuhkan kemampuan agar dapat di dukung dan melakukan pekerjaan yang diharapkan pada suatu pekerjaan.
3.	2016	Thoha	kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan suatu pengalaman.
4.	2015	Menurut Robbins & Judge dalam (kiki)	Kemampuan merupakan kecakapan seseorang yang meliputi kecerdasan dan keterampilan dalam memecahkan persoalan yang

			dihadapinya. Kemampuan menunjukkan kecakapan seseorang seperti kecerdasan dan keterampilan.

Sumber : Hasil Olah Peneliti

Berdasarkan table 2.5. hasil penelitian terdahulu maka pendapat Robbins (2015) yang mengatakan bahwa Kemampuan merujuk kesatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Hal ini menjelaskan bahwa untuk melakukan pekerjaan dibutuhkan kemampuan agar dapat di dukung dan melakukan pekerjaan yang diharapkan pada suatu pekerjaan., dimana definisi dan indikatornya digunakan dalam penelitian ini, Karena sesuai dengan permasalahan yang terjadi di Hotel jayakarta Suites Bandung.

2.1.3.2. Indikator Kemampuan Kerja

Pentingnya kemampuan karena kemampuan adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung kinerja karyawan, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Kemampuan semakin penting karena manajer memberikan pekerjaan pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi kepada tujuan yang diinginkan. Sedangkan menurut Robbins (2015:58) kemampuan seseorang pada dasarnya terdiri atas dua kelompok faktor, yaitu:

1) Kemampuan Intelektual

2) Kemampuan Fisik

Menurut Wiludjeng (2015:6) ada 4 (empat) jenis kemampuan dasar yang harus dimiliki untuk mendukung seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas, sehingga tercapai hasil yang maksimal, yaitu:

1. Technical skill (kemampuan teknis), yaitu kemampuan untuk menggunakan metode-metode, peralatan dan teknik-teknik dalam menjalankan suatu tugas.
2. Human skill (kemampuan bersifat manusiawi), yaitu kemampuan berkomunikasi, memahami dan memotivasi orang sehingga mereka dapat bekerja dengan baik.
3. Conceptual skill (kemampuan konseptual) yaitu kemampuan intelegensi, verbal dan kemampuan memandang sebuah organisasi sebagai satu sistem kesatuan.
4. Design skill (kemampuan desain), yaitu kemampuan untuk memecahkan masalah dengan cara-cara yang menguntungkan perusahaan.

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 Khores 2018), 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.

Dalam penelitian Raharjo, Paramita & Warso (2016) Indikator Kemampuan kerja Diantaranya sebagai berikut :

1. Pengetahuan (Knowledge)

   Pengetahuan merupakan fondasi yang mana akan membangun keterampilan dan kemampuan. Pengetahuan terorganisasi dari informasi, fakta, prinsip atau prosedur yang jika diterapkan membuat kinerja yang memadai dari pekerjaan
2. Pelatihan (training)

   Proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir sehingga tenaga kerja non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan tertentu.
3. Pengalaman (experience)

   Tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki
4. Keterampilan (Skill)

Kemampuan seseorang dalam menguasai pekerjaan, penguasaan alat dan menggunakan mesin tanpa kesulitan

5. Kesanggupan kerja

   Kondisi dimana seorang karyawan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator kemampuan kerja, sebagaimana nampak dalam tabel 2.4 berikut.

Tabel 2.4
Indikator Kemampuan Kerja

No	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Kemampuan kerja
1.	2015	Robbins	Technical skill, human skill, conceptual skill,
2.	2015	Wiludjeng	Technical skill, human skill, conceptual skill, dan design skill
3.	2008	Robert R.Katz, dalam Moenir	Technical skill, human skill, conceptual skill
4.	2016	Raharjo, Paramita & Warso	Pengetahuan, pelatihan,pengalaman, keterampilan , dan kesanggupan kerja
Kesimpulan Kemampuan Kerja : Technical skill, human skill, conceptual skill, dan design skill			

Sumber : Hasil Olah Peneliti

Berdasarkan beberapa pendapat ahli mengenai Indikator Kemampuan Kerja, Penulis menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Robbins (2015)

dimana beberapa indikator sesuai dengan fenomena di Hotel Jayakarta Suite Bandung karena perusahaan sangat mengedepankan indicator yang telah diterapkan oleh penulis.

2.1.3.3.Faktor – Faktor Kemampuan Kerja

Menurut Michael Zwell dalam wibowo (2017:102) 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

2.1.3.4.Jenis – Jenis Kemampuan Kerja

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 2016), 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

2.1.3.5.Faktor – Faktor Kemampuan Kerja

Menurut Robbin (2016:52) bahwa kemampuan terdiri atas 2 faktor, yaitu :

1. Kemampuan intelektual (intellectual ability) yaitu kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental berpikir, menalar dan memecahkan masalah.
2. Kemampuan fisik (Physical ability) yaitu Kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa.

2.1.3 SoftSkill

2.1.4.1.Definisi SoftSkill

Soft skill adalah keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (Interpersonal skills) dan keterampilan dalam mengatur dirinya sendiri (Intrapersonal skills) yang mampu mengembangkan untuk kerja secara maksimal. Konsep tentang Soft Skill sebenarnya merupakan pengembangan dari konsep yang selama ini dikenal dengan istilah kecerdasan emosional (emotional

intelligence). Menurut Abdullah Aly (2017:2) mengemukakan bahwa : Soft Skill diartikan sebagai Perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja seseorang terkait kepercayaan diri, fleksibilitas, kejujuran dan integritas diri" Muhamad Chamdani (2017:25) mengemukakan bahwa : "Soft Skill sebagai perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia seperti membangun tim, pembuatan keputusan, inisiatif dan komunikasi". Sedangkan **Menurut Isniar Budiarti dan Muhammad Iffan (2021:104)** Soft skills merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan Sang Pencipta.

Soft Skill adalah perilaku personal dan interpersonal yang dapat mengembangkan dan memaksimalkan kinerja seseorang, berupa kemampuan non teknis yang tidak terlihat wujudnya namun sangat diperlukan (Purwo Astuti, 2015) Menurut Wallace dalam Kusmiran (2015) Softskill Mengacu pada ciri – ciri kepribadian, social, dan kebiasaan perilaku meliputi untuk memfasilitasi komunikasi, melengkapi hard skill atau pengetahuan, berbeda dari konteks dan merupakan persepsi individu. Amzar Yulianto (2015:18) mengemukakan bahwa : "Soft Skill merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan Sang Pencipta. Dengan mempunyai Soft Skill membuat keberadaan seseorang akan semakin terasa di tengah masyarakat. Keterampilan akan berkomunikasi, keterampilan emosional, keterampilan berbahasa, keterampilan berkelompok, memiliki etika dan moral, santun dan keterampilan spiritual"

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun definisi softskill, sebagaimana nampak dalam tabel 2.7 berikut.

Tabel 2.7
Definisi Softskill

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Softskill
1.	2015	Purwo Astuti	Soft Skill adalah perilaku personal dan interpersonal yang dapat mengembangkan dan memaksimalkan kinerja seseorang, berupa kemampuan non teknis yang tidak terlihat wujudnya namun sangat diperlukan
2.	2015	Wallace dalam Kusmiran	Softskill Mengacu pada ciri – ciri kepribadian, social, dan kebiasaan perilaku meliputi untuk memfasilitasi komunikasi, melengkapi hard skill atau pengetahuan, berbeda dari konteks dan merupakan persepsi individu.
3.	2017	Abdullah Aly	Soft Skill diartikan sebagai Perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja seseorang terkait kepercayaan diri, fleksibilitas, kejujuran dan integritas diri
4.	2017	Muhamad Chamdani	Soft Skill sebagai perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia seperti membangun tim, pembuatan keputusan, inisiatif dan komunikasi

Sumber : Hasil Olah Peneliti

Berdasarkan table 2.7. hasil penelitian terdahulu maka pendapat Muhamad Chamdani (2017) yang mengatakan bahwa Soft Skill sebagai perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia seperti membangun tim, pembuatan keputusan, inisiatif dan komunikasi, dimana definisi dan indikatornya digunakan dalam penelitian ini, Karena sesuai dengan permasalahan yang terjadi di Hotel jayakarta Suites Bandung.

2.1.4.2.Indikator Softskill

indikator Soft Skill menurut Robbins yang dialih bahasakan oleh Benyamin Molan (2015:48) sebagai berikut :

1. Kesadaran Diri Indikatornya adalah bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan
2. Manajemen diri Indikatornya adalah memiliki rasa percaya diri dalam menyelesaikan masalah
3. Motivasi diri Dengan indikatornya :
    a. kemampuan mengatur diri sendiri
    b. kemampuan mentaati segala peraturan yang berlaku
4. Empati Indikatornya adalah kemampuan dalam membina sosialisasi yang baik antar karyawan
5. Keterampilan sosial Indikatornya adalah berbagi pengetahuan dengan orang lain mengenai pekerjaan.

    Menurut DuBrin (2015) mengatakan beberapa indikator sebagai berikut ini :

1. *Personal Effectiveness* merupakan Kemampuan mendemonstrasikan inisiatif, kepercayaan-diri, ketangguhan, tanggung jawab personal dan gairah untuk berprestasi.
2. *Flexibility* merupakan Ketangkasan dalam beradaptasi dengan perubahan baru.
3. *Management* merupakan Kemampuan mendapatkan hasil dengan menggunakan sumberdaya yang ada, sistem dan proses.
4. *Creativity Innovation* merupakan Kemampuan memperbaiki hal-hal yang sudah lama, kemampuan menciptakan dan menggunakan hal-hal baru (sistem, pendekatan, konsep, metode, desain, tehnologi, dan lain-lain).
5. *Futuristic thinking* merupakan Kemampuan memproyeksikan hal-hal yang perlu dicapai atau hal-hal yang belum tercapai.
6. *Leadership* merupakan Kemampuan mencapai hasil dengan memberdayakan orang lain.
7. *Written communication* merupakan Kemampuan mengekspresikan pendapat atau perasaan dengan bahasa tulis yang jelas dan mudah dipahami orang lain.
8. *Self-management* merupakan Kemampuan mengontrol-diri atau mengelola potensi dan waktu untuk mencapai hasil yang lebih bagus.

Pengukuran *softskill* yang dikemukakan Sharma (2015: 21) terdapat lima indikator untuk mengukur *softskill*:

1. Kemampuan Komunikasi

Bagian terpenting dari pekerjaan, karena dengan komunikasi pegawai dapat mengekspresikan perasaan dan mengungkapkan ide serta pemikirannya

2. Kecerdasan Emosional

   Peran penting di tempat kerja, kecerdasan emosional mengandung aspek-aspek yang sangat penting yang dibutuhkan dalam bekerja.

3. Keterampilan berpikir

   Kemampuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis masalah dalam situasi sulit dan melakukan justifikasi untuk memahami seseorang dan mengakomodasikan ke dalam suasana kerja yang beragam.

4. Etika

   Aturan normatif yang mengandung sistem nilai dan prinsip moral yang merupakan pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dalam perusahaan.

5. Keterampilan Kepemimpinan

   Faktor yang sangat penting dalam menentukan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Indikator *softskill* yang dikemukakan Suryaputra N.A dalam Rokhayati, A., Kambara, R., & Ibrahim, M. (2017) terdapat tujuh indikator untuk mengukur *softskill*:

1. Kemampuan berkomunikasi
2. Kemampuan Organisasi,
3. Kepemimpinan,

4. Berfikir Logis,
5. Pantang menyerah (Effort),
6. Bekerjasama,
7. Beretika (ethics)

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

Tabel 2.6
Indikator Softskill

No	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Softskill
1.	2015	Robbins dalam Benyamin Molan	Kesadaran diri, manajemen diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan
2.	2015	DuBrin	*Personal Effectiveness, Flexibility, Management, Creativity Innovation, Futuristic thinking, Leadership, Written communication,* dan *Self-management*
3.	2015	Chamdani	Kemampuan Komunikasi, Kecerdasan Emosional, Keterampilan Berpikir, Etika, dan Kepemimpinan
4.	2017	Suryaputra N.A dalam Rokhayati, A., Kambara, R., & Ibrahim, M.	Kemampuan Berkomunikasi, Organisasi, Kepemimpinan, berpikir Logis, Pantang Menyerah, Bekerjasama, dan Beretika.
Kesimpulan Soft Skill: *Personal Effectiveness, Flexibility, Management, Creativity Innovation, Futuristic thinking, Leadership, Written communication,* dan *Self-management*			

Sumber : Hasil Olah Peneliti

Berdasarkan beberapa pendapat ahli mengenai Indikator softskill, Penulis menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Chamdani (2017) dimana beberapa indicator sesuai dengan fenomena di Hotel Jayakarta Suite Bandung

karena perusahaan sangat mengedepankan indicator yang telah diterapkan oleh penulis.

2.1.4.3.Manfaat Softskill

Selain penjelasan di atas mengenai pentingnya soft skills, terdapat pula alasan lain mengapa soft skills mempunyai peran amat penting, yaitu karena soft skills mempunyai beberapa manfaat. Berikut ini beberapa manfaat soft skills bagi guru menurut Agus Wibowo dan Hamrin, yaitu:

1. Membantu para guru membuat keputusan dengan lebih baik.
2. Meningkatkan kemampuan para guru menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapinya.
3. Terjadinya internalisasi dan operasionalisasi faktor-faktor motivasional, dan timbulnya dorongan dalam diri guru untuk terus meningkatkan kemampuan kerjanya.
4. Peningkatan kemampuan guru untuk mengatasi stres, frustasi, dan konflik yang pada gilirannya memperbesar rasa percaya pada diri sendiri.
5. Lahirnya kepekaan guru dalam merasa dan menyelesaikan permasalahan anak didiknya

2.1.4.4.Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Softskill

Menurut Syah (2008) dalam Wahyuningsih (2017 : 14) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi soft skill mahasiswa yaitu diantaranya faktor internal dan faktor eksternal.

a. Faktor internal yang mempengaruhi diantaranya yaitu:

1. Kecerdasan atau Intelegensi Kecerdasan dapat diketahui atau dapat diukur dengan dapat atau tidaknya mahasiswa mempelajari dan menentukan suatu hasil yang sesuai. Semakin tinggi kecerdasan mahasiswa maka semakin banyak peluang yang didapatkan seorang mahasiswa.
2. Bakat Bakat adalah kemampuan seseorang atau mahasiswa yang tumbuh dalam diri seseorang sesuai dengan masing-masing potensi. Seseorang atau mahasiswa dapat menguasai sesuatu bidang tidak harus belajar tetapi muncul dalam diri seseorang itu sendiri.
3. Minat Minat adalah keinginan besar terhadap sesuatu. Minat akan meningkatkan perhatian seseorang atau mahasiswa yang disukai sehingga dapat belajar lebih giat untuk mencapai yang diinginkan.
4. Motivasi Motivasi adalah keadaan interval yang dapat mendorong seseorang untuk berbuat sesuatu. Motivasi merupakan suatu penyemangat atau keinginan untuk dapat belajar lebih giat untuk mencapai yang diinginkan.
5. Sikap Mahasiswa Sikap mahasiswa mempengaruhi dinamika hasil belajar yang dapat tercapai. Seseorang mahasiswa akan mengalami kesulitan belajar jika mempunyai sikap negatif sebelumnya.

b. Faktor Eksternal yang dapat mempengaruhi diantaranya :

1. Keadaan Keluarga Keluarga merupakan pengaruh terhadap diri seseorang. Keluarga yang harmonis akan mempengaruhi cita-cita tinggi untuk anaknya dan akan memberikan pengaruh bahkan memfasilitasi untuk anaknya sehingga dapat tercapai dengan baik.

2. Dosen atau pembimbing dan cara mengajar Sikap atau kepribadian dosen atau pembimbing , tinggi rendahnya pendidikan yang di miliki dan bagaimana dosen atau pembimbing mengajarkan pengetahuan dapat berpengaruh terhadap keberhasilan kepandaian anak didiknya. Prestasi akan tercapai bila seorang pendidik mampu membawa prestasi didiknya untuk berubah kearah yang positif sesuai dengan tujuan yang dicapai dalam pembelajaran. Seseorang pendidik akan sulit mewujudkannya jika dia tidak memiliki kompetensi yang berkaitan dengan proses pembelajaran
3. Alat-alat Pelajaran Sekolah yang memiliki fasilitas yang lengkap dan mendukung akan mempercepat proses pemahaman dan pembelajaran seorang mahasiswa. Hal tersebut dapat ditunjang baik oleh kecakapan dosen atau pembimbing dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang ada.
4. Motivasi Sosial Dosen atau orang tua dapat memberikan motivasi yang baik pada mahasiswa dengan pujian ataupun dengan hadiah hukuman. Motivasi dapat menimbulkan hasrat dan dorongan seorang individu untuk belajar dengan lebih baik. Mahasiswa juga bisa menyadari gunanya belajar dan apa tujuan yang akan dihadapi dan dicapainya dengan pelajaran yang di dapat.
5. Lingkungan dan Kesempatan Banyak anak yang tidak dapat meningkatkan kualitas belajar karena tidak adanya kesempatan, pengaruh lingkungan negatif serta faktor-faktor

2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, dapat disajikan daftar penelitian terdahulu dan teori yang sudah dijabarkan atau dikemukakan sehingga dapat membedakan keorisinilan penelitian ini :

Tabel 2.9
Tabel Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penulis/ Tahun	Judul Penelitian/ Metode/ Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan/ Persamaan
1.	Novia Lucas Cahyadi Lie,. Noviaty Kresna Darmasetiawan, **(2019)**	Pengaruh Soft Skill Terhadap Kesiapan Kerja Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean Pada Mahasiswa S1 Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Surabaya Metode : metodologi pelatihan yang diadopsi terhadap prestasi kerja karyawan Sampel : Karyawan	Soft skill memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kerja dalam menghadapi MEA pada mahasiswa S1 Fakultas Bisnis dan ekonomika universitas Surabaya Pengaruh yang ditimbulkan bersifat positif yang berarti bahwa semakin tinggi soft skill yang dimiliki maka akan semakin tinggi pula Calyptra:	**Persamaan:** Satu variabel Softskill dari penelitian terdahulu memiliki kesamaan dengan Penelitian penulis **Perbedaan:** Dalam penelitian terdahulu menggunakan variabel sedangkan Penulis menggunakan empat variabel
2.	Abdul Aziz Nugraha Pratama1 , Aprina Wardani2 **(2017)**	Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja	kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah	**Persamaan:** Dua Variabel kemampuan kerja dan kinerja dari penelitian terdahulu

		Metode : kuesioner yang disebarkan kepada pegawai Sampel : Pegawai Bank	Mandiri Kantor Cabang Kendal. Semangat kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal. Kemampuan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal.	memiliki kesamaan dengan Penelitian penulis **Perbedaan:** Dalam penelitian terdahulu menggunakan tiga Variabel sedangkan Penulis menggunakan empat Variabel
3.	Dian Wahyu Novita1 , Mira Yona2 , Moch Aminudin Hadi3 (2020)	Pengaruh Komitmen, Stres Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Matahari departemen Store Metode : angket/Kuesioner Sampel : Karyawan	Berdasarkan di dalam hasil penelitian pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa variabel komitmen (X1) menunjukkan nilai signifikan 0,009 < 0,05 dan t hitung (- 0.9472) < t tabel (2,013), menunjukkan bahwa variabel komitmen berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap 8 kinerja karyawan PT Matahari departemen Store.	**Persamaan :** Dua Variabel komitmen dan kinerja dari penelitian terdahulu memiliki kesamaan dengan Penelitian penulis **Perbedaan :** Penulis tidak mengambil Variabel stress kerj dan disiplin kerja
4.	Diana Sulianti K. L. Tobing	Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara	Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PTPN III di Sumatera Utara. Berdasarkan hasil analisis penelitian yang	**Persamaan :** Dua Variabel komitmen dan kinerja dari penelitian terdahulu

		III di Sumatera Utara Metode : pengukuran diuji dengan uji reliabilitas dan validitas Sampel : 144 karyawan	menunjukkan arah positif maka hipotesis pertama yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PTPN III di Sumatera Utara dapat diterima. Hal ini berarti bahwa kinerja seseorang akan meningkat ketika kepuasan kerja dari individu berada pada posisi yang tinggi.	memiliki kesamaan dengan Penelitian penulis **Perbedaan :** Dalam penelitian terdahulu menggunakan tiga Variabel sedangkan Penulis menggunakan empat Variabel
5.	Murty, Windy Aprilia **(2017)**	Pengaruh Kompensasi, Motivasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Di Surabaya) Metode : kuesioner/angket Sampel : Karyawan	Penelitian ini mengambil hasil bahwa Komitmen Organisasional sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan	**Persamaan :** Dua Variabel komitmen dan kinerja dari penelitian terdahulu memiliki kesamaan dengan Penelitian penulis **Perbedaan :** Penulis tidak mengambil Variabel kompensasi dan motivasi
6	Ana Rokhayati, Roni Kambara, Mahdani Ibrahim **(2017)**	Pengaruh soft skill dan Komitmen Organisasional terhadap kinerja karyawan dengan kualitas pelatihan sebagai variabel moderator (studi empiris pada pt. Krakatau tirta industri	Hasil penelitian ini mendukung beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa soft skill dan Komitmen Organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan	**Persamaan :** Tiga Variabel softskill,komitmen dan kinerja dari penelitian terdahulu memiliki kesamaan dengan

		cilegon) Metode : kuesioner berupa daftar pernyataan dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) Sampel : 142 karyawan		Penelitian penulis **Perbedaan :** Penulis tidak mengambil Variabel Kualitas pelatihan
7	Reza Septian Nugraha, Margono Setiawan, Astrid Puspaningrum **(2017)**	Komitmen organisasional sebagai mediasi pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Metode : proportional random sampling Sampel : 205 responden	hasil dalam pembahasan penelitian ini, maka diambil kesimpulan bahwa komitmen organisasional memiliki peran positif dalam memediasi pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai DPPKA Kabupaten Malang, dimana komitmen organisasional dalam hal ini berperan sebagai variabel mediasi.	**Persamaan :** Dua Variabel komitmen dan kinerja dari penelitian terdahulu memiliki kesamaan dengan Penelitian penulis **Perbedaan :** Penulis tidak mengambil Variabel Mediasi dan pelatihan
8	Ibrahim, R., Boerhannoeddin, A. and Bakare, K.K. **(2017)**	"The effect of soft skills and training methodology on employee performance" Metode : uji coba terkontrol secara acak dan atau terkontrol non-acak	Penelitian ini mengambil hasil bahwa Softskill sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan Penelitian tersebut juga menekankan bahwa perolehan soft skill dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan 14,5 persen peningkatan kinerja	**Persamaan :** Dua Variabel Soft skill dan kinerja dari penelitian terdahulu memiliki kesamaan dengan Penelitian penulis

		Sampel : Karyawan Perusahaan	karyawan di perusahaan terpilih karena perolehan soft skill karyawan dan 27,9 persen peningkatan kinerja karyawan didasarkan pada metodologi pelatihan ruang-waktu.	**Perbedaan :** Penulis tidak mengambil metode pelatihan
9.	Andreano Kumendong, Sifrid S. Pangemanan, Merinda Pandowo	THE ANALYSIS OF SOFT SKILL FOR EMPLOYEE PERFORMANCE IN BANKING INDUSTRY Metode : qualitative descriptive model dan tolak ukur Sampel : Karyawan	Hasil yang di dapatkan dari penelitian tersebut adalah sebagian besar dari pegawai menerapkan soft skill yang dipelajari dalam bank maupun dalam kehidupan sehari-hari. Saran dapat diberikan ialah pentingnya peranan soft skill dalam pekerjaan tidak bisa di pisahkan dan jika ingin lebih maju dalam persaingan soft skill harus selalu di tingkatkan	**Persamaan :** Dua Variabel Soft skill dan kinerja dari penelitian terdahulu memiliki kesamaan dengan Penelitian penulis **Perbedaan :** Penulis tidak mengambil metode tolak ukur
1 0.	Setyo Riyanto1 , Ady Sutrisno2 , Hapzi Ali3 *	The Impact of Working Motivation and Working Environment on Employees Performance in Indonesia Stock Exchange Metode : deskriptif dan verifikasi dengan metode survey Populasi Seluruh	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.	**Persamaan :** satu Variabel Soft skill dan kinerja dari penelitian terdahulu memiliki kesamaan dengan Penelitian penulis **Perbedaan :** Penulis tidak mengambil variable motivasi

		karyawan		kerja

2.2. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang dibuat dalam penulisan ini berdasarkan hasil yang telah diuraikan sebelumnya, hal ini akan memudahkan dalam pemahaman dan pengetahuan arah pembahasan penelitian ini, dan menggunakan paradigma penelitian untuk memberikan gambaran secara lebih rinci dan jelas mengenai keterkaitan antar variabel penelitian yang digunakan. Berdasarkan hasil pada telaah teoritis dan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh para peneliti lainnya.

Pada uraian sebelumnya, bahwa komitmen organisasi yaitu sikap seseorang yang dimana mempunyai keterikatan dengan oraganisasi atau perusahaan. Seseorang yang memiliki komitmen yang sangat tinggi dan melihat dirinya sebagai karyawan sejati dalam organisasinya. Setiap orang pasti mempunyai komitmen tersendiri untuk bertahan dalam suatu kelompok atau organisasi, namun terkadang pendorong tersebut akan melemah dengan beberapa factor luar maupun dalam. Dari melemahnya komitmen ini maka kinerja seseorang kan semakin melemah. Maka dari itu menurut Robbins and Judge (2015) komitmen organisasional memiliki tiga indicator yaitu komitmen afektif, komitmen lanjutan dan komitmen normatif

Hal ini juga terjadi pada kemampuan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Kemampuan kerja yaitu potensi yang ada dalam diri seseorang

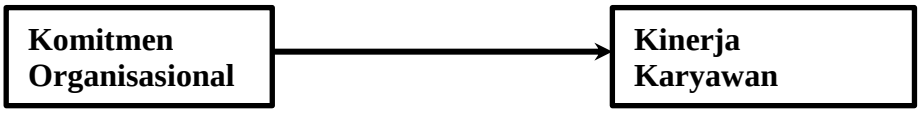
untuk berbuat sesuatu sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan atau tidak dapat melakukan pekerjaan tersebut. Oleh karena itu apabila seorang karyawan tidak mempunyai kemampuan kerja maka kinerja karyawan tersebutkan semakin menurun atau melemah. Maka dari itu menurut Robbins (2015) Kemampuan Kerja memiliki tiga indicator yaitu *technical skill*, *human skill* dan *conceptual skill*

Bukan hanya komitmen organisasional dan kemampuan kerja, tetapi softskill juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Soft skill adalah keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (Interpersonal skills) dan keterampilan dalam mengatur dirinya sendiri (Intrapersonal skills) yang mampu mengembangkan untuk kerja secara maksimal. lemahnya atau kurangnya soft skill dalam diri seseorang makan dengan tidak disadari kinerja karyawan tersebut akan semakin melemah disebabkan faktor dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungan kerja. Maka dari itu menurut Chamdani (2015) Soft Skill memiliki lima indicator yaitu kemampuan komunikasi, kecerdasan emosional, keterampilan berpikir, etika dan kepemimpinan.

Dapat disimpulkan berdasarkan uraian diatas, bahwa Komitmen organisasional, kemampuan Kerja dan soft skill sangat berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

2.2.1 Pengaruh antara Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan secara parsial

Hasil dari penelitian Usep Deden Suherman (2018) mengatakan bahwa Komitmen Organisasional karyawan mempunyai dampak positif dan sangat berarti dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dengan demikian maka kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui penguatan komitmen afektif, kontinyu dan normatif pada karyawan sehingga karyawan tidak memiliki keinginan dan hasrat untuk pindah ke perusahaan lainnya.

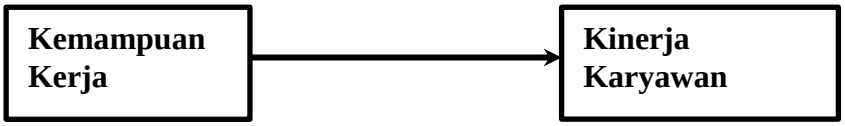


(Usep Deden S 2018)

Gambar 2.1
Berkaitan Variabel X_1 terhadap Y

2.2.2 Pengaruh antara Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan secara parsial

Hasil dari penelitian Zakiul Amri Rizqina , Muhammad Adam , Syafruddin Chan (2017) mengatakan bahwa kemampuan kerja sangat mempengaruhi terhadap peningkatan kinerja karyawan. Maka, kinerja karyawan melalui tahap tahap yang sudah dipaparkan.



(Zakiul Amri R , Muhammad Adam , Syafruddin Chan, 2017)

Gambar 2.2
keterkaitan Variabel X_2 terhadap Y

2.2.3 Pengaruh antara Soft Skill (X3) Terhadap Kinerja Karyawan secara parsial (Y)

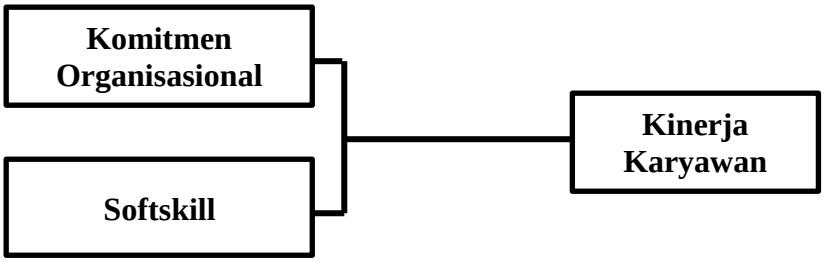
Hasil dari penelitian Hariyanto (2016) mengatakan bahwa dapat bisa dilihat dari pemaparan diatas yaitu menunjukkan bahwa pengaruh soft skill sangat signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka, semakin kuat soft skill yang dimiliki orang seseorang maka akan menghasilkan kinerja yag lebih baik.

(Hariyanto, 2016)

Gambar 2.3
Keterkaitan Variabel X_3 terhadap Y

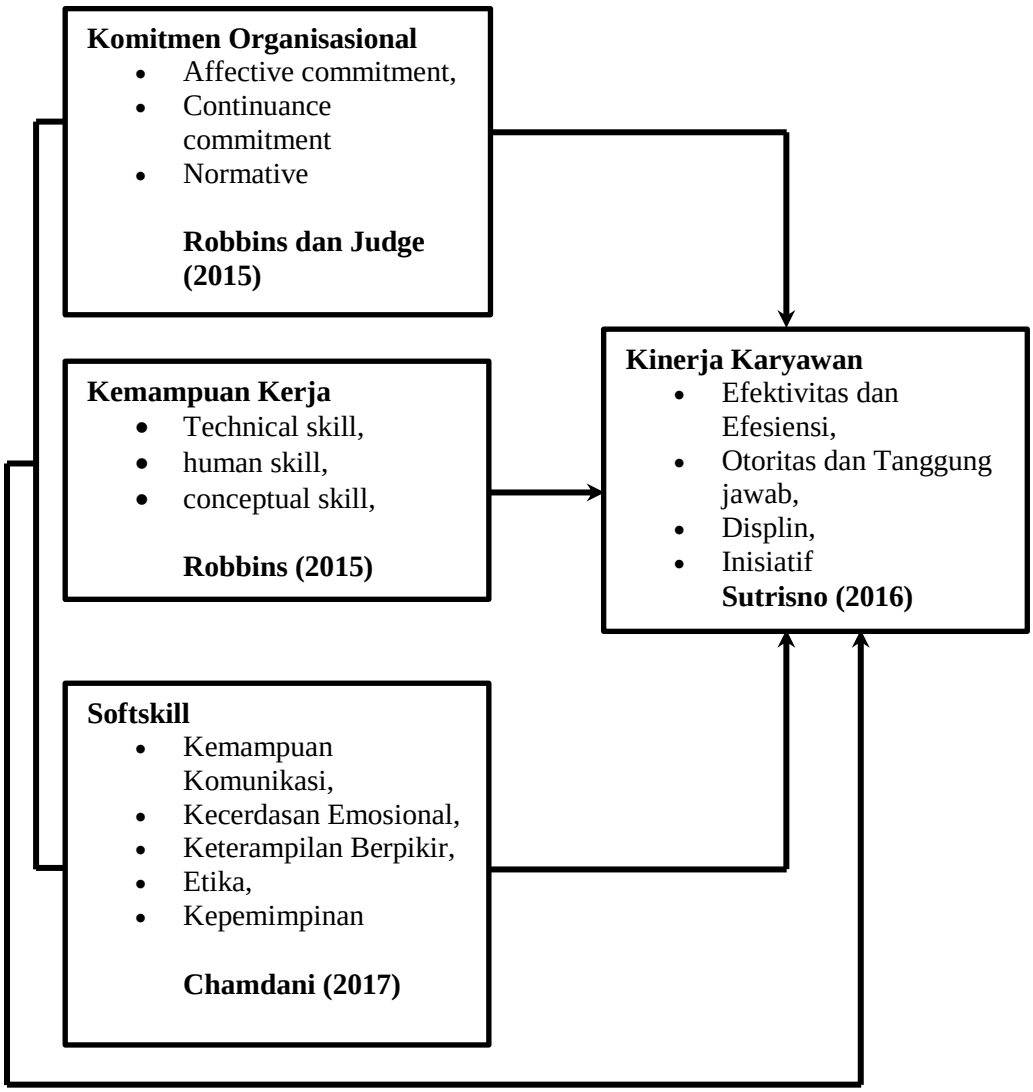
2.2.4 Pengaruh antara Komitmen Organisasional (X1), Soft Skill (X3) Terhadap Kinerja Karyawan secara simultan (Y)

Hasil dari penelitian Hariyanto (2016) mengatakan bahwa dapat bisa dilihat dari pemaparan diatas yaitu menunjukkan bahwa pengaruh Komitmen Organisasional dan soft skill sangat signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka, Semakin baik Soft Skill , semakin kuat Komitmen Karyawan dengan tingkat kesalahan kecil dan Semakin kuat Komitmen Karyawan dan semakin tinggi Soft Skill, maka semakin tinggi Kinerja Karyawan dengan tingkat kesalahan kecil. Pengaruh penelitian ini diteliti sangat besar.



(Hariyanto, 2016)

Gambar 2.4
Keterkaitan Variabel X_1 dan X_3 terhadap Y



Gambar 2.5
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Dari hasil kerangka teori diatas maka diperlukan hipotesis untuk mengetahui adakan hubungan antara variabel bebas dan terikat. Menurut Suharsimi (2010: 110) menerangkan bahwa “Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul”.

Berdasarkan kajian pustaka, kerangka pemikiran serta premis pada kerangka pemikiran yang dibuat dalam bentuk paradigman penelitian. Maka dengan demikian akan dibentuk hipotesis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Namun dari rumusan masalah pertama tidak dapat dihipotesiskan tetapi dijabarkan berdasarkan diuraikan secara deskriptif. Sedangkan untuk tujuan penelitian kedua dan seterusnya dapat dijabarkan dengan hipotesis penelitian sebagai berikut

H1 : Terdapat pengaruh antara Komitmen Organisasional terhadap Kinerja secara parsial

H2 : Terdapat pengaruh antara Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap kinerja secara parsial

H3 : Terdapat pengaruh antara Soft skill berpengaruh terhadap kinerja Secara parsial

H4 : Terdapat pengaruh antara Komitmen Organisasional dan Soft skill berpengaruh terhadap Kinerja secara simultan.