BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1. Kompetensi

2.1.1.1. Pengertian Kompetensi

Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan ditempat kerja termasuk diantaranya seseorang untuk mentrasfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru.

Pengertian kompetensi yang dikemukakan oleh Wibowo (2007:86) mengemukakan bahwa:"Suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan itu tersebut".

Spencer and Spencer (1993:9), dikutip oleh Umi Narimawati, (2007:75) kompetensi adalah: "Karakter sikap dan perilaku, atau kemauan dan kemampuan individual yang relatif stabil ketika menghadapi situasi dan tempat kerja yang terbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, serta kapasitas pengetahuan konseptual".

Dapat disimpulkan dari kedua pengertian diatas bahwa kompetensi adalah karakteristik dari suatu kemampuan seseorang yang dapat di buktikan sehingga memunculkan suatu prestasi kerja.

2.1.1.2. Karakteristik Kompetensi

Kompetensi merupakan karekteristik yang mendasar pada setiap individu yang dihubungkan dengan criteria yang dideferensiasikan terhadap kinerja yang unggul atau efektif dalam sebuah pekerjaan atau situasi.

Spencer and spencer (1993:9) yang dikutip oleh Wibowo menyatakan bahwa: "Kompetensi merupakan landasan dasar karekteristik orang dan mengindikasikan cara berprilaku atau berfikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama".

Terdapat lima tipe Karakteristik Kompetensi, yaitu sebagai berikut:

1. Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.
2. Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seseorang pilot tempur.
3. Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.
4. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks.

5. Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu.kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berfikir analitis dan konseptual.

2.1.1.3. Indikator Kompetensi

Adapun menurut Wibowo (2007:75) yang menjadi indikaotr kompetensi kerja yaitu :

1. Pengetahuan (*knowledge)* adalah pengetahuan yang dimiliki oleh seorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang atau divisi yang dikerjakanna.
2. Keterampilan *(skill)* adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap karyawan untuk melakukan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan secara maksimal.
3. Perilaku *(attitude)* adalah pola tingkah laku karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan.

2.1.1.4.Tipe Kompetensi

Tipe Kompetensi yang berbeda dikaitkan denagn aspek perilaku manusia dan dengan kemampuannya mendemonstrasikan kemampuan perilaku tersebut, beberapa Tipe Kompetensi sebagai berikut :

1. *Planing Competency*, dikaitkan dengan tindakan tertentu seperti menetapkan tujuan, menilai resiko dan mengembangkan urutan tindakan untuk mencapai tujuan.

2. *Influence Competency*, dikaitkan dengan tindakan seperti mempunyai dampak pada orang lain, memaksa melakukan tindakan tertentu atau membuat keputusan tertentu, dan memberi inspirasi untuk bekerja menuju tujuan organisasional.
3. *Comunication Competency*, dalam bentuk kemampuan berbicara, mendengarkan orang lain, komunikasi tertulis dan nonverbal
4. *Interpersonal Competency,* meliputi: empati, membangun konsensus, *networking*, persuasi, negoisasi, diplomasi, manajemen konflik, menghargai orang lain, dan menjadi *team player*.
5. *Thinking Competency*, berkenaan dengan: berpikir strategis, berpikir analistis, berkomitmen terhadap tindakan, memerlukan kemampuan kognitif, mengidentifikasi mata rantai dan membangkitkan gagasan kreatif.
6. *Organizational competency,* meliputi kemampuan:merencanakan pekerjaan, mengkorganisasi sumber daya, mendapatkan pekerjaan dilakukan, mengukur kemajuan dan mengambil resiko yang diperhitungkan.
7. *Human Resources Management Competency*, merupakan kemampuan dalam bidang : *Team building*, mendorong pertisipasi, mengembangkan bakat, mengusahakan umpan balik kinerja, dan menghargai keberagaman.
8. *Leadership Competency,* merupakan Kompetensi meliputi kecakapan memosisikan diri, pengembangan organisasional, mengelola transisi, orientasi strategis, membangun visi, merencanakan masa depan, menguasai perubahan dan mempelopori kesehatan tempat kerja.

9. *Client Service Competency,* merupakan Kompetensi berupa: mengidentifikasi dan menganalisis pelanggan, orientasi pelayanan dan pengiriman, bekerja dengan pelanggan, tindak lanjut dengan pelanggan, membangun *partnership* dan berkomitnterhadap kualitas.
10. *business Competency,* merupakan Kompetensi yang meliputi : manajemen Finansial, keterampilan pengambilan keputusan bisnis, bekerja dalam sistem, menggunakan ketajaman bisnis, membuat keputusan bisnis dan membangkitkan pendapatan.
11. *Self Mnagement Competency,* Kompetensi berkaitan dengan menjadi motivasi diri, bertindak dengan percaya diri, mengelola pembelajaran sendiri, mendemonstrasikan fleksibilitas, dan berinisiatif.
12. *Technical/Operasional Competency,* Kompetensi berkaitan denan mengerjakan tugas kantor, bekerja dengan teknologi computer, menggunakan peralatan lain, mendemonstrasikan keahlian teknis dan professional dan membiasakan bekerja dengan dta dan angka.

2.1.2. Loyalitas

2.1.2.1. Pengertian Loyalitas

Menurut Poerwadarminta (2002:609) loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan loyalitasn pelayanan dan perilaku yang terbaik.

Hasibuan (2001), mengemukakan bahwa loyalitas kerja atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggungjawab.

Steers & Porter dalam Nitisemito (2002:177) berpendapat bahwa:

1. Loyalitas kepada perusahaan sebagai sikap, yaitu sejauh mana seseorang karyawan mengidentifikasikan tempat kerjanya yang ditunjukan dengan keinginan untuk bekerja dan berusaha sebaik baiknya

2. Loyalitas terhadap perusahaan sebagai perilaku, yaitu proses dimana seseorang karyawan mengambil keputusan pasti untuk tidak keluar dari perusahaan apabila tidak membuat kesalahan yang ekstrim.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan tertentu yang timbul atas dasar kesadaran sendiri tanpa adanya suatu paksaan dalam jangka waktu yang lama.

2.1.2.2. Faktor-faktor Loyalitas

Loyalitas kerja akan tercipta apa bila karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari pekerjaannya, sehingga mereka betah bekerja dalam suatu perusahaan. Yuliandri (dalam Kadarwati, 2003) menegaskan bahwa faktor-faktor

yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah adanya fasilitasfasilitas kerja, tinjauan kesejahteraan, suasana kerja serta upah yang diterima dari perusahaan

Selanjutnya Steers dan Porter (dalam Kusumo, 2006) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

a. Karakteristik pribadi, meliputi usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras dan beberapa sifat kepribadian.

b. Karakteristik pekerjaan, berupa tantangan kerja, job stress, kesempatan berinteraksi sosial, job enrichment, identifikasi tugas, umpan balik tugas dan kecocokan tugas.

c. Karakteristik desain perusahaan, menyangkut pada intern perusahaan itu yang dapat dilihat dari desentralisasi, tingkat formalisasi, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak telah menunjukkan berbagai tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan, ketergantungan fungsional maupun fungsi kontrol perusahaan.

d. Pengalaman yang diperoleh dalam pekerjaan, meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya pada sikap positif terhadap perusahaan dan rasa aman.

Berdasarkan faktor-faktor yang telah diungkap di atas dapat dilihat bahwa masing-masing faktor mempunyai dampak tersendiri bagi kelangsungan hidup perusahaan, sehingga tuntutan loyalitas yang diharapkan oleh perusahaan baru dapat terpenuhi apabila karyawan memiliki karakteristik seperti yang diharapkan dan perusahaan sendiri telah mampu memenuhi harapan-harapan karyawan, sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas tersebut meliputi : adanya

fasilitas-fasilitas kerja, tunjangan kesejahteraan, suasana kerja upah yang diterima, karakteristik pribadi individu atau karyawan, karakteristik pekerjaan, karakteristik disain perusahaan dan pengalaman yang diperoleh selama karyawan menekuni pekerjaan itu.

2.1.2.3. Aspek-aspek Loyalitas

Loyalitas kerja tidak terbentuk begitu saja dalam perusahaan, tetapi ada aspek-aspek yang terdapat didalamnya yang mewujudkan loyalitas kerja. Masing masing aspek merupakan bagian dari manajemen perusahaan yang berkaitan dengan karyawan maupun perusahaan.

Aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto dalam Nitisemito (2002:167), (Trianasari, 2005), yang menitik beratkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan antara lain:

a. Taat pada peraturan

Karyawan mempunyai tekat dan kesanggupan untuk menaati segala peraturan, perintah dari perusahaan dan tidak melanggar larangan yang telah ditentukan baik secara tertulis maupun tidak tertulis, peningkatan ketaatan tenaga kerja merupakan priorotas utama dalam pembinaan tenaga kerja dalam rangka peningkatan loyalitas kerja pada perusahaan.

b. Tanggung jawab

Karakteristik pekerjaan dan prioritas tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan, kesanggupan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya dan kesadaran setian resiko melaksanakan tugas akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesediaan menanggung rasa tanggung jawab ini akan melahirkan loyalitas kerja.

Dengan kata lain bahwa karyawan yuang mempunyai loyalitas yang tinggi maka karyawan tersebut mempunyai tanggung jawab yang lebih baik.

c. Sikap kerja

Sikap mempunyai sisi mental yang mempengaruhi individu dalam memberikan reaksi terhadap stimulus mengenai dirinya diperoleh dari pengalaman dapat merespon stimulus tidaklah sama. Ada yang merespon secara positif dan ada yang merespon secara negatif.

d. Kemauan untuk bekerja sama

Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara invidual.

e. Rasa memiliki

Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap

perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan.

f. Hubungan antar pribadi

Karyawan yang mempunyai loyalitas kerja tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel ke arah tata hubungan antara pribadi. Hubungan antara pribadi ini meliputi : hubungan sosial diantara karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan, situasi kerja dan sugesti dari teman kerja.

g. Kesukaan terhadap pekerjaan

Perusahaan harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari : keunggulan karyawan dalam bekerja, karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya diluar gaji pokok.

Berdasarkan aspek-aspek yang telah diungkap diatas dapat dilihat bahwa masing-masing aspek mempunyai dampak tersendiri bagi kelangsungan hidup perusahaan, sehingga tuntutan loyalitas yang diharapkan oleh perusahaan, baru dapat terpenuhi apabila karyawan memiliki karakteristik seperti yang diharapkan dan perusahaan sendiri telah mampu memenuhi harapan-harapan karyawan, sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas tersebut meliputi adanya

peraturan yang harus ditaati, tanggung jawab dari semua pihak didalam bekerja dan bagaiaman sikap kerj akan mempengaruhi hasil kinerja.

2.1.2.4. Indikator Loyalitas

Poerwadarminta 2002:609 menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja adalah :

1.Tekat dan taat pada peraturan

2.Sanggup mematuhi peraturan

3.Sanggup melaksanakan perkerjaan dengan baik

4.Siap menerima resiko

5.Memiliki mental yang baik

6.Siap bereaksi atas pengalaman kerja

2.1.3 Kinerja

2.1.3.1. Pengertian Kinerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) mengemukakan bahwa: ”Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”

Menurut simamora (1995) ”kinerja adalah suatu tingkatan di mana karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja menurut As’ad (2002) merupakan ukuran kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan”.

Menurut Sedarmayanti (2011:260) mengungkapkan bahwa : “Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).”

Menurut Bambang Guritno dan Waridin (2005) kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Sedangkan menurut Hakim (2006) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu perusahaan pada suatu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja. Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan (Masrukhin dan Waridin, 2004).

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk mendapatkan hasil kerja yang memenuhi persyaratan dan dilakukan untuk memenuhi tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.1.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Simamora (1995) dalam Mangkunegara (2009:14) menyebutkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor berikut:

1. Faktor individual, terdiri dari:
    a. Kemampuan dan keahlian

b. Latar belakang
c. Demografi

2. Faktor psokologis, terdiri dari:
    a. Persepsi
    b. *Attitude*
    c. *Personality*
    d. Pembelajaran
    e. Motivasi
3. Faktor perusahaan, terdiri dari:
    a. Sumber daya
    b. Kepemimpinan
    c. Penghargaan
    d. Struktur
    e. *Job design*

2.1.3.3. Dimensi Pengukuran Kinerja secara Individul

Koopmans, *et al* (2014:331) menyebutkan ada tiga dimensi untuk mengukur kinerja karyawan secara individual, yaitu:

1. Kinerja tugas

   Dimensi ini mengacu pada kemampuan dan kecakapan karyawan dalam melaksanakan tugas pokok. Perilaku yang menggambarkan kinerja tugas antara lain adalah kualitas dan kuantitias kerja, keterampilan kerja dan pengetahuan terhadap pekerjaan.
2. Kinerja kontekstual

   Dimensi ini mengacu pada perilaku yang mendukung lingkungan perusahaan, lingkungan sosial dan lingkungan psikologis tempat mereka bekerja. Perilaku yang menggambarkan kinerja kontekstual diantaranya adalah mengerjakan

tugas tambahan, upaya dalam memfasilitasi rekan kerja, kemampuan bekerjasama dan berkomunikasi.

3. Perilaku kerja yang tidak produktif

   Perilaku kerja yang tidak produktif mengacu pada perilaku yang menggangu atau membahayakan kesejahteraan perusahaan. Perilaku kerja yang tidak produktif diantaranya adalah absensi, menyalahgunakan jabatan, dan mencuri di tempat kerja.

2.1.3.4. Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (2002) yang dijadikan sebagai indikator kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja

   Menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan.

2. Kuantitas kerja

   Menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi keluaran atau hasil tugas-tugas rutinitas dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas itu sendiri.

3. Kerjasama

   Menyatakan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas.

4. Tanggung jawab

   Menyatakan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya.

2.1.4. Penelitian Terdahulu

Berikutnya untuk mendukung penelitian ini, dapat di sajikan daftar penelitian terdahulu dan teori yang sudah dijabarkan atau dikemukakan sehingga dapat membedakan keorisinalitasan penelitian ini:

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penulis / Tahun	Judul Penelitian/Metode/Sampel	Hasil Penelitian	Persamaan / Perbedaan
1	Safwan , Nadirsyah, Syukriy Abdullah , 2014	**Judul:** Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Pidie Jaya **Metode:** Analisis Regresi Linier **Sampel:** Teknik Sensus	Kompetensi dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pengelolaan keuangan daerah kabupaten Pidie Jaya.	**Persamaan:** Terdapat persamaan variabel kompetensi. **Perbedaan:** Perbedaan dari peneliti adanya motivasi.
2.	Rumimpunu, Ridel Clif Joune, 2015	**Judul:** Pengaruh Kompetensi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Sulu. **Metode:** Analisis Regresi Linier **Sampel:** Sampel Jenuh sebanayk 30 karyawan	Hasil temuan dalam penelitian ini terbukti bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Diknas Pemprov Sulawesi Utara. Hal ini terbukti dari uji hipotesis uji t dan juga arah hubungan yang positif dari kompetensi terhadap kinerja.	**Persamaan:** Terdapat persamaan pada variabel dependen yaitu kompetensi (X1) dan variabel independen yaitu Kinerja (Y). **Perbedaan:** Menggunakan variabel kompetensi (X1) dan stress kerja (X2) sebagai variabel dependen.
3.	Yuliandi, 2014	**Judul:** *Influence of Competency, Knowledge and Role Ambiguity on Job Performance and Implication for PPAT Performance.* **Metode:** Analisis deskriptif **Sampel:** Menggunakan sampling	Pengaruh prestasi kerja terhadap kinerja PPAT adalah 0,53. Hasil analisis menunjukkan bahwa efek positif dari ambiguitas peran terhadap kinerja kerja yang lebih besar daripada pengaruh pada daya tarik kompetensi dan pengetahuan.	**Persamaan:** Terdapat persamaan dalam variabel independenya yaitu Kompetensi (X1), dan Kinerja (Y). **Perbedaan:** Terdapat perbedaan pada variabel independen yaitu pengetahuan dan peran ambiguitas (X2).
4.	Mufidah, Silvya L. Mandey, Lisbeth Mananeke, 2014	**Jurnal:** Analisis Tingkat Pendidikan, Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Asuransi Jasaraharja Putera Manado **Metode:** Analisis Regresi Linear.	Hasil penelitian menunjukan bahwa tingkat pendidikan, kompetensi dan kompensasi berpengaruh baik secara simultan maupun parsial terhada kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jasaraharja Putera Manado	**Persamaan:** Terdapat persamaan dalam variabel independen yaitu kinerja karyawan. **Perbedaan:** Tempat penelitian, waktu, dan sampel

No	Penulis / Tahun	Judul Penelitian/Metode/Sampel	Hasil Penelitian	Persamaan / Perbedaan
		Sampel: Sampel Secara Sensus.		
5.	Donni Juni Priansa, Leni Cahyani, 2015	**Judul:** Pengaruh Modal Intelektual Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Karyawan Customer Services Hotel Berbintang Empat Di Kota Bandung **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan eksplanatori survei **Sampel:** Penelitian sebesar 150 sampel yang kemudian didistribusikan secara proporsional	Modal intelektual dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; serta modal intelektual, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan hotel berbintang empat di Kota Bandung.	**Persamaan:** Penelitian terdahulu menggunakan variabel dependennya Modal Intelektual. **Perbedaan:** Mengumpulkan kuesioner dalam pengumpulan data
6.	Dr. Rishipal & Manish, 2013	**Judul:** *Performance Management and Employee Loyalty*. **Metode:** Pengumpulan data **Sampel:** dari 162 karyawan bank dipilih secara acak	Ada perbedaan signifikan dalam skor rata-rata kelompok loyal dan tidak setia. Bila nilai rata-rata dimensi ketiga yaitu pelaksanaan manajemen kinerja yang efektif untuk kelompok karyawan loyal dan tidak loyal dibandingkan, mereka ditemukan (20,4) dan (13,2). Skor rata-rata kelompok loyal dan tidak setia untuk eksekusi efektif juga berbeda secara signifikan.	**Persamaan:** Sama-sama menggunakan loyalitas untuk mengukur kinerja karyawan **Perbedaan:** Cara pengembangan nya.
7.	Agus Tunggal Saputra, I Wayan Bagian, Ni Nyoman Yulianthini. 2016	**Judul:** Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. **Metode:** Kuantitatif Kausal **Sampel:** Sampel jenuh sejumlah 30 karyawan	Ada pengaruh yang positif dari loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT Sun Star Motor Cabang Negara.	**Persamaan:** Terdapat persamaan pada variabel dependen yaitu loyalitas (X2) dan variabel independen yaitu Kinerja (Y) **Perbedaan:** 1.Metode Penelitian 2.Tempat Penelitian

No	Penulis / Tahun	Judul Penelitian/Metode/Sampel	Hasil Penelitian	Persamaan / Perbedaan
8	Yance Tawas, 2016	**Judul:** *The Influence of Loyalty, Competence, and Working Environment on the Administrative Staff Performance at Manado State University, Indonesi* **Metode:** Kuantitatif **Sampel:** Sampel Jenuh dengan 120 Responden.	Hasil test parsial menunjukkan bahwa variabel kesetiaan, kompetensi, dan lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan dan kontribusi positif pada kinerja staf administrasi di Universitas negeri Manado	**Persamaan:** Terdapat persamaan pada variabel dependen yaitu Kompetensi (X1), loyalitas (X2) dan variabel independen yaitu Kinerja (Y) **Perbedaan:** Tempat Penelitian

2.2. Kerangka Pemikiran

Kompetensi merupakan cara bagi seorang karyawan untuk tetap bersaing dan bertahan didalam sebuah perusahaan. Pengembangan dan pembinaan kompetensi secara rutin akan mampu menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan dengan ukuran pengetahuan maupun keterampilan. Seorang karyawan yang memiliki kompetensi yang tinggi seperti pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, dan sikap yang sesuai dengan jabatan yang menjadi tanggungjawab terdorong untuk bekerja secara efektif, efesien dan produktif. Hal ini terjadi karena dengan kompetensi yang dimiliki karyawan tersebut semakin mampu untuk melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Sedangkan loyalitas merupakan rasa kesetiaan atau kesadaran seorang karyawan terhadap perusahaan. Karyawan yang memiliki loyalitas akan bersedia bekerja biasanya, bangga menceritakan perusahaan mereka kepada orang lain, bersedia menerima berbagai tugas, merasa ada kesamaan nilai dengan perusahaan, merasa terinspirasi, dan memerhatikan nasib perusahaan secara keseluruhan. Sebaliknya,

karyawan yang tidak memiliki loyalitas terhadap perusahaan ditandai dengan perasaan negative, seperti ingin meninggalkan perusahaan, merasa bekerja di perusahaan lain lebih menguntungkan, tidak merasakan manfaat dari perusahaan, dan menyesali keputusan mereka bergabung dengan perusahaan.

Dalam dunia kerja, kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan tinggi atau rendahnya pencapaian target perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu kemampuan seorang karyawan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaannya sesuai dengan tujuan perusahaan. Seseorang harus memiliki derajat kesedian dan tingkat kemampuan tertentu, kesediaan dan keterampilan seseorang tidak akan efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Untuk memperoleh kinerja yang baik, maka perusahaan perlu memikirkan strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu melalui pengembangan kompetensi dan menjaga loyalitas yang dimiliki oleh setiap karyawan agar tetap stabil dengan ukuran kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan efektivitas.

2.2.1. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian

2.2.1.1 Keterkaitan Antara Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dan sesuai dengan tuntutan pekerjaan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat karena karyawan yang kompeten biasanya memiliki kemampuan dan kemauan yang cepat untuk mengatasi permasalahan kerja yang dihadapi, melakukan pekerjaan dengan tenang dan penuh dengan rasa percaya diri, memandang pekerjaan sebagai suatu kewajiban yang

harus dilakukan secara ikhlas, dan secara terbuka meningkatkan kualitas diri melalui proses pembelajaran. Secara psikologis hal ini akan memberikan pengalaman kerja yang bermakna dan rasa tanggung jawab pribadi mengenai hasil-hasil pekerjaan yang dilakukan, yang pada akhirnya semua ini akan meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh pernyataan Martin (2002), menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian mendukung penelitian yang pernah dilakukan Nugroho (2006) bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga mendukung penelitian Marjoko (2009) bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Seorang karyawan yang memiliki kompetensi yang tinggi seperti pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, dan sikap yang sesuai dengan jabatan yang diembannya selalu terdorong untuk bekerja secara efektif, efesien dan produktif. Hal ini terjadi karena dengan kompetensi yang dimiliki karyawan bersangkutan semakin mampu untuk melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya

2.2.1.2. Keterkaitan Antara Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan

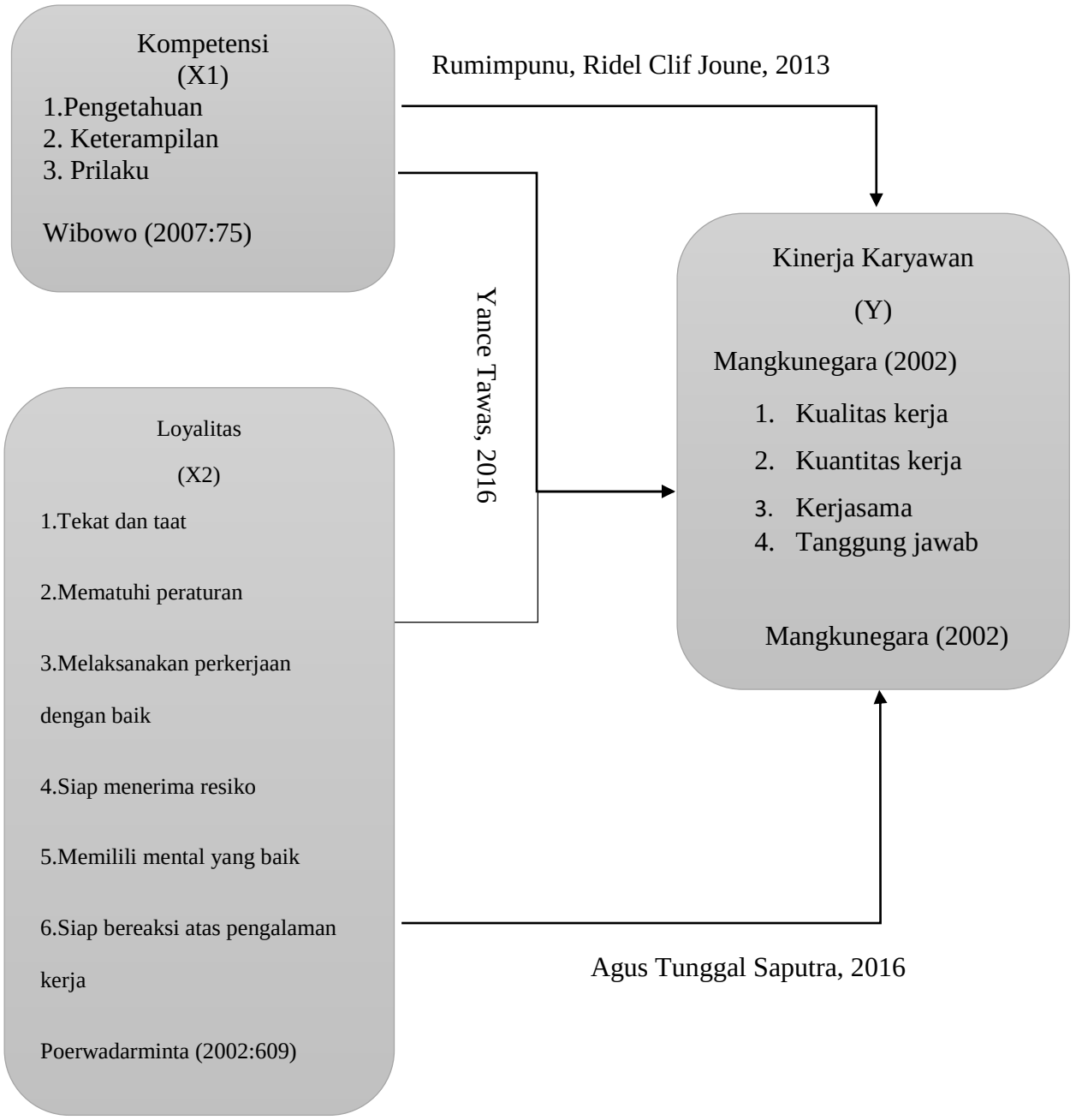
Loyalitas kerja akan tercipta apabila karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari pekerjaannya, sehingga mereka betah bekerja dalam suatu perusahaan. Yuliandri (dalam Kadarwati, 2003) menegaskan bahwa yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah adanya fasilitas-fasilitas kerja, tinjauan kesejahteraan, suasana kerja serta upah yang diterima dari perusahaan.

Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi maka secara kesinambungan kinerja karyawan dapat lebih terjamin dari waktu ke waktu. Ardana, dkk. (2012: 137). Kajian ini turut mendukung temuan penelitian yang dilakukan oleh Sonia (2014), yang menyatakan bahwa loyalitas karyawan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2.2.1.3 Keterkaitan Antara Kompetensi dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan

Hal ini dapat dilihat dari karyawan yang memiliki kompetensi yang tinggi dan juga memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan maka akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut untuk lebih terampil dan bertanggungjawab terhadap perusahaan. Pendapat ini didukung oleh Yance Tawas (2016) yang menyetakan Hasil pengujian membuktikan bahwa loyalitas, kompetensi, dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan dan memberikan kontribusi positif terhadap kinerja karyawan.

Adapun kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1

Paradigma Penelitian

2.3. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012:64) mengatakan “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan”.

Berdasarkan masalah penelitian yang telah di rumuskan di atas, maka penulis menarik kesimpulan awal sebagai berikut:

H1. Kompetensi, Loyalitas, dan Kinerja Karyawan pada PT. Jasatama Polamedia Bandung.

H2. Kompentensi kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasatama Polamedia Bandung.

H3. Loyalitas Karyawan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jasatama Polamedia Bandung.

H4. Kompetensi dan Loyalitas berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jasatama Polamedia Bandung.