

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Kompetensi

2.1.1.1 Definsi Kompetensi

Kompetensi adalah kapabilitas masing-masing individu guna memanifestasikan sesuatu di taraf yang memberikan kepuasan di tempat kerja yang melibatkan kapabilitas individu menyuplai dan menerapkan pengetahuan serta keterampilannya ke dalam keadaan terkini juga mampu memberikan peningkatan keuntungan yang telah ditetapkan sebelumnya (Suhardi, 2019). Kompetensi merupakan partikularitas yang mendasari perilaku sebagai penggambaran figur, karakter diri, konsepsi individu, intelektual ataupun potensi dari masing-masing pribadi yang menghasilkan etos kerja terbaik.

Kompetensi ialah kapabilitas seseorang guna menyelesaikan berbagai macam pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya (Parmin, 2017). Koherensi antara tingkatan edukasi dan kecapakan dari masing-masing pribadi selaras dengan kompetesinya dapat dikatakan sebagai satu dari banyaknya aspek krusial pada tingkat yang dihasilkan dari hasil kerja. Kompetensi menjadi identitas dasar dari masing-masing individu yang memberikan pengaruh direk juga mampu memperkirakan hasil kerja yang memuaskan (Suhardi, 2019).

Maka dari itu mampu ditarik sebuah konklusi yakni kompetensi ialah suatu ciri-ciri atau identitas diri masing-masing individu yang berkenaan dengan efektivitas dalam mencapai dan menghasilkan prestasi dalam bekerja dimana karakter tersebut mampu diamati dari tindakan, perilaku, dan pemikiran-pemikiran yang lahir dari dirinya sendiri.

2.1.1.2 Indikator kompetensi

Kompetensi mampu dilihat dan dinilai berdasarkan indikator-indikator tertentu, dan peneliti mengambil menurut pandangan (Idris et al., 2019), yakni:

1. Pengetahuan (*knowledge*)

Pemahaman dari aspek psikologis. Contohnya seseorang yang menjabat sebagai staff yang mampu menemukan metode atau cara-cara terbaik yang menyangkut dengan kepentingan secara praktis dan berdaya guna.

2. Keahlian (*skill*)

Sebuah hal dari masing-masing individu yang menyelesaikan kewajibannya dan menjalankan perannya yang didelegasikan padanya dan dapat mengatasi masalah yang terjadi dalam pekerjaannya.

3. Sikap (*attitude*)

Perasaan atau reaksi senang-tidak senang seseorang karena adanya dorongan oleh karena aspek-aspek eksternal. Contohnya, tanggapan

dari inflasi yang terjadi, rasa yang ditunjukkan karena adanya peningkatan pada upah, dan lainnya.

2.1.1.3 Faktor-faktor Kompetensi

Beberapa hal yang membentuk sebuah kompetensi diantaranya sebagai berikut (Arifin et al., 2019).

1. Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan terhadap diri sendiri ataupun pihak-pihak diluar individu amat memengaruhi tindakan seseorang. Jika seseorang terjebak dalam pemikirannya dan pesimis akan kreativitas dan inovasi yang dimilikinya maka akan berdampak pada minimnya usaha yang dihasilkan guna menemukan metode-metode bersifat inovatif serta akan terus melakukan kegiatan yang monoton.

2. Keterampilan

Keterampilan mengambil andil kuat terhadap potensi yang dimiliki. *Public speaking* atau kemampuan berkomunikasi dengan khalayak ramai digolongkan ke dalam salah satu keterampilan yang edukatif namun juga aplikatif.

3. Pengalaman

Poin-poin yang disebutkan sebelumnya tidak terlepas dari seseorang yang berpengalaman. Misalnya, kemampuan mengorganisasikan

bawahan yang dilakukan secara terus dimasa lalu, kemampuan berbicara di hadapan kelompok, juga kemampuan mencari solusi dari permasalahan-permasalahan yang ada. Jika seseorang belum terbiasa atau belum sekalipun mengalami yang dikatakan sebagai hubungan berorganisasi maka kecil kemungkinan terjadinya pertumbuhan pada intelektual memimpin atau berorganisasi guna memberikan pemahaman akan pergerakan suatu usaha dan pengaruhnya.

4. Karakteristik kepribadian

Ditemui tingkat kesukaran yang tinggi jika akan mengubah kepribadian seseorang. Namun tidak mustahil untuk mengubahnya. Faktanya, karakteristik kepribadian yang dimiliki masing-masing individu silih berganti mengikuti berubahnya waktu dan perkembangan usia. Hal ini terjadi karena adanya interaksi antara orang tersebut dengan lingkungan tempat ia bertumbuh.

5. Motivasi

Pemberian pretensi juga komplimen, mengakreditasi, juga intensi secara pribadi kepada pihak-pihak yang bekerja mampu berpengaruh signifikan terhadap motivasi para pekerjanya.

6. Isu emosional

Isu emosi seseorang mampu menjadi hambatan terhadap kemampuan menguasai beberapa keahlian. Misalnya, ketakutan untuk salah,

perasaan rendah diri, asumsi akan dibenci oleh orang-orang sekitar, semuanya memiliki kecenderungan menjadi penghambat motivasi. Isu emosional mampu memberikan pengaruh atas keahlian berkomunikasi dan penyelesaian permasalahan.

2.1.1.4 Dimensi Kompetensi

Dimensi kompetensi dibagi menjadi tiga menurut (Parmin, 2017) yaitu seperti dibawah ini :

1. Kompetensi Intelektual

Kompetensi intelektual merupakan karakteristik perilaku dan kapasitas pengetahuan masing-masing pribadi seperti wawasan, interpretasi, dan sebagainya.

2. Kompetensi emosional

Kompetensi emosional dapat dikatakan sebagai psikologis atau tingkah laku seseorang yang memiliki penguasaan diri serta menelaah kondisi dan keadaan sekitarnya bekerja yang berakibat pada kestabilan individu tersebut dalam menyongsongkan banyaknya masalah dalam pekerjaannya.

3. Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial diartikan sebagai karakteristik psikologis atau tingkah laku seorang individu dengan kapasitas atau keinginan guna menjalin hubungan antar rekan kerja. Pada suatu momen karyawan

berhadapan dengan masalah terutama dimana tempat ia bekerja, maka karyawan yang lain dapat membantu, sebab tidak semua masalah dapat diselesaikan oleh sendiri.

2.2 Lingkungan Kerja

2.1.2.1 Definsi Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat dikatakan sebagai komponen di dalam proses bekerja yang dampaknya mampu dirasakan direk maupun indirek oleh karyawan. Lingkungan kerja mampu memberikan pengaruh atas keadaan perasaan terutama mental seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Apabila lingkungan kerja disukai, dengan demikian para pekerja tersebut merasakan kepuasan bekerja di tempat ia bekerja dan dapat melaksanakan tugas dengan hasil yang baik.

Lingkungan kerja ialah seluruh perangkat atau instumen serta materi yang dihadapkan kepada para pekerja, dapat secara perorangan namun juga pada sekelompok orang (Suhardi, 2019). Lingkungan kerja dibagi kedalam dua kelompok besar, yakni lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

Menurut Suhardi (2019) seluruh medium atau media dan infrastruktur yang tersedia di tempat menjalankan pekerjaan dan bersinggungan dengan para karyawan ditempat kerja mampu memberikan pengaruh terhadap kelancaran menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Lingkungan kerja fisik mencakup lokasi usaha, sarana dan prasarana, peralatan tambahan pembantu, kesterilan

lingkungan, penerangan, dan keterangan. Lingkungan kerja non fisik termasuk ikatan sosial antar pegawai disuatu tempat usaha.

Berlandaskan pada pendapat para ahli yang telah dijabarkan pada paragraf-paragraf sebelumnya, mampu ditarik sebuah kesimpulan yakni lingkungan kerja fisik maupun non fisik, secara direk atau maupun indirek mampu memberikan pengaruh kepada dirinya sendiri yang bersangkutan dengan penyelesaian pekerjaan atau melaksanakan tugasnya. Lingkungan kerja yang baik mampu memberikan peningkatan pada hasil kerja. Namun, apabila lingkungan kerja belum kondusif mampu mengakibatkan penurunan hasil kerja dan gairah atau semangat karyawannya.

2.1.2.2 Jenis Lingkungan kerja

Lingkungan kerja dibagi kedalam dua jenis, yaitu:

1. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik ialah semua kondisi yang mampu terlihat oleh mata yang terdapat di lingkungan kerja. Lingkungan kerja fisik juga mampu memberikan pengaruh pada setiap pegawai baik direk ataupun indirek.

2. Lingkungan kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik ialah seluruh kondisi yang terbentuk karena adanya ikatan interaksi antar satu individu dengan individu lain di tempat kerja, seperti atasan dengan bawahannya, pekerja dengan

pekerja lainnya di tingkat manajerial yang sama, dan sebagainya. Jenis ini tidak kasat mata maka tidak terlihat namun menyangkut perasaan masing-masing individu ketika bekerja.

2.1.2.3 Faktor-faktor Lingkungan Kerja

Seperti yang dikemukakan oleh Triastuti (2018), terdapat beberapa hal yang mampu memengaruhi lingkungan kerja, antara lain:

1. Fasilitas Kerja

Fasilitas yang masih belum mencapai tingkat memadai dapat menyebabkan hasil dari kegiatan operasional yang dilakukan kurang maksimal, contohnya terbatasnya instrumen atau perkakas yang mampu digunakan, minimnya ventilasi, dan prosedural yang terlalu panjang dan tidak terorganisir dengan baik.

2. Gaji dan Tunjangan

Besaran upah yang jauh dari ekspektasi yang diharapkan oleh pekerja mengakibatkan resiko keluarnya karyawan dan mencari lingkungan kerja lain yang dianggapnya terdapat jaminan atas ekspektasi karyawan itu sendiri.

3. Hubungan Kerja

Hubungan antar pekerja atau kekompakan yang kian naik mampu membuat kinerja lebih produktif. Dikarenakan antara pekerja yang satu

dengan pekerja lainnya tumbuh rasa tanggung jawab memberikan dukungan dan bahu membahu mencapai target perusahaan.

2.1.2.4 Indikator Lingkungan Kerja

Adapun indikator lingkungan kerja yang diambil menurut (Dharmawan, 2017) ialah antara lain:

1. Penerangan cahaya di tempat kerja

Penerangan memiliki manfaat yang cukup signifikan dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan memiliki cahaya atau penerangan yang memadai maka karyawan akan merasa nyaman menyelesaikan pekerjaannya.

2. Temperatur di tempat kerja

Secara biologis, setiap bagian pada tubuh manusia memiliki tingkat suhu yang tidak sama antara satu dengan yang lainnya. Guna mempermudah penyesuaian suhu tubuh dengan suhu ruangan, ada baiknya suhu di tempat kerja tidak melebihi 20% pada cuaca kering dan 35% pada cuaca yang lembab sehingga tercipta kenyamanan.

3. Keamanan di tempat kerja

Keamanan ditempat kerja menjadi aspek yang cukup krusial pada penciptaan rasa aman bekerja diperusahaan kita sehingga diperlukan inentisi lebih atas lokasi dari masing-masing instrumen perusahaan. Usaha yang mampu dilakukan sehingga tercipta keamanan yang optimal yakni

direkrutnya *security* atau orang-orang yang bertugas menjaga sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan.

4. Kebersihan

Tingkat kebersihan di lingkungan kerja dapat mempengaruhi fokusnya karyawan pada pekerjaannya. Apabila kebersihan lingkungan tempat kerja terjaga serta sering membersihkannya bermanfaat pada peningkatan rasa nyaman diantara para tenaga kerja.

2.3 Kinerja Karyawan

2.1.3.1 Definisi Kinerja Karyawan

Kinerja (*performance*) ialah hasil kerja keras dari upaya yang dikeluarkan oleh seorang individu atau sekelompok karyawan dalam perusahaan yang telah menunjukkan tanggung jawab dan persyaratan-persyaratan masing-masing. Kinerja itu sendiri berkaitan langsung dengan sikap konkret dari karyawan dalam bentuk performa-performa dari proses menjalankan tanggung jawabnya pada sebuah lapangan kerja (Arifin et al., 2019).

Kinerja juga dapat diartikan sebagai prestasi dari pencapaian individu dalam melakukan pekerjaannya terutama yang menjadi beban dirinya. Kinerja ialah penggabungan tiga aspek sentral yakni kapabilitas juga hasrat untuk bekerja, pendelegasian pekerjaan dan peranan dari masing-masing individu dalam perusahaan. Ketiga aspek yang telah disebutkan sebelumnya berbanding lurus

peningkatannya dengan hasil kerja para tenaga kerja yang ada (Hartati et al., 2019).

Kinerja ialah keluaran dari banyaknya operasional kerja yang telah dijalankan dengan rencana matang dalam kurun waktu tertentu dan di lingkungan kerja juga menyangkut kelembagaan perusahaan (Rinawati, 2016). Pendapat lain yang diberikan oleh Mangkunegara (2011: 67), kinerja ialah prestasi yang ditunjukkan pekerja baik secara nilai maupun jumlah atas pencapaian seseorang karena melaksanakan pekerjaan tersebut atas peranannya dalam suatu perusahaan.

Berdasarkan pandangan yang telah dijabarkan pada bagian sebelumnya, maka ditarik sebuah konklusi bahwa kinerja didefinisikan sebagai persentase kesuksesan dari individu maupun kelompok karena adanya pelaksanaan sebuah aktivitas yang menjadi bebannya dan mencapai harapan yang diinginkan.

2.1.3.2 Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja karyawan dijabarkan dan diambil berdasarkan pandangan (Arifin et al., 2019) adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan penyelesaian tugas

Ketepatan penyelesaian tugas dapat dikatakan sebagai tingkat ketepatan penyelesaian suatu aktivitas atau tugas dalam jangka waktu tertentu dan mengoptimalkan setiap waktu yang ada guna menyelesaikan kegiatan lainnya.

2. Tingkat kehadiran

Persentase hadir tidaknya pekerja sangat mempengaruhi persentase kesuksesan perusahaan. Jika seorang karyawan sering absen di hari kerja, maka dikatakan karyawan kurang disiplin dalam bekerja.

3. Kerjasama antar karyawan

Kesediaan kerjasama dan saling membantu antar karyawan yang menyangkut hubungan pekerjaan ataupun tidak mampu mendongkrak etos kerja dari para pekerja.

4. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja merupakan kondisi yang tercipta karena tercapainya tingkat kesenangan individu dari hasil menilai seseorang, kepuasan kerja yang tinggi maka akan meningkatkan kinerja karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Kesesuaian antara pendelegasian peran dan fungsi dengan kapasitas tenaga kerja dapat mempengaruhi kepuasan bekerja di perusahaan tersebut.

2.1.3.3 Faktor-faktor Kinerja Karyawan

Sesuai pemaparan dari (Darmawan, 2017) terdapat tiga faktor utama seseorang yang mempengaruhi pada kinerja meliputi:

1. Faktor individual

Faktor individual meliputi kecakapan dan kemahiran, latarbelakang, demografi.

2. Faktor psikologis

Faktor psikologis meliputi pemahaman, perilaku, karakter pribadi, dan dorongan.

3. Faktor organisasi

Faktor organisasi meliputi potensi yang dimiliki perusahaan, cara memimpin, apresiasi, struktural perusahaan dan rancangan kerja.

2.1.3.4 Dimensi-dimensi Kinerja Karyawan

Adanya parameter yang menjadi patokan penilaian dari berhasil tidaknya karyawan menghasilkan etos kerja yang baik mampu memberikan pengukuran dan pemahaman kerja yang terarah. Terdapat dimensi kinerja karyawan yang dikemukakan oleh (Bangun, 2012: 234), yakni.

1. Jumlah pekerjaan

Bagian ini menggambarkan banyaknya aktivitas kerja yang telah diselesaikan oleh masing-masing pekerja baik sendiri maupun berkelompok sesuai dengan parameter suatu standar. Masing-masing pekerja mempunyai targetnya tersendiri dan mereka diharuskan untuk mampu mencapai target yang telah ditetapkan dalam hal intelektual, kecakapan, dan potensinya.

2. Kualitas pekerjaan

Etos kerja yang dihasilkan dinilai berdasarkan sebuah parameter suatu standar yang telah dibentuk dan disepakati oleh perusahaan dengan karyawannya.

3. Ketepatan waktu

Mewajibkan karyawan menyelesaikan setiap tugasnya tepat pada waktunya. Pembatasan waktu pengorderan barang sudah ditentukan, maka pekerjaan harus diselesaikan sebelum limit masa yang telah ditentukan.

4. Kehadiran

Seberapa sering dan banyaknya karyawan yang masuk bekerja menjadi sebuah ukuran tertentu atas keberhasilan kinerja. Perusahaan menerapkan jam kerja yang berbeda disetiap tempat dan tentunya tidak menyalahi aturan yang berlaku sesuai dengan kebutuhan perusahaan itu sendiri.

5. Kemampuan kerjasama

Pencapaian tujuan perusahaan tidak cukup menjadi tanggung jawab dan dijalankan oleh satu individu dalam perusahaan sehingga kerjasama antarkaryawan sangat dibutuhkan. Kinerja karyawan mampu diberikan penilaiannya melalui kemampuan kerjasama antara satu pribadi dengan pribadi yang lain terutama yang terlibat dalam proses beroperasional.

2.4 Penelitian Terdahulu

Acuan yang mampu dimanfaatkan guna menyelesaikan sebuah penelitian ialah melalui penelaahan atas penelitian-penelitian yang telah dilakukan di masa

lampau. Hal ini bertujuan agar menemukan seperti apa yang dihasilkan oleh peneliti sebelumnya atas sebuah penelitian dan menjadi materi untuk membandingkan serta menjadi prakiraan atau representasi atas penelitian dengan jenis yang sama dikemudian hari. Dibawah ini dipaparkan penganalisisan data atas penelitian yang telah dilakukan para pendahulu sebagai bahan pendukung penelitian yang dilakukan oleh peneliti :

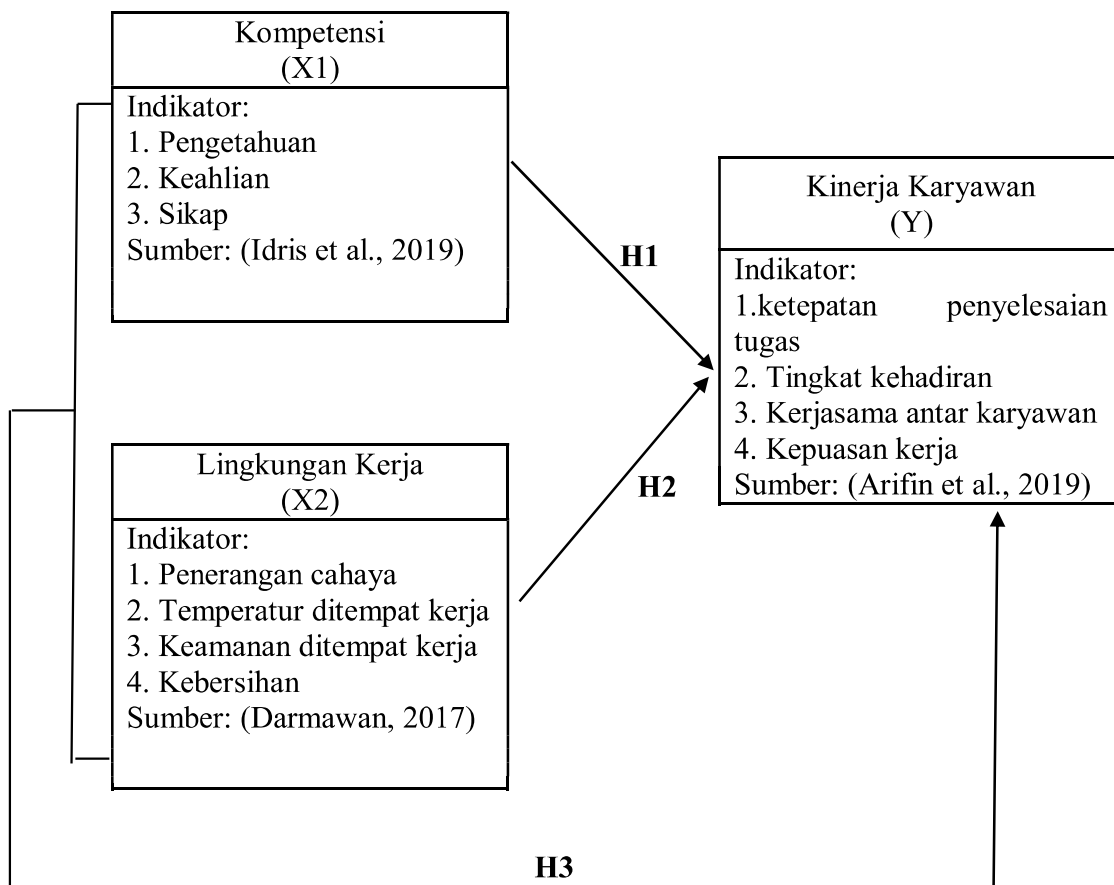
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

| Nama | Judul | Variabel | Metode | Hasil |
|-----------------------|--|--|-------------------------------------|--|
| (Parmin, 2017) | Pengaruh kompensasi, kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja guru tidak tetap (GTT) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening | X ₁ =Kompensasi X ₂ =Kompetensi X ₃ =Motivasi kerja Y= kinerja guru Z=Kepuasan kerja | Analisis Jalur | X ₁ >Y=+/sig X ₂ >Y=+/sig X ₃ >Y=+/non sig |
| (Magito, 2020) | <i>The Effect Of Compensation And Work Environment To Employee Performance Of Pt Ass</i> | X ₁ =Compensation X ₂ =Work Environment Y=Employee performance | statistical analysis | X ₁ >Y=+/sig X ₂ >Y=+/sig |
| (Rinawati, 2016) | Pengaruh Kompetensi, Kompensasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT MBK Wilayah Bandung | X ₁ =Kompetensi X ₂ =Kompensasi X ₃ =Motivasi Y=Kinerja karyawan | Analisi jalur(Path Analysis) | X ₁ =Y=+/sig X ₂ =Y=+/sig X ₃ =Y=+/sig |
| (Arifin et al., 2019) | Pengaruh Kompetensi, Kompensasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan | X ₁ =kompetensi X ₂ =kompensasi X ₃ =kepemimpinan Y=kinerja karyawan | Analisis regresi linier berganda | X ₁ =Y=+/sig X ₂ =Y=+/sig X ₃ =Y=+/sig |
| (Suhardi, 2019) | Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan PT Asuransi Jiwa di Kota Batam dengan Organizational Citizenship Behaviour sebagai Variabel Intervening | X ₁ =Motivasi Kerja X ₂ =Kompetensi X ₃ =Lingkungan kerja X ₄ =Kompensasi Y=Kinerja Karyawan | Structural Equation Modelling (SEM) | X ₁ =Y=+/sig X ₂ =Y=+/sig X ₃ =Y=+/sig X ₄ =Y=+/sig |

Lanjutan Tabel 2.1

| | | | | |
|----------------------|--|--|----------------------------------|--|
| (Triastuti, 2018) | Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompetensi dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Bank BJB cabang Tasikmalaya | X1=Lingkungan Kerja X2=Kompetensi X3=Iklim Organisasi Y=Kinerja pegawai | Analisis statistik deskriptif | X1=Y=+/si g X2=Y=+/si g X3=Y=+/si g |
| (Idris et al., 2019) | Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai | X1=Kompetensi X2=Disiplin kerja X3=lingkungan kerja Y=Kinerja pegawai | Analisis regresi linier berganda | X1=Y=+/si g X2=Y=+/si g X3=Y=+/si g |

2.5 Kerangka Berpikir



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.6 Hipotesis

Hipotesis ini dapat dikatakan sebagai praduga yang diberikan oleh peneliti atas penelitian yang dijalaninya bersumber pada kerangka pemikiran yang telah disusun sebelumnya. Hipotesis juga dapat dikatakan sebagai jawaban sementara karena adanya masalah yang telah dirumuskan oleh peneliti (Sugiyono, 2011: 84)

Berikut hipotesis yang dirumuskan oleh peneliti, yakni:

H₁: Kompetensi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada City Central Hotel.

H₂: Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada City Central Hotel.

H₃: Kompetensi dan lingkungan kerja secara bersamaan atau simultan berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan di City Central Hotel.