

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini, peneliti menggali informasi dari buku dan jurnal guna memperoleh informasi yang sudah ada sebelumnya mengenai teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah.

2.1.1 Kinerja

Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* yaitu prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Mangkunegara (2020) berpendapat bahwa Kinerja merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

2.1.1.1 Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja

Menurut Mangkunegara (2020) menyatakan bahwa; Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah *human performance*, motivasi dan ability, faktor-faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) *Human performance* (penampilan)

Penampilan juga berpengaruh terhadap kinerja, seseorang yang memiliki penampilan rapi dan teratur akan berpengaruh positif terhadap kinerjanya dan cenderung akan bekerja dengan rapi dan baik sesuai dengan yang tercermin dari penampilannya.

2) *Motivation* (motivasi)

Motivasi merupakan suatu dorongan seseorang untuk melakukan sesuatu aktivitas atau pekerjaan. Seseorang yang memiliki motivasi yang kuat atau tinggi maka bisa dikatakan hasil kerjanya juga akan lebih baik dibandingkan dengan seseorang yang bekerja dengan motivasi yang rendah.

3) *Ability* (kemampuan)

Yaitu adalah suatu hal yang juga turut mempengaruhi kinerja seseorang. Bagaimanapun kinerja seseorang akan meningkat apabila didukung oleh kemampuan yang memadai.

Karena itu, hasil kerja yang optimal harus didukung oleh kemampuan yang memadai. Dari penjelasan yang telah dijabarkan di atas dapat dikatakan bahwa, penampilan, motivasi, serta kemampuan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal itu karena penampilan seorang pekerja dapat dikatakan sebagai cerminan dari kepribadian dan sikap saat ia bekerja dan menghasilkan kinerjanya, kemudian motivasi merupakan dorongan seseorang dalam melakukan aktivitas yang apabila motivasinya tinggi maka dorongan yang diciptakan untuk menghasilkan kinerja yang baik akan lebih besar, selanjutnya kemampuan yang memadai dapat membuat kinerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan menjadi optimal.

2.1.1.2 Indikator Kinerja

Menurut teori yang diutarakan oleh Mangkunegara (2020), indikator kinerja karyawan yaitu :

1. **Ketepatan Penyelesaian Tugas**

Merupakan pengelolaan waktu dalam bekerja dan juga ketepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan

sehingga karyawan akan lebih bersemangat lagi dalam pekerjaannya. Karyawan memiliki target yang harus mereka lakukan di perusahaan seperti target dalam menyelesaikan tugas kantor yang harus diselesaikan hari ini dan yang lainnya. Karyawan juga harus mempunyai target yang harus dicapai oleh mereka agar karyawan dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya.

2. Kreativitas

Kreativitas merupakan kemampuan dalam menciptakan sesuatu yang baru, baik yang benar-benar merupakan hal baru atau suatu ide baru yang diperoleh dengan cara menghubungkan beberapa hal yang sudah ada dan menjadikannya suatu hal baru.

3. Inisiatif

Inisiatif dapat diartikan sebagai ide untuk melakukan tindakan baru atau berbeda, namun dengan tujuan yang sama. Inisiatif dapat dilihat melalui kemampuan karyawan dalam melakukan dan mengusahakan sesuatu tanpa harus diberitahu terlebih dahulu apa yang harus dilakukan.

4. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merupakan pencapaian yang dilakukan oleh karyawan perusahaan yang merujuk pada jumlah kerjanya. Kuantitas kerja dapat dilihat dari segi fisik melalui hasil seperti seberapa banyak jumlah dokumen yang telah diselesaikan oleh karyawan.

2.1.2 Kompetensi

Berdasarkan pada arti estimologi kompetensi diartikan sebagai kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan atau melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja. Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan seseorang di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing

tingkatan, mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individu untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja

Menurut Wibowo (2020), kompetensi adalah 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 tersebut.

2.1.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan menjalankan tugas atau pekerjaan dengan dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan dan didukung oleh sikap yang menjadi karakteristik individu. Beberapa para ahli berpendapat bahwa kompetensi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Menurut Zwell sebagaimana ditulis oleh Wibowo (2020) mengungkapkan bahwa; Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut :

1) Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku seseorang. Apabila orang lain percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu dan berujung tidak percaya akan kemampuan diri. Apabila seseorang percaya akan kemampuan yang dimilikinya dalam melakukan sesuatu, maka hal tersebut akan dikerjakan dengan lebih mudah dibanding seseorang yang tidak percaya terhadap kemampuan yang dimiliki oleh dirinya sendiri. Untuk itu, setiap orang harus berpikir positif baik tentang dirinya maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri orang yang berpikir ke depan.

2) Keterampilan

Keterampilan seperti berbicara di depan umum merupakan hal yang dapat dipelajari, dipraktikkan dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi praktikum dan umpan balik. Dengan memperbaiki keterampilan berbicara di depan umum dan menulis, akan meningkatkan kecakapan kompetensi dalam individu tentang komunikasi. Perkembangan keterampilan yang spesifik dalam kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi perusahaan dan kompetensi individual.

3) Karakteristik kepribadian

Kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat diubah, kepribadian seseorang akan mempengaruhi cara-cara orang tersebut dalam menyelesaikan permasalahan dalam kehidupan ini, dan hal ini akan membuat orang tersebut lebih berkompeten.

4) Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Motivasi adalah dorongan yang membuat seseorang mampu untuk melakukan sesuatu. Daya dorong yang lebih bersifat psikologis membuat bertambahnya kekuatan fisik, sehingga akan mempermudah dalam aktivitas kerja, yang menambah tingkat kompetensi seseorang. Dorongan atau motivasi yang diberikan atasan kepada bawahan juga berpengaruh baik terhadap kinerja staf.

5) Isu Emosional

Kondisi emosional seseorang akan berpengaruh dalam setiap penampilannya, termasuk dalam penampilan kerjanya. Rasa percaya diri membuat orang akan dapat melakukan suatu

pekerjaan dengan lebih baik, begitu juga sebaliknya, gangguan emosional seperti rasa takut dan malu juga bisa menurunkan *performance* sehingga kompetensinya akan menurun.

6) Kemampuan intelektual

Kompetensi dipengaruhi oleh pemikiran intelektual, kognitif, analitis dan kemampuan konseptual. Tingkat intelektual dipengaruhi oleh pengalaman dan proses pembelajaran.

7) Budaya organisasi

Budaya organisasi berpengaruh pada kompetensi seseorang dalam berbagai kegiatan, karena budaya organisasi mempengaruhi kinerja, hubungan antar pegawai, motivasi kerja dan semua itu akan berpengaruh pada kompetensi yang dimiliki oleh orang tersebut. Dapat disimpulkan bahwa kompetensi tetap dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor luar walaupun kompetensi sendiri merupakan karakteristik yang mendasar pada setiap individu seseorang. Kompetensi dapat dikembangkan dengan mengasah kemampuan dan keterampilan individu, jika perkembangannya spesifik dan signifikan maka akan menciptakan orientasi kerja yang baik dan menghasilkan hasil kerja yang meningkat.

2.1.2.2 Tipe dan Model Peningkatan Kompetensi

Model kompetensi menjelaskan perilaku-perilaku yang diperlukan untuk menciptakan kinerja yang unggul mencakup peran dan fungsi secara spesifik yang terdiri dari berbagai kompetensi.

Menurut Wibowo (2020, hal. 274), model kompetensi dibedakan menurut kepentingannya yaitu menjadi model kompetensi untuk *leadership*, *coordinator*, *expert* dan *support*. Model kompetensi untuk kepemimpinan dan koordinator pada dasarnya sama dan meliputi komitmen pada pembelajaran berkelanjutan, orientasi pada pelayanan masyarakat, berpikir konseptual, pengambilan keputusan dan standar profesionalisme tinggi.

Model kompetensi untuk *expert* dan *support* pada dasarnya juga sama dan meliputi komitmen atas pembelajaran berkelanjutan, orientasi pada pelayanan masyarakat, peduli atas ketepatan dan hal-hal detail, kerja sama tim, keberagaman, pemecahan masalah, berpikir kreatif dan inovatif serta fleksibilitas.

Tipe kompetensi yang berbeda dapat dikaitkan dengan aspek perilaku manusia dan kemampuannya untuk mendemonstrasikan kemampuan perilaku tersebut.

Menurut Wibowo (2020, hal. 275) menyatakan bahwa terdapat beberapa tipe kompetensi yang dapat dijelaskan, antara lain :

1. *Planning Competency*

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

2. *Influence Competency*

Influence Competency dikaitkan dengan tindakan yang berdampak pada orang lain, seperti memaksa melakukan

tindakan tertentu atau membuat keputusan tertentu serta memberi inspirasi untuk bekerja menuju tujuan organisasi.

3. *Communication Competency*

Communication Competency yaitu komunikasi dalam bentuk kemampuan berbicara, mendengarkan orang lain, komunikasi tertulis dan nonverbal.

4. *Interpersonal Competency*

Interpersonal Competency yaitu meliputi empati, membangun konsensus, networking, persuasi, negosiasi, diplomasi, manajemen konflik, menghargai orang lain dan menjadi *team player*.

5. *Thinking Competency*

Thinking Competency berkenaan dengan berpikir strategis, berpikir analitis, berkomitmen terhadap tindakan, memerlukan kemampuan kognitif, mengidentifikasi mata rantai dan membangkitkan gagasan kreatif.

6. *Organizational Competency*

Organizational Competency meliputi kemampuan merencanakan pekerjaan, mengorganisasi sumber daya, mengukur kemajuan, dan mengambil risiko yang diperhitungkan.

7. *Human Resource Management Competency*

Human Resource Management Competency merupakan kemampuan dalam bidang *team building*, mendorong partisipasi, mengembangkan bakat, mengusahakan umpan balik kinerja, dan menghargai keberagaman.

8. *Leadership Competency*

Leadership Competency merupakan kompetensi meliputi kecakapan memposisikan diri, pengembangan organisasional, mengelola transisi, orientasi, membangun visi, dan merencanakan masa depan dalam perusahaan. Kompetensi kepemimpinan juga dapat diartikan sebagai keterampilan dan

perilaku kepemimpinan yang berkontribusi pada kinerja yang unggul. Dengan menggunakan pendekatan berbasis kompetensi untuk kepemimpinan, organisasi dapat mengidentifikasi dan mengembangkan generasi pemimpin mereka dengan lebih baik dengan cara yang optimal.

9. *Client Service Competency*

Client Service Competency merupakan kompetensi berupa mengidentifikasi dan menganalisis pelanggan, orientasi pelayanan dan pengiriman, bekerja dengan pelanggan, tindak lanjut dengan pelanggan, membangun *partnership* dan berkomitmen terhadap kualitas.

10. *Business Competency*

Business Competency merupakan kompetensi yang meliputi manajemen finansial, keterampilan pengambilan keputusan bisnis, bekerja dalam sistem, membuat keputusan bisnis dan membangkitkan pendapatan.

11. *Self Management Competency*

Self Management Competency merupakan kompetensi yang berkaitan dengan motivasi diri, bertindak dengan percaya diri, mengelola pembelajaran sendiri dan berinisiatif.

12. *Technical/Operational Competency*

Technical/Operational Competency merupakan kompetensi yang berkaitan dengan mengerjakan tugas kantor, bekerja dengan teknologi komputer, menggunakan peralatan lain, mendemonstrasikan keahlian teknis dan profesional, dan membiasakan bekerja dengan data dan angka.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa model kompetensi menjelaskan perilaku-perilaku, peran atau fungsi secara spesifik karyawan yang diperlukan untuk menciptakan kinerja yang unggul dan model kompetensi dibedakan menjadi model kompetensi untuk *leadership* (kepemimpinan), koordinator, *expert*

(pakar) dan *support* (yang mendukung atau menunjang).

Sedangkan tipe kompetensi dapat dikaitkan dengan perilaku serta kemampuan karyawan, tipe kompetensi tersebut yaitu kompetensi perencanaan seperti menetapkan tujuan, kompetensi pengaruh yaitu tindakan yang mempunyai dampak terhadap orang lain, kompetensi komunikasi yaitu kemampuan dalam bentuk komunikasi verbal dan *non-verbal*, kompetensi interpersonal yaitu yang meliputi empati, persuasi dan negosiasi, kompetensi berpikir yaitu berkaitan dengan kemampuan dalam berpikir secara strategis, kompetensi organisasi yaitu kemampuan mengorganisir pekerjaan atau merencanakan pekerjaan.

2.1.3.3 Indikator Kompetensi

Menurut teori yang diutarakan oleh Mangkunegara (2020), indikator Kompetensi yaitu

1) Motif

Indikatornya seperti memberi dorongan dalam bekerja agar dapat lebih giat lagi dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan perusahaan, guna memenuhi keinginan dan kebutuhan karyawan.

2) Konsep diri

Indikatornya seperti dorongan untuk berpenampilan, bahasa dan perilaku yang baik di dalam instansi. Konsep diri adalah pandangan dan sikap individu terhadap diri sendiri. Pandangan diri terkait dengan dimensi fisik, karakteristik individual, dan motivasi diri. Pandangan diri tidak hanya meliputi kekuatan-kekuatan individual, tetapi juga kelemahan bahkan juga kegagalan dirinya.

3) **Pengetahuan**

Indikatornya seperti dorongan untuk para pegawai agar dapat memperluas pengetahuan tentang tugas atau pekerjaan yang diberikan instansi.

4) **Keterampilan**

Indikatornya seperti dorongan untuk setiap pegawai memiliki keterampilan dalam bekerja agar mendapatkan hasil kerja yang baik. Keterampilan adalah kemampuan yang dipelajari untuk bertindak dengan hasil yang ditentukan dengan pelaksanaan yang baik sering kali dalam jumlah waktu, energi, atau keduanya tertentu. Keterampilan sering dapat dibagi menjadi keterampilan domain-umum dan domain-spesifik

● **2.1.3 Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan responsional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Kepuasan kerja dapat dikatakan pula sebagai pemikiran, perasaan dan kecenderungan tindakan seseorang yang merupakan sikap positif atau negatif seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Robbins sebagaimana ditulis oleh Wibowo (2020), kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Berdasarkan penjabaran di atas maka dapat dikatakan kepuasan kerja merupakan sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan yang mereka lakukan. Hal tersebut merupakan persepsi mereka terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja mewakili perbedaan antara harapan dengan pengalaman yang karyawan peroleh saat mereka bekerja, dengan kata lain semakin besar perbedaan antara harapan dengan pengalaman dalam hal tidak terpenuhinya harapan maka semakin besar ketidakpuasan kerja yang mereka rasakan dan begitu pula sebaliknya.

2.1.3.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung kepada pribadi masing-masing karyawan. Menurut Kreitner dan Kinicki sebagaimana ditulis oleh Wibowo (2020) mengatakan terdapat lima faktor yang mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja yaitu :

1. *Need Fulfillment* (pemenuhan kebutuhan)

Pemenuhan kebutuhan yang dimaksud dalam faktor ini yaitu kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan yang memberikan kesempatan kepada individu untuk memenuhi kebutuhannya. Semakin terpenuhi kebutuhannya tersebut maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan.

2. *Discrepancies* (perbedaan)

Faktor ini menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu hasil yang memenuhi harapan. Pemenuhan harapan sendiri mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Apabila harapan lebih besar daripada apa yang diterima, karyawan tersebut akan merasa tidak puas. Sebaliknya diperkirakan seseorang akan merasa puas apabila yang mereka terima lebih besar atau sesuai dengan harapan.

3. *Value Attainment* (Pencapaian Nilai)

Gagasan dalam pencapaian nilai adalah bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan yang memberikan pemenuhan nilai kerja individu yang penting. Pemenuhan nilai individual yang penting ini akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

4. *Equity* (Keadilan)

Keadilan yang dimaksud adalah bahwa kepuasan kerja merupakan fungsi dari seberapa adil yang diperoleh oleh

individu tiap karyawan diperlakukan di tempat kerjanya. Kepuasan merupakan hasil dari persepsi orang bahwa perbandingan antara hasil kerja dan inputnya relatif lebih menguntungkan dibandingkan dengan perbandingan antara keluaran dan masukkan pekerjaan lainnya.

5. *Dispositional/Genetic Components* (Komponen Genetik)

Beberapa karyawan tampak puas terhadap variasi lingkungan kerja, sedangkan karyawan yang lainnya terlihat tidak puas. Faktor ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik,. Faktor komponen genetik ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja seperti halnya karakteristik lingkungan pekerjaan tersebut yaitu kepuasan kerja yang karyawan rasakan tergantung pula pada sifat pribadi dan faktor genetik yang dimiliki oleh karyawan tersebut yang tentunya tidak selalu sama atau berbeda dengan karyawan lainnya.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka dapat dikatakan kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi yang diciptakan oleh karyawan sendiri terhadap pekerjaannya. Seperti apa yang mereka harapkan dengan apa yang diterima. Apabila seorang karyawan mendapatkan kesesuaian atau bahkan merasa apa yang diharapkan mereka terima lebih besar dari apa yang mereka rasakan maka akan timbul tingkat kepuasan kerja yang tinggi.

2.1.3.2 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dan Coulter (2017). mengungkapkan terdapat sejumlah indikator kepuasan kerja, yaitu :

1. Gaji/Upah

Upah atau gaji dikenal menjadi signifikan, tetapi kompleks secara kognitif dan merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Uang tidak hanya membantu orang memperoleh kebutuhan dasar, tetapi juga alat untuk memberikan kebutuhan kepuasan pada tingkat yang lebih tinggi. Karyawan hanya melihat gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan. Suatu alasan yang tidak terelakkan adalah kebanyakan karyawan bahkan tidak mengetahui seberapa banyak mereka menerima benefit. Selain itu, kebanyakan juga cenderung menganggap remeh benefit karena mereka tidak menyadari nilai moneter yang signifikan. Akan tetapi, penelitian mengidentifikasi bahwa jika karyawan fleksibel dalam memilih jenis keuntungan yang mereka sukai maka ada peningkatan signifikan dalam kepuasan benefit dan kepuasan kerja secara keseluruhan.

2. Kesempatan Promosi

Promosi adalah proses kenaikan golongan, pangkat atau jabatan seseorang pada tingkatan yang lebih baik dan merupakan bagian dari proses perencanaan karir. Sebuah promosi tentunya akan berdampak terhadap kompensasi dan bonus lainnya. Kesempatan untuk dipromosikan merupakan hal yang dapat memberikan kepuasan pada karyawan. Kesempatan ini merupakan bentuk imbalan yang bentuknya berbeda dengan imbalan yang lain. Promosi ini perlu dilakukan dengan cermat. Bila yang dipromosikan masih dalam level rendah, mungkin tidak diperlukan persyaratan-persyaratan yang ketat. Tapi, promosi untuk mengisi jabatan-

jabatan strategis, seperti manager atau kepala divisi, maka perlu persyaratan khusus dan pengamatan yang mendalam, misalnya terhadap kemampuan konseptual, mengelola, dan integritas. Sebab, jabatan strategis bukanlah tempat eksperimen atau tempat berkumpulnya orang-orang dekat, tapi harus didasarkan pada kelayakan yang nyata.

3. Pekerjaan Itu Sendiri

Kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan refleksi rasa karyawan tentang kondisi pekerjaan yang ditugaskan saat ini, termasuk apakah pekerjaan itu menantang, menarik, respek, dan membutuhkan keterampilan, dibandingkan dengan pekerjaan yang pengulangannya tidak mengenakan. Hubungan seseorang dengan pekerjaannya merupakan hal penting yang harus diperhatikan karena dapat mempengaruhi sukses atau kegagalan individu yang bersangkutan dalam menjalankan pekerjaannya. Pekerjaan yang dilakukan oleh seorang karyawan akan menghasilkan kepuasan kerja, motivasi intern, prestasi kerja yang tinggi, tingkat kemangkiran yang rendah dan tingkat labour turnover yang rendah, dapat disimpulkan bahwa indikator dari kepuasan kerja dapat dilihat dari gaji yaitu karyawan melihat gaji sebagai refleksi dari bagaimana perusahaan melihat kontribusi kinerja mereka bagi perusahaan tersebut, gaji yang sesuai dengan pekerja, tugas serta tanggung jawab yang karyawan jalankan akan menghasilkan kepuasan kerja bagi karyawan, kemudian kesempatan promosi yang merupakan proses dari perencanaan karir bagi karyawan, rekan kerja yang kooperatif dalam bekerja mampu meningkatkan kepuasan kerja, tunjangan yang didapat dari luar gaji juga merupakan indikator kepuasan kerja karena sistem yang dipergunakan untuk memberikan tunjangan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

4. Kondisi Perusahaan

Kebijakan manajemen dapat mempengaruhi puas dan tidak puasnya karyawan. Hal ini lumrah karena setiap kebijakan tidak sepenuhnya akan diterima karyawan, meskipun itu baik. Tapi kebijakan yang bersifat diskriminasi dan menunjukkan keberpihakan kepada orang-orang tertentu akan menimbulkan kecemburuan dan ketidakpuasan yang nyata

5. *Fringe Benefit* (Tunjangan – Tunjangan Yang Didapat Diluar Gaji)

Kompensasi yang dibagi menjadi dua yaitu kompensasi bersifat normatif dan kompensasi bersifat kebijakan. Kompensasi bersifat normatif adalah kompensasi minimum yang harus diterima, yang terdiri atas upah atau gaji (termasuk didalamnya gaji/upah pokok, tunjangan tetap), dan kompensasi tetap lainnya, seperti tunjangan hari raya/keagamaan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Peneliti menyajikan beberapa penelitian yang relevan yang sudah ada sebelumnya untuk mendukung peneliti dalam melakukan penelitian ini. Adapun kegunaannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Beberapa peneliti telah melakukan penelitian tentang variabel-variabel yaitu Kompetensi dan Kepuasan Kerja.

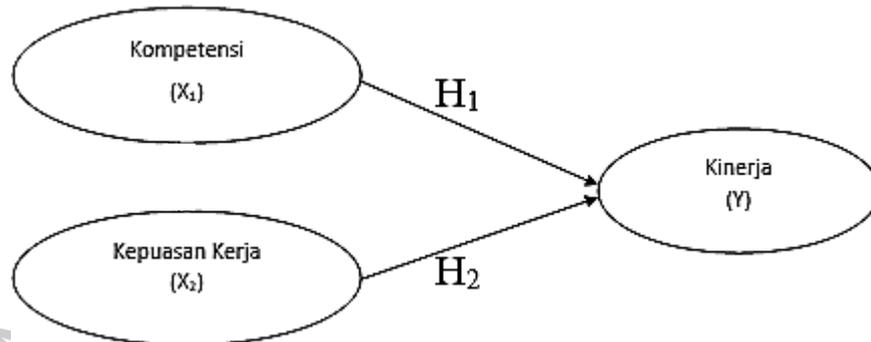
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Yuliana (2017).	Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Haluan Star Logistic	Kuantitatif	Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Penelitian ini membahas Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja pada perusahaan logistik
2	Jonathan, <i>et al</i> (2017).	Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.	Kuantitatif	Bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.	Penelitian ini membahas Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja
3	Natasna (2019)	Pengaruh Kompetensi Sdm Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tresnamuda Sejati Cabang Surabaya	Kuantitatif	Kompetensi tidak mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.	Penelitian ini membahas Pengaruh Kompetensi Sdm Terhadap Kinerja Karyawan

No	Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
4	Dedy (2018)	Pengaruh Kompetensi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Inspektorat Kabupaten Minahasa Tenggara.	Kuantitatif	Bahwa variabel kompetensi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.	Penelitian ini membahas Pengaruh Kompetensi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai
6	Renan et al., (2020)	Pengaruh Kompetensi dan Kepuasan Kerja d Terhadap Kinerja (Studi Kasus PT. Samudra Berjangka)	Kuantitatif	kompetensi dan kepuasan kerja secara bersama-sama tidak dapat mempengaruhi kinerja karyawan	Penelitian ini membahas Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja
7	Arianto (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Staff PT. Kepuh Kencana Arum Mojokerto)	Kuantitatif	Kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.	Penelitian ini membahas Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Organizational Citizenship Behavior

No	Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
8	Riski (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan RS Islam Siti Khadijah Palembang, Sumatera Selatan	Kuantitatif	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.	Penelitian ini membahas Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan
6	Bayu (2020)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank BCA	Kuantitatif	Kepuasan Kerja dan Motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan.	Penelitian ini membahas Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank BCA
7	Fauzi, <i>et al</i> (2019)	Pengaruh Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja pada PT.Bumame	Kuantitatif	Berdasarkan hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat dampak positif yang signifikan antara Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja.	Penelitian ini membahas Pengaruh Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja pada PT.Bumame

2.3 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

Sumber: Konsep yang dikembangkan untuk penelitian

Kompetensi (X_1) menjadi variabel independen atau dinyatakan sebagai variabel bebas yang tidak memiliki ikatan pada variabel lain, Kepuasan Kerja (X_2) menjadi variabel independen atau dinyatakan sebagai variabel bebas yang tidak memiliki ikatan pada variabel lain. Kinerja (Y) merupakan variabel dependen atau dinyatakan sebagai variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain. Kerangka berpikir ini dibuat guna mengetahui pengaruh dua variabel *independen* terhadap variabel *dependen*.

2.4 Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2018), adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

2.4.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja

Menurut Yuliana (2017) Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan menurut Jonathan, *et all* (2017). bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Maka dari itu Hipotesis 1 dari penelitian ini adalah :

H₁ : Kompetensi (X₁) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja (Y) sales kartu kredit pada Bank CIMB Niaga Cabang Warung Buncit.

2.4.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja

Menurut Arianto (2017) Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja . Dan Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Riski (2017) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja.

Maka dari itu Hipotesis 2 dari penelitian ini adalah :

H₂ : Kepuasan Kerja (X₂) Berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja (Y) sales kartu kredit Pada Bank CIMB Niaga Cabang Warung Buncit.