

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Untuk mengembangkan materi dari penelitian, digunakan beberapa jurnal hasil penelitian terdahulu. Beberapa penelitian terdahulu yang digunakan yakni:

Jurnal berjudul “Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan Bank BJB Cabang Utama Bandung” oleh Mirsha Azkiya Ridwan, Universitas Pendidikan Indonesia, Repository UPI, 2013. Jurnal berjudul “Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Bank Kalsel Cabang Pembantu di Banjarmasin” oleh Rozi Fadillah, Sulastini, Noor Hidayati, Jurnal Bisnis dan Pengembangan, Vol 6 No. 1 ISSN 2541-178X, 2017. Jurnal berjudul “Kajian Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada Level Jabatan Manajerial Studi Kasus pada PT. Bank Syariah ABC” oleh M. Ali Fitran, FISIP, Universitas Indonesia, 2012. Jurnal berjudul “Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi terhadap Motivasi serta Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan PT Bank OCBC NISP Tbk Cabang Pekanbaru” oleh Marwansyah dan Yohanes Oemar, Jurnal Tepat Manajemen Bisnis 207, Vol VII No. 2, 2015. Jurnal berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Transaksional dan Transaksional dan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Banda” oleh Maulizar, Said Musnadi, dan Mukhlis Yunus, Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, Jurnal

Manajemen, Vol.1, No.1, 2012. Jurnal berjudul “Analisis Kinerja Karyawan pada PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Aksara Medan Ditinjau dari Manajemen Syariah” oleh Anjur Perkasa Alam, Jurnal Analytica Islamic Vol 5, No. 1, 2016. Jurnal berjudul “Pengaruh Kompetensi, Komitmen dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Pekanbaru” oleh Rahyu Shaputra, Angga dan Susi Hendriani, Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, Vol VII No. 1, 2015. Jurnal berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja, Kompetensi, terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank Mumalat Indonesia, TBK Cabang Bandung” oleh Tini Supartni, Jurnal Bisnis dan Iptek, Vol.10, No. 1, ISSN: 2502-1559, 2017. Jurnal berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan KJKS BMT Tamzis Bandung” oleh Ujang Wawan Sam Adinata, STIE Pasundan Bandung, Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship, Vol. 9, No. 2, 2015.

Jurnal berjudul “Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan Bank BJB Cabang Utama Bandung” oleh Mirsha Azkiya Ridwan, Universitas Pendidikan Indonesia, Repository UPI, 2013. Dapat disimpulkan dari jurnal ini bahwa kompetensi (berprestasi dan bertindak, melayani, serta mempengaruhi) berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 64,4% sedangkan 35,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Jurnal berjudul “Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Bank Kalsel Cabang Pembantu di Banjarmasin” oleh Rozi Fadillah, Sulastini, Noor Hidayati, Jurnal Bisnis dan Pengembangan, Vol 6 No. 1 ISSN 2541-178X, 2017. Dari jurnal ini dapat disimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, namun disiplin kerja dan lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Jurnal berjudul “Kajian Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada Level Jabatan Manajerial Studi Kasus pada PT. Bank Syariah ABC” oleh M. Ali Fitran, FISIP, Universitas Indonesia, 2012. Dari jurnal ini dapat disimpulkan bahwa secara signifikan kinerja dipengaruhi oleh variabel kompetensi.

Jurnal berjudul “Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi terhadap Motivasi serta Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan PT Bank OCBC NISP Tbk Cabang Pekanbaru” oleh Marwansyah dan Yohanes Oemar, Jurnal Tepak Manajemen Bisnis 207, Vol VII No. 2, 2015. Dari jurnal ini dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi dan berdampak pada kinerja karyawan PT Bank OCBC NISP Tbk Cabang Pekanbaru.

Jurnal berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Transaksional dan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Banda” oleh Maulizar, Said Musnadi, dan Mukhlis

Yunus, Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, Jurnal Manajemen, Vol.1, No.1, 2012. Dari jurnal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan transaksional dan kepemimpinan transformasional mempengaruhi secara signifikan kinerja karyawan yang ada di Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh.

Jurnal berjudul “Analisis Kinerja Karyawan pada PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Aksara Medan Ditinjau dari Manajemen Syariah” oleh Anjur Perkasa Alam, Jurnal Analytica Islamic Vol 5, No. 1, 2016. Kesimpulan dari jurnal ini yakni kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Aksara Medan dipengaruhi sebanyak 71,3% oleh variabel pendidikan, budaya organisasi, upah kerja, motivasi kerja, sedangkan sisanya dipengaruhi sebesar 28,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Jurnal berjudul “Pengaruh Kompetensi, Komitmen dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Pekanbaru” oleh Rahyu Shaputra, Angga dan Susi Hendriani, Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, Vol VII No. 1, 2015. Dari jurnal tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada BRI Wilayah Pekanbaru terlihat dari kompetensi yang lemah dan komitmen karyawan dalam bertanggung jawab atas tugas serta aktivitas perbankan.

Jurnal berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja, Kompetensi, terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank Muamalat Indonesia, TBK Cabang Bandung” oleh Tini Supartni, Jurnal Bisnis dan Iptek, Vol.10, No. 1, ISSN: 2502-1559, 2017. Kesimpulan dari jurnal tersebut yakni variabel kepemimpinan transformasional, motivasi kerja, serta kompetensi mempengaruhi kinerja karyawan secara simultan sebesar 72,4% sedangkan sisanya sebesar 27,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Jurnal berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan KJKS BMT Tamzis Bandung” oleh Ujang Wawan Sam Adinata, STIE Pasundan Bandung, Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship, Vol. 9, No. 2, 2015. Dari jurnal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional, motivasi, budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan sebesar 78% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul, Penulis, dan Tahun Terbit	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1	Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Bank Syariah	Kuantitatif	Persamaan pada penelitian	Metode penelitian, memiliki	Kesimpulan dari penelitian ini yaitu kinerja karyawan

	Mandiri Cabang Aksara Medan Ditinjau dari Manajemen Syariah (Anjur Perkasa Alam, 2016)		ini yaitu manajemen syariah sebuah bank berkaitan erat dengan pembentuk n pengetahua n karyawan mengenai aspek-aspek syariah yang mempengar uhi kinerja karyawan.	variabel independen yang mempengaru hi kinerja karyawan yakni pendidikan, budaya organisasi, upah kerja, motivasi kerja.	Bank Syariah Mandiri cabang Aksara Medan dipengaruhi sebanyak 71,3% oleh variabel pendidikan, budaya organisasi, upah kerja, motivasi kerja, sedangkan sisanya dipengaruhi sebesar 28,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. ¹
2	Pengaruh Kepemimpinan Transaksional dan Transaksional dan	Kuantitatif	Persamaan pada penelitian ini terletak	Metode penelitian, memiliki variabel	Dapat disimpulkam kepemimpinan transaksional dan kepemimpinan

¹ Perkasa Alam, Anjur, 2016, Analisis Kinerja Karyawan pada PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Aksara Medan Ditinjau dari Manajemen Syariah, *Jurnal Analytica Islamic* Vol 5, No. 1, hlm. 18

	<p>Transformasional terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh (Maulizar, Said Musnadi, Mukhlis Yunus, 2012)</p>		<p>pada gaya kepemimpinan yang membentuk sikap/perilaku karyawan dalam bekerja sehingga mempengaruhi kinerja karyawan.</p>	<p>independen yang mempengaruhi kinerja karyawan yakni kepemimpinan transaksional dan kepemimpinan transformasional.</p>	<p>transformasional mempengaruhi secara signifikan kinerja karyawan yang ada di Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh.</p>
3.	<p>Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan KJKS BMT Tamzis</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>Unsur gaya kepemimpinan erat kaitannya dengan sikap/perilaku karyawan,</p>	<p>Metode penelitian, memiliki variabel independen yang mempengaruhi kinerja</p>	<p>Dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional, motivasi, budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan</p>

	Bandung (Ujang Wawan Sam Adinata, 2015)		budaya organisasi serta motivasi erat kaitannya dengan pengetahuan karyawan	karyawan yakni kepemimpinan transformasional, motivasi, budaya organisasi.	sebesar 78% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
4	Analisis Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank Kalbar Cabang Mempawah. (Mas Yusmidi, 2015)	Kuantitatif deskriptif	Persamaan pada penelitian ini terletak pada variabel dependen yaitu kinerja karyawan.	Menggunakan variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yakni motivasi kerja.	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kompetensi dan motivasi kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Bank Kalbar Cabang Mempawah.
5	Pengaruh Kepemimpinan dan	Kuantitatif Deskriptif	Pada penelitian	Metode penelitian,	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan

	<p>Kompetensi terhadap Motivasi serta Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan PT Bank OCBC NISP Tbk Cabang Pekanbaru. (Marwansyah dan Yohanes Oemar, 2015)</p>		<p>ini MSDM dianggap mempengaruhi kinerja karyawan, penurunan kinerja 5 tahun terakhir pada Bank OCBC NISP Cabang Pekanbaru dilansir <i>karena terjadinya labour turn over</i> pada karyawan.</p>	<p>variabel yang dipengaruhi merupakan motivasi, terdapat variabel independen selain kompetensi yakni kepemimpinan.</p>	<p>bahwa kepemimpinan dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi dan berdampak pada kinerja karyawan PT Bank OCBC NISP Tbk Cabang Pekanbaru.</p>
6	<p>Pengaruh Kompetensi,</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>Pada penelitian</p>	<p>Metode penelitian,</p>	<p>Dapat disimpulkan bahwa kompetensi</p>

	<p>Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Bank Kalsel Cabang Pembantu di Banjarmasin. (Rozi Fadillah, Sulastini, Noor Hidayati, 2017)</p>		<p>ini sikap atau perilaku karyawan dapat dilihat dari kualitas kerja yang dimiliki, mengatasi kualitas kerja yang kurang baik diatasi dengan memberikan kompetensi pada karyawan, rata-rata karyawan yang memiliki kinerja yang</p>	<p>terdapat variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yakni disiplin kerja dan lingkungan kerja.</p>	<p>berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, namun disiplin kerja dan lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</p>
--	---	--	--	---	---

			kurang merupakan karyawan baru.		
7	Pengaruh Kompetensi, Komitmen dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Pekanbaru. (Angga Rahyu Shaputra dan Susi Hendriani, 2015)	Kuantitatif	Pada penelitian ini karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Pekanbaru memiliki sikap yang kurang baik yakni sering tidak tepat waktu, sikap pada penelitian	Metode penelitian, terdapat variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yakni komitmen dan pengembangan karir.	Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada BRI Wilayah Pekanbaru terlihat dari kompetensi yang lemah dan komitmen karyawan dalam bertanggung jawab atas tugas serta aktivitas perbankan.

			ini sebagai salah satu indikator kompetensi.		
8	Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan Bank BJB Cabang Utama Bandung (Mirsha Azkiya Ridwan, 2013)	Kuantitatif	Kompetensi melayani yang mempengaruhi kinerja karyawan pada penelitian ini identik dengan kompetensi sikap.	Metode penelitian, unsur-unsur kompetensi yakni kompetensi berprestasi dan bertindak, kompetensi melayani serta kompetensi mempengaruhi.	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kompetensi (berprestasi dan bertindak, melayani, serta mempengaruhi) berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 64,4% sedangkan 35,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.
9	Kajian Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja	Kuantitatif ekplansi.	Kualitas SDM pada penelitian	Metode penelitian,	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara

	Karyawan pada Level Jabatan Manajerial Studi Kasus pada PT. Bank Syariah ABC. (M. Ali Fitran, 2012)		ini dianggap sangat penting sebagai fokus yang menentukan perkembangan perbankan syariah selain fokus pada pengejaran target.	level objek penelitian.	signifikan kinerja dipengaruhi oleh variabel kompetensi.
10	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja, Kompetensi, terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank Mumalat	Kuantitatif	Pada penelitian ini kepemimpinan baik seorang pemimpin dituntut	Metode peneltian, terdapat variabel lain yang mempengaruhi kinerja yakni	Dapat disimpulkan bahwa variabel kepemimpinan transformasional, motivasi kerja, serta kompetensi mempengaruhi kinerja

	Indonesia, TBK Cabang Bandung. (Tini Supartini 2017)		untuk mempunyai keterampilan serta pengetahuan. n.	kepemimpinan transformasi dan motivasi kerja.	karyawan secara simultan sebesar 72,4% sedangkan sisanya sebesar 27,6% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian.
--	---	--	---	---	--

B. Kerangka Teoritik

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Pada sebuah perusahaan sumber daya manusia (SDM) menjadi satu diantara faktor terpenting selain modal. Oleh sebab itu, untuk dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi perlu dilakukan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang baik.² Pada sebuah perusahaan manajemen sumber daya manusia dirasa sangat penting *karena* sumber daya manusia merupakan komponen utama dalam sebuah perusahaan.

Secara umum kompetensi pada sumber daya manusia (SDM) dijabarkan sebagai sebuah karakter dasar meliputi keahlian, pengetahuan dan kepribadian lainnya yang dapat menunjukkan perbedaan individu. Terdapat beberapa komponen dalam kompetensi

² Tua Efendi Hariandja, Marihot, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Grasindo, hlm 2.

yang mengarah pada keahlian tertentu seperti bekerjasama dalam kelompok, berkomunikasi, kepemimpinan, serta memutuskan suatu masalah secara analisis.³

Sumber daya manusia pada suatu organisasi erat kaitannya dengan manajemen sumber daya manusia (MSDM). Manajemen sumber daya manusia yakni kegiatan penarikan, penyeleksian, pengembangan, memelihara, serta penggunaan sumber daya manusia guna mencapai tujuan-tujuan yang ada.⁴ Manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan pengembangan serta memanfaatkan karyawan untuk mencapai sasaran-sasaran secara efektif.⁵

Tabel 2.2 Kegiatan-kegiatan yang Umumnya tercakup dalam Lingkup SDM

<p>RANCANGAN ORGANISASI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perencanaan SDM • Analisis Pekerjaan • Merancang pekerjaan 	<p>MANAJEMEN PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menilai manajemen • Program peningkatan/produktivitas • Penilaian kinerja yang difokuskan pada klien
<p>STAFFING</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rekrut/wawancara/mempekerjakan • Affirmative action • Promosi/pemindahan/separasi • Pelayanan-pelayanan outplacement 	<p>PENGEMBANGAN PEKERJA DAN ORGANISASI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengembangan atau pengawasan manajemen • Perencanaan/pengembangan karier

³ Hamiddan Khoir, Dhany, 2012, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Direktorat Pembinaan Sekolah Dasar Ditjen Pendidikan Dasar Kemendikbud*, Universitas Indonesia, hlm 52.

⁴ Handoko, T. Hani, 1994, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE, hlm 108-110, hlm 4.

⁵ Cardoso Gomes, Faustino, 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Andi Offset, hlm 4-5.

<ul style="list-style-type: none"> • Pengangkatan/orientasi • Metode-metode penyeleksian karyawan 	<ul style="list-style-type: none"> • Program-program pembinaan/asistensi pekerjaan. • Penelitian-penelitian terhadap sikap
<p>SISTEM REWARD, TUNJANGAN-TUNJANGAN, DAN PEMATUHAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Program-program keamanan • Pelayanan-pelayanan kesehatan • Prosedur-prosedur pengaduan • Administrasi kompensasi • Administrasi pengupahan • Administrasi tunjangan asuransi • Rencana-rencana pembagian keuntungan • Hubungan-hubungan kerja 	<p>KOMUNIKASI DAN RELASI PUBLIK</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistem-sistem informasi/laporan/catatan-catatan SDM • Komunikasi/publikasi pekerja • Sistem penyaranan • Penilaian SDM

2. Karyawan

Karyawan yakni setiap individu yang bekerja dengan cara menjual tenaga fisik, kemampuan maupun tenaga pikirannya pada suatu perusahaan untuk mendapatkan balas jasa berupa pendapatan sesuai perjanjian yang ditetapkan diawal. Definisi sebenarnya dari buruh, tenaga kerja, pekerja, maupun karyawan adalah sama. Akan tetapi, pada budaya Indonesia, "Buruh" konotasinya kearah pekerja rendahan, yang hina, bekerja kasaran dan sebagainya. Sedangkan pekerja, Tenaga kerja serta Karyawan merupakan julukan bagi buruh yang memiliki posisi lebih tinggi, serta cenderung diberikan bagi buruh yang bekerja tanpa menggunakan otot tetapi menggunakan otak dalam bekerja. Namun, pada dasarnya keempat kata tersebut mempunyai arti yang

sama yakni pekerja. Hal ini terutama merujuk pada Undang-undang Ketenagakerjaan, yang berlaku umum untuk seluruh pekerja maupun pengusaha di Indonesia.⁶

Buruh terbagi menjadi 2 yakni:

- a. Buruh profesional atau sering disebut buruh berkerah putih, yakni buruh yang bekerja dengan menggunakan tenaga otak.
- b. Buruh kasar atau sering disebut buruh berkerah biru, yakni buruh yang bekerja menggunakan tenaga otot.

Tenaga kerja, pekerja, karyawan, berpotensi sebagai penggerak dalam suatu organisasi untuk mewujudkan potensinya yang merupakan aset serta memiliki kegunaan sebagai modal non material pada sebuah organisasi dapat diwujudkan menjadi kemampuan nyata secara fisik serta non fisik mewujudkan keberadaan organisasi.

Jika dikelompokkan berdasarkan statusnya, karyawan dalam perusahaan dapat dibagi menjadi dua jenis kelompok karyawan yaitu:

a. **Karyawan Tetap**

Karyawan tetap yakni karyawan sudah mempunyai kontrak maupun perjanjian kerja dengan sebuah perusahaan dalam jangka waktu yang tidak ditentukan (permanent). Biasanya karyawan tetap

⁶ <https://id.wikipedia.org/wiki/Buruh>

cenderung mempunyai hak yang lebih besar dibandingkan dengan karyawan yang tidak tetap. Karyawan tetap juga cenderung akan lebih aman (mengenai kepastian lapangan pekerjaan) dibandingkan dengan karyawan tidak tetap.

b. Karyawan Tidak Tetap

Karyawan tidak tetap yakni karyawan yang dipekerjakan saat perusahaan memerlukan tenaga kerja tambahan. Biasanya karyawan tidak tetap bisa diberhentikan sewaktu-waktu oleh perusahaan saat perusahaan tidak lagi memerlukan tenaga tambahan lagi. Apabila dibandingkan dengan karyawan tetap, karyawan tidak tetap mempunyai hak yang jauh lebih sedikit serta sedikit tidak aman (pada kepastian lapangan pekerjaan).

3. Kompetensi

Kompetensi yakni salah satu cerminan kepribadian seseorang yang dapat diperkirakan dan ditunjukkan dalam tugas serta pekerjaan. Dengan kompetensi dapat diperkirakan siapa yang memiliki kinerja baik dan kinerja kurang baik. Kompetensi pada manajemen kinerja pada sikap individu dalam menyesuaikan diri untuk bekerja secara baik.⁷

⁷ Suhartini, Yati, Pengaruh Faktor-Faktor Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada *Sales Supervisor* Pertokoan Sepanjang Malioboro Yogyakarta), Yogyakarta, hlm 1-2

Terdapat banyak definisi mengenai kompetensi, namun secara garis besar dapat ditarik kesimpulan yang sama mengenai elemen-elemen definisi dari kompetensi. Kompetensi dapat dikatakan terdiri atas tiga elemen yakni pengetahuan, keterampilan, serta perilaku. Hal tersebut sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia atau disingkat menjadi SKKNI. Dapat disimpulkan definisi secara umum dari kompetensi yakni kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas yang berlandaskan pengetahuan yang dimiliki seseorang, tingkat keterampilan, serta perilaku yang dimiliki oleh seseorang.⁸

a. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan hasil dari seseorang melakukan penginderaan pada sebuah objek. Pengetahuan terjadi melalui pancaindra yang paling utama melalui mata serta telinga. Pengetahuan memiliki beberapa tingkatan yakni tahu (*know*), memahami (*comprehension*), analisis (*analysis*), aplikasi (*aplication*), sintesis (*synthesis*), dan evaluasi (*evaluation*).

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi pengetahuan, diantaranya:

1) Usia

⁸ Wibowo, 2010, *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan untuk Menentukan Kinerja Jangka Panjang*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm 266-268.

Usia adalah salah satu variabel yang diperhatikan pada penelitian mengenai pengaruhnya terhadap pengetahuan. Biasanya, semakin tua seseorang maka semakin banyak pengetahuan yang dimiliki seseorang. Pengetahuan dikaitkan dengan usia karena banyaknya pengalaman yang diperoleh seseorang selama hidupnya.

2) Pengalaman

Pengalaman hidup seseorang banyak memberikan pengetahuan secara tidak langsung yang sangat jarang disadari oleh orang tersebut.

3) Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan erat kaitannya dengan tingkat pengetahuan seseorang sebab pengetahuan dikembangkan dalam proses belajar seseorang melalui pendidikannya. Seseorang yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung lebih menerima ide dan teknologi lebih mudah.

4) Perkembangan Teknologi

Berkembangnya teknologi mempermudah diperolehnya informasi bagi orang-orang yang menggunakan untuk hal-hal

positif. Saat ini berbagai informasi yang dibutuhkan terdapat di internet. Hal tersebut menyebabkan orang-orang yang menggunakan kemajuan teknologi untuk memperoleh informasi yang baik memiliki pengetahuan yang lebih banyak.

5) Interaksi Sosial

Banyak pengetahuan diperoleh dari orang lain, maka apabila interaksi sosial seseorang dengan orang lain baik maka pengetahuan yang diperoleh melalui cerita ataupun diskusi dengan orang lain akan bertambah.

b. Keterampilan

Keterampilan yakni kemampuan serta kapasitas yang didapatkan dari berusaha, teratur, serta kontinu bertujuan tanpa hambatan serta adaptif melakukan kegiatan-kegiatan rumit atau manfaat tugas terkait gagasan-gagasan (keterampilan kognitif), kasus-kasus (keterampilan teknis), dan individu (keterampilan interpersonal).

Terdapat banyak lulusan universitas yang bersaing menempati bursa tenaga kerja, perusahaan biasanya membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai keterampilan serta pengalaman kerja yang baik. Namun kebanyakan, terdapat beberapa keterampilan yang perusahaan inginkan, diantaranya:

- 1) Kesadaran komersial yakni mempunyai ketajaman intuisi bisnis. Hal tersebut mengenai pemahaman cara kerja bisnis serta apa yang menjadikan kesuksesan perusahaan.
- 2) Komunikasi yakni terkait komunikasi verbal serta tertulis.
- 3) Kerja tim yakni individu harus membuktikan dirinya sebagai pemain tim serta mempunyai kemampuan mengurus serta mendelegasikan kepada yang lainnya dan mengemban tanggung jawab.
- 4) Negosiasi serta persuasi yakni dapat mensukseskan visi dan misi perusahaan dengan metode negosiasi serta persuasi yang baik.
- 5) Pemecahan masalah yakni dapat menampilkan kemampuan mengambil pendekatan secara logis serta analitis untuk mencari solusi dari suatu masalah.
- 6) Kepemimpinan yakni erat kaitannya dengan kemampuan agar dapat memotivasi tim.
- 7) Organisasi berkaitan dengan keterampilan mengelola waktu dengan baik, serta menentukan prioritas.
- 8) Ketekunan serta motivasi.
- 9) Kepercayaan diri perlu ditunjukkan terhadap kolega serta perusahaan, akan tetapi tidak dengan menyombongkan diri.

c. Sikap

Sikap yakni adalah tanggapan atau proses individu yang belum terbuka pada sebuah obyek. Sikap tidak terlihat semerta-merta

namun hanya bisa di artikan terlebih dulu dari sikap yang tidak terbuka. Sikap secara nyata menunjukkan konotasi adanya kesesuaian reaksi terhadap stimulus tertentu. Dalam kehidupan sehari-hari adalah merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial.

Newcomb menyatakan bahwa pengertian dari sikap yakni kesiapan serta kesediaan individu dalam bertindak. Sikap berupa reaksi tertutup, bukan berupa reaksi terbuka atau perilaku yang terbuka. Dan sikap yakni kesiapan untuk bereaksi pada obyek. Seperti halnya pengetahuan sikap juga terdiri atas berbagai tingkatan, yakni:⁹

1) Menerima (*receiving*)

Menerima yakni orang (subyek) ingin serta memperhatikan stimulus yang diberikan (obyek). Contohnya sikap individu pada gizi bisa dinilai dari kesediaan serta perhatian individu itu pada informasi-informasi mengenai gizi.

2) Merespon (*responding*)

Jika ditanya memberikan jawaban, melakukan serta menyelesaikan pekerjaan yang diberikan merupakan suatu indikasi dari sikap. Sebab dengan adanya usaha-usaha tersebut terlepas

⁹ S, Notoatmodjo, 2003, *Pengantar Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*, Jakarta: Rineke Cipta.

dari benar atau salahnya tugas tersebut artinya individu menerima ide tersebut.

3) Bertanggung jawab (*responsible*)

Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah dipilihnya dengan segala resiko merupakan sikap yang paling tinggi, meskipun mendapat tantangan dari keluarga atau orang tuanya sendiri.

4) Pengukuran sikap dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung dapat ditanyakan bagaimana pendapat atau pernyataan responden terhadap suatu obyek.

4. Kinerja

a. Defnisi Kinerja

Kinerja yakni melakukan sesuatu untuk melaksanakann tugas, menyelesaikan tugas, serta tanggung jawab berdasarkan harapan serta tujuan yang sudah ditetapkan. Dalam bahasa inggris kinerja disebut dengan *performance*. Sedangkan *performance* itu sendiri mempunyai tiga arti, yakni prestasi, pertunjukan, serta pelaksanaan tugas

Kinerja jika dihubungkan dengan prestasi menunjukkan suatu perbuatan serta melakukan tugas yang diberikan. Kinerja sering disandingkan dengan prestasi kerja *karena* memiliki beberapa persamaan seperti target/sasarannya, standarnya, kriteria yang sudah

ditentukan serta disepakati diawal maupun kemungkinan lainnya yang akan terjadi. Kinerja sering kali disebut prestasi yakni “hasil” (*outcomes*) dari pekerjaan yang dilakukan. Kinerja mempunyai arti hasil kerja, kemampuan dalam bekerja, prestasi atau dorongan dalam melakukan suatu pekerjaan. Kesuksesan seseorang maupun organisasi dalam mencapai sasaran yang memiliki standar maupun ukuran disebut kinerja.

Karyawan biasanya melaksanakan tugasnya semaksimal mungkin karena memiliki tujuan seperti mendapatkan kepuasan kerja atas apa yang telah dilakukannya. Selain itu, Tujuan lainnya yakni untuk memenuhi tanggung jawab, memperoleh kompetensi yang baik, serta mendapatkan jenjang karier.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Mutu kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti partisipasi SDM, pembangunan karier, hubungan antar individu, kesehatan, penyelesaian masalah, kebanggaan dalam jiwa, kemampuan, serta memiliki tingkat intensif yang baik. Namun motivasi juga dapat mempengaruhi kinerja, karena meskipun seseorang mempunyai kemampuan yang baik bisa saja mempunyai kinerja yang buruk karena tidak ada motivasi dalam bekerja.

Kinerja dapat dipengaruhi oleh tiga variabel, yaitu:

- 1) Variabel individual yang terdiri atas kemampuan dan keterampilan, latar belakang kehidupan, serta faktor demografis.
- 2) Variabel organisasional yang terdiri atas sumber daya, gaya kepemimpinan atasan, upah, serta struktur dalam organisasi tersebut.
- 3) Variabel psikologis terdiri atas persepsi, perilaku, sifat, motivasi.

c. Indikator Kinerja

Setiap individu maupun kelompok mempunyai kriteria yang berbeda dalam menilai. Hal ini tergantung pada tanggung jawab yang diperoleh dalam pekerjaannya. Secara individual kriteria penilaian seseorang dapat dikategorikan berdasarkan beberapa indikator yakni:

- 1) Pengetahuan
- 2) Kemampuan
- 3) Komitmen
- 4) Pengalaman
- 5) Penempatan anggota
- 6) Hasil Pekerjaan

d. Kinerja dalam Islam

Konsep bekerja dalam Islam yakni bekerja menjadi kewajiban setiap individu meskipun rezeki sudah dijamin oleh Allah, akan tetapi setiap manusia haruslah berusaha dalam bekerja untuk mencukupi kebutuhan hidupnya sendiri. Oleh sebab itu, untuk

memenuhi kebutuhan hendaknya manusia bekerja.¹⁰ Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surah At-Taubah ayat 105 yakni:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ
إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya:

dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."¹¹

Dari ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja juga terdapat dalam Islam. Kinerja dalam Islam dilihat penilaian orang-orang mukmin mengenai pekerjaan yang kita lakukan. Oleh sebab itu, setiap manusia harus bersungguh-sungguh dalam bekerja karena kelak apa yang kita kerjakan akan diminta pertanggungjawaban.

¹⁰ Anjur Perkasa Alam, 2016, Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Aksara medan Ditinjau dari Manajemen Syariah, *Analytica Islamica*, Vol 5, No. 1, hlm 7

¹¹ Al-Qur'an