



Peranan Kompetensi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja

Dellia Mila Vernia*¹, Loecita Sandiar²

^{1,2}Dosen Fakultas Matematika dan Ilmu pengetahuan Alam Universitas Indraprasta PGRI

*Email: delliamilavernia@gmail.com, HP. 083813027074

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 21 Maret 2020

Direvisi: 28 Maret 2020

Dipublikasikan: 2 April 2020

e-ISSN: 2089-5364

p-ISSN: 2622-8327

DOI: 10.5281/zenodo.3737979

Abstract:

The existence of humans in organizations has a very vital position, organizational success is largely determined by the quality of the people who work in it. organizations are not only able to provide satisfying services but are also oriented to values, so organizations can achieve maximum performance in the process of achieving it. Consequently, organizations need human resources who have unique skills and abilities in accordance with the organization's vision and mission. Competency-based human resource development is carried out in order to provide results that are in accordance with the goals and objectives of the organization with established performance standards. The phenomenon that occurs in the field shows that the ability of human resources is still limited, this is evidenced by the existence of workforce data whose education level does not match the type occupation. In performance management, competence plays a role in individual behavior in adjusting work properly. Therefore it is felt necessary to explore more about the role of human resource competencies to create job satisfaction and improve employee performance in the company.

Keyword: Kompetensi kerja, Kepuasan kerja, Kinerja

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, masalah sumber daya manusia menjadi sorotan maupun tumpuan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan. Walaupun banyaknya sarana dan prasarana serta sumberdaya, tanpa dukungan sumberdaya manusia kegiatan perusahaan tidak berjalan dengan baik. Asumsi yang lahir dari manajemen

sumberdaya manusia adalah bahwa manusia memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan dan dorongan. Semua potensi ini mempengaruhi organisasi untuk mencapai tujuannya.

Keberadaan manusia dalam organisasi memiliki posisi yang sangat vital, keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja

didalamnya. Perubahan lingkungan yang begitu cepat menuntut kemampuan mereka dalam menangkap fenomena perubahan tersebut, menganalisa dampaknya terhadap organisasi dan menyiapkan langkah-langkah yang terbaik guna menghadapi kondisi tersebut. Seiring dengan persaingan yang semakin tajam karena perubahan teknologi yang cepat dan lingkungan yang berubah drastis pada setiap aspek kehidupan manusia maka setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan bernilai. Bisa dikatakan organisasi tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan tetapi juga berorientasi pada nilai, sehingga organisasi dapat mencapai kinerja maksimal dalam proses pencapaiannya. Konsekuensinya, organisasi memerlukan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan kemampuan yang unik sesuai dengan visi misi organisasi.

Pengembangan SDM berbasis kompetensi dilakukan agar dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki karyawan secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen, dengan kata lain kompetensi yang dimiliki individual dapat mendukung system kerja berdasarkan tim yang memberikan dampak positif bagi suatu perusahaan dan juga dapat meningkatkan kompetensi personal yang terlibat didalamnya.

Fenomena yang terjadi dilapangan menunjukkan bahwa kemampuan sumber daya manusia masih terbatas, hal ini dibuktikan dengan adanya data angkatan kerja yang tingkat pendidikannya tidak sesuai dengan jenis pekerjaan yang

dilakukan. Hal ini diperkuat dalam penelitian Heru, Bambang, dan Anwari (2017) yang menyatakan bahwa pendidikan tinggi Pariwisata Swasta, khususnya Jawa barat, belum memberikan nilai manfaat yang diharapkan pada masyarakat, kenyataannya dibuktikan dengan rendahnya kualitas lulusannya. Kemudian, menurut Ina, Rajesri dan Budhi (2012) sebuah gap kompetensi muncul ketika terdapat situasi dimana kompetensi individu berada dibawah standar yang diperlukan untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan. Hal tersebut menunjukkan kemampuan atau kompetensi pegawai bisa dikatakan rendah, sehingga menghasilkan kinerja yang belum optimal. Miyawaki dalam Mohd Noor dan Dola (2009) memberikan definisi "*competency include the aptitude necessary to enhance basic abilities and to raise job performance to a higher level*" Definisi tersebut menjelaskan bahwa kompetensi dapat didefinisikan sebagai bakat yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan dasar dan untuk meningkatkan kinerja ke tingkat yang lebih tinggi. Sedangkan dalam (Armstrong : 1998) mengemukakan bahwa penilaian kinerja didasarkan pada pengertian *knowledge, skill, expertise* dan *behavior* yang diperlukan untuk mengerjakan pekerjaan dengan baik dan analisa lebih luas terhadap *attributes* dan perilaku individu. Dalam manajemen kinerja, kompetensi lebih berperan pada perilaku individu dalam menyesuaikan pekerjaan dengan baik. Penambahan kompetensi dalam penilaian kinerja diharapkan dapat memperbaiki proses penilaian kinerja pegawai. Selain itu kompetensi dapat membantu organisasi mengkomunikasikan perilaku yang diharapkan, mengendalikan biaya dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kompetensi SDM, merupakan salah satu faktor yang dapat menghasilkan kepuasan kerja karyawan menurut Daft (dalam Ina, Rajesri dan Budhi, 2012). Oleh karena itu dirasa perlu untuk mengupas lebih lanjut tentang peranan kompetensi sumber daya manusia untuk menciptakan kepuasan kerja

dan meningkatkan kinerja pegawai di perusahaan.

1.1 Pengertian Kompetensi

Untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dalam bidang kerja tertentu diperlukan kompetensi yang memadai. Kompetensi mempunyai peranan yang amat penting, karena kompetensi pada umumnya menyangkut kemampuan dasar seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Tanpa adanya kompetensi maka seseorang akan sulit menyelesaikan pekerjaan tersebut sesuai dengan standar yang dipersyaratkan. Oleh karenanya perusahaan dapat mencapai keberhasilan apabila didukung karyawan yang berkompotensi tinggi. Ada banyak pengertian atau definisi yang berkaitan dengan kompetensi dari beberapa ahli diantaranya sebagai berikut. Mc Clelland (dalam Sudarmanto, 2015) kompetensi adalah karakteristik dasar personal yang menjadi faktor penentu sukses tidaknya seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan atau situasi. Sedangkan menurut Spencer dan Spencer (1993) menyatakan bahwa kompetensi seseorang merupakan dasar individu yang berhubungan dengan kinerja yang efektif dan superior dalam suatu pekerjaan. Pengertian ini sejalan dengan Boulter *et al* (1996) yang menyatakan kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Menurut Robbins (dalam Untung dan Agus, 2010) menyatakan bahwa kompetensi adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pekerjaan. Selain itu disebutkan pula bahwa seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Menurut Veitzal Rivai (dalam Untung dan Agus, 2010) kemampuan seseorang merujuk ke suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan dan seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dalam dua perangkat faktor, yaitu:

- a. Kemampuan intelektual
Kemampuan intelektual seseorang berhubungan dengan tingkat IQ atau menyangkut kecerdasan dalam hal pengetahuan. Selain berhubungan dengan IQ (*Intelligence Quotient*) juga berhubungan dengan EQ (*Emotional Quotient*) atau kecerdasan emosional. Ada tujuh dimensi yang dapat membentuk kemampuan intelektual yaitu: (a) Kecerdasan numeric, yaitu kemampuan untuk berhitung dengan cepat dan tepat; (b) Pemahaman verbal, yaitu kemampuan memahami apa yang dibaca dan didengar serta menghubungkan kata satu dengan kata lain; (c) Kecepatan konseptual, yaitu kemampuan mengenali kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat; (d) Penalaran induktif, yaitu kemampuan mengenali suatu urutan logis dalam suatu masalah dan kemudian memecahkan masalah tersebut; (e) Penalaran deduktif, yaitu kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argument; (f) Visualisasi ruang, yaitu kemampuan membayangkan bagaimana suatu objek akan tampak seandainya posisinya dalam ruang diubah; (g) Ingatan, yaitu kemampuan untuk menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu.
- b. Kemampuan Fisik
Kemampuan fisik memiliki makna penting khusus untuk melakukan pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan. Misalnya pekerjaan yang menuntut stamina, kecekatan tangan, atau bakat. Kompetensi yang diperlukan seseorang dalam

suatu pekerjaan dapat diukur berdasarkan lima sifat/karakteristik dan bisa dilihat dari pikiran, sikap dan perilaku. Menurut Vatahanophas dan Thaingam (dalam Untung dan Agus, 2010) karakteristik mendasar yang dimiliki kompetensi yaitu: pengetahuan, keterampilan, perangai/sifat, dan konsep diri. Masing-masing karakteristik kompetensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: (a) Pengetahuan, adalah informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang yang spesifik; (b) Keterampilan, merupakan kemampuan untuk melakukan tugas fisik atau mental; (c) Perangai atau sifat, yaitu karakteristik fisik dan tanggapan yang konsisten untuk informasi atau situasi; (d) Konsep diri, mencakup sikap, nilai atau *image* diri dari seseorang.

Let *et al* (2008) menyatakan jika kompetensi individu sejalan dengan kompetensi organisasi maka tujuan organisasi secara efektif dapat dicapai. Pendapat kompetensi lainnya yaitu oleh Linawati dan Suhaji (dalam Ali Baba, 2012) menyatakan kompetensi merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan dan sikap yang harus dimiliki, dihayati, dikuasai, dan diwujudkan oleh seseorang dalam melaksanakan tugas keprofesionalan tanpa meninggalkan aspek kemampuan kepribadian dan kemampuan social dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Sedangkan menurut Yudistira dan Siwantara (dalam Ali Bali, 2014) mengatakan bahwa kompetensi terdiri dari beberapa jenis karakteristik yang berbeda, yang mendorong perilaku. Pondasi karakteristik ini terbukti dalam cara

seseorang berperilaku di tempat kerja. Kompetensi ditemukan pada orang-orang yang diklasifikasikan sebagai berkinerja unggul dan efektif.

Mencermati berbagai uraian tentang konsep kompetensi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang mendasari perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajiban yang dibebankan kepadanya sesuai dengan hasil yang diharapkan.

1.2. Indikator-indikator kompetensi

Didalam menjelaskan makna kompetensi lebih jauh dan dalam, tentu tidak kan lepas dari pemikiran beberapa nama dibawah ini.

Menurut Mangkunegara (2012:196), komponen-komponen kompetensi adalah berhubungan dengan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya, yaitu terdiri dari:

- 1) Pengetahuan dalam bidang yang telah ditentukan.
- 2) Kemampuan yang dimiliki sesuai dengan keahliannya
- 3) Keterampilan merupakan keterampilan yang menunjukkan sistem atau urutan perilaku yang secara fungsional berhubungan dengan pencapaian tujuan kinerja.

Adapun komponen yang membentuk kompetensi menurut Abdullah (2013) adalah (1) Pengetahuan; (2) Keterampilan; (3) Konsep diri; (4) Ciri diri; (5) Motif. Menurut Wibowo (2007) kompetensi memiliki tipe terdiri dari: (1) *Planning Competency*; (2) *Influence Competency*; (3) *Communication Competency*; (4) *Interpersonal Competency*; (5) *Thinking Competency*; (6) *Organizational Competency*; (7) *Human Resources Management*; (8) *Leadership Competency*; (9) *Client Service Competency*; (10) *Business Competency*; (11) *Self*

management Competency; (12) Technical Operational Competency.

1.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi

Pembahasan selanjutnya yang terkait dengan kompetensi adalah seputar permasalahan bisa atau tidak kompetensi seseorang dapat ditingkatkan atau diperbaiki.

Menurut Zweel (dalam Sholehatusya, 2017), terdapat 7 (tujuh) derterminan yang mempengaruhi atau membentuk kompetensi yaitu:

- 1) Kepercayaan dan nilai seseorang terhadap sesuatu sangat berpengaruh terhadap sikap dan perilaku seseorang.
- 2) Keahlian/Keterampilan Aspek ini memegang peranan sangat penting dalam membentuk kompetensi.
- 3) Pengalaman merupakan elemen penting dalam membentuk penguasaan kompetensi seseorang terhadap tugas.
- 4) Karakteristik Personal seseorang turut berpengaruh terhadap kompetensi seseorang.
- 5) Motivasi seseorang terhadap suatu pekerjaan atau aktivitas akan berpengaruh terhadap hasil yang dicapai.
- 6) Isu-isu emosional Hambatan dan blok-blok emosional sering kali dapat membatasi penguasaan kompetensi.
- 7) Kapasitas intelektual seseorang akan berpengaruh terhadap penguasaan kompetensi.

Kompetensi seseorang dalam melaksanakan pekerjaan tidak berdiri sendiri, tetapi dipengaruhi oleh beberapa factor. Menurut Abdullah (2013) factor-faktor tersebut adalah (1) Keyakinan dan nilai-nilai; (2) Keterampilan; (3) Pengalaman; (4) Karakteristik kepribadian; (5) Motivasi; (6) Emosional; (7) Intelektual; (8) Budaya Organisasi.

1.4 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan hal utama yang harus mendapatkan perhatian dari manajemen sumber daya manusia, yaitu

mereka yang duduk sebagai pimpinan/manajer/direktur sumber daya manusia. Karena semakin tinggi kepuasan kerja yang diperoleh, maka akan semakin tinggi kinerja yang dapat dicapainya. Seperti pada pernyataan (Veithzal dalam Heru, Bambang dan Anwari, 2017) bahwa kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tapi berhubungan dengan kepuasan kerja dan tingkat imbalan. Menurut Christie; Newman *et al*; Rad (dalam Ina, Rajesri dan Budhi, 2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan kondisi emosional seseorang sebagai sikap puas atau tidak puas berdasarkan penilaian atas aspek-aspek pekerjaannya. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya, akan memberikan pelayanan yang lebih baik daripada karyawan yang merasa tidak puas. Sejalan dengan pernyataan tersebut, menurut Kim (dalam Ina, Rajesri dan Budhi, 2012) mengatakan bahwa kepuasan kerja menunjukkan keadaan mengenai sejauh mana seseorang menyukai pekerjaannya. Sedangkan menurut Clark *et al* (dalam Ina, Rajesri dan Budhi, 2012) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah emosi rasa senang yang dihasilkan dari penilaian atas pekerjaan seseorang karena tercapai atau terfasilitasi dalam pencapaian nilai-nilai pekerjaannya. Menurut Rose *et al* (dalam Ina, Rajesri dan Budhi, 2012) kepuasan kerja terdiri dari tiga komponen yaitu komponen evaluative, afektif, dan kognitif, yaitu (a) komponen evaluative yaitu respons secara keseluruhan terhadap keberadaan seseorang didalam organisasi. Ini menunjukkan suka atau tidak suka terhadap organisasi. (b) Komponen kognitif yaitu persepsi, opini, harapan dan keyakinan individu terhadap organisasi yang terfokus pada kognisinya. Evaluasi yang positif menunjukkan individu merasa aman dimasa depan dengan organisasinya, (c) komponen afektif yaitu perasaan yang dibangkitkan oleh organisasi. Apakah ketika memikirkan sesuatu yang berhubungan dengan organisasi dapat membangkitkan rasa senang atau tidak senang, suka atau

marah, aman atau tertekan, diterima atau tidak diakui.

1.5 Kinerja

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas. Terkait dengan konsep kinerja, ada beberapa definisi dari beberapa ahli sebagai berikut: “Widodo (dalam Pasolong, 2014), mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil yang seperti yang diharapkan.” Berbeda pendapat dengan “Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI (dalam Amins, 2012:91), merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.

Dimensi atau indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja antara lain:

John Miner (dalam Ruky, 2013), mengemukakan 5 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu:

- a. Kualitas, yaitu: tingkat kesalahan, kerusakan, kecerdasan.
- b. Kuantitas, yaitu: jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
- c. Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu: tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif atau jam kerja hilang.
- d. Kerja sama dalam orang lain dalam bekerja.
- e. Kedisiplinan dalam mengerjakan tugas atau bertanggungjawab atas pekerjaan yang diberikan oleh atasan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pada dasarnya kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

- 2) Kemauan atau motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
- 3) Pikiran sesuatu yang dikuasai, jika dalam keadaan energi mengalir dalam keahlian, mampu merespon dan bereaksi terhadap apapun yang dibutuhkan, tanpa berpikir panjang atau perhatian secara sadar.
- 4) Teknologi dapat dikatakan tindakan yang dikerjakan oleh individu untuk membuat beberapa perubahan terhadap objek tersebut.
- 5) Kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.
- 6) Kejelasan tujuan merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian kinerja.
- 7) Keamanan merupakan kebutuhan manusia yang menyatakan lebih penting keamanan pekerjaannya daripada kenaikan pangkat.

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kajian literatur (kajian pustaka). Dalam melakukan penelitian ilmiah harus dilakukan teknik penyusunan yang sistematis untuk memudahkan langkah-langkah yang akan diambil. Begitu pula yang dilakukan penulis dalam penelitian ini, langkah pertama yaitu dengan melakukan studi literatur pada buku-buku yang membahas tentang Theory of Constraints, jurnal, dan penelitian yang telah dilakukan yang berkaitan dengan TOC. Data yang didapat dari studi literatur ini akan digunakan sebagai acuan untuk membuat kuesioner penelitian.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara survey langsung maupun dari literatur. Jenis data yang digunakan terdiri dari 2 macam, yaitu:

1. Data primer Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner mengenai kendala-kendala yang dihadapi konsultan maupun kontraktor pada proyek pembangunan Pop Hotel

Lampung serta langkah penyelesaian yang diambil untuk mengatasi kendala tersebut.

2. Data sekunder Data sekunder merupakan data pendukung yang bersumber dari literatur maupun referensi-referensi yang ada. Data sekunder yaitu pada form kuesioner mengenai kendala-kendala yang sering terjadi dalam proyek pembangunan

HASIL DAN PEMBAHASAN

3. Bagaimana peranan kompetensi kerja pada penciptaan kepuasan kerja

Sudah banyak penelitian yang membahas tentang kompetensi kerja dan kepuasan kerja, diantaranya yaitu:

- a. Penelitian Ina, Rajesri dan Budhi (2012) yang berjudul “Kompetensi SDM dan kualitas Pelayanan Rumah Sakit” menyatakan bahwa secara umum kompetensi SDM berpengaruh positif pada kepuasan kerja dan kualitas pelayanan. Kompetensi SDM sebagai motivator, jelas merupakan faktor penyebab kepuasan yang terlihat lebih menetap, atau selama seseorang berusaha untuk kompeten, maka kepuasan kerja akan terus dirasakannya. Oleh karena itu, bagi para pimpinan, sangat baik apabila memprioritaskan upaya peningkatan kepuasan kerja melalui peningkatan kompetensi SDM.
- b. Dalam Penelitian Munevver, Melisa, Mehmet (2012) yang berjudul “The Effects of leadership Styles and the Communication Competency of Bank Managers on the Employee’s Job Satisfaction: The Case of Turkish Banks” mendapatkan hasil penelitian bahwa gaya kepemimpinan dan kompetensi komunikasi memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan kerja.
- c. Xinjuan, Jiaqian, Ge (2012) yang berjudul “The effects of emotional labor and competency on job satisfaction in nurses of China: A nationwide cross-sectional survey” menyatakan bahwa sebanyak 11.337 responden perawat dari

92 rumah sakit di Cina, didapatkan hasil survey bahwa kompetensi inti perawat secara positif terkait dengan kepuasan kerja. Dan faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja.

4. Bagaimana peranan kompetensi kerja pada peningkatan kinerja pegawai di suatu perusahaan

Beberapa telaah penelitian terdahulu menyatakan dalam penelitian diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Untung dan Agus (2010) yang berjudul “Pengaruh kompetensi, motivasi, komunikasi dan kesejahteraan terhadap kinerja pegawai dinas Pendidikan.” Dalam jurnalnya tertulis bahwa kinerja dan keefektifan pegawai dalam melaksanakan tugas sangat ditentukan oleh kompetensi yang disyaratkan oleh bidang pekerjaan. Melalui kompetensi yang semakin memadai seseorang akan lebih menguasai dan mampu menerapkan semua tugas pekerjaan sesuai dengan *job description* yang ditetapkan.
- b. Andreea dan Ticu (2011) dalam penelitiannya yang berjudul “Understanding job performance through persistence and job competency dalam penelitiannya mengambil sampel 200 karyawan di Rumania, mendapatkan hasil bahwa ada korelasi positif antara kompetensi kerja dan kinerja karyawan di Rumania.
- c. Eddy Yunus (2012) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai KPPBC Surabaya” menyatakan bahwa indikator penilaian kinerja meliputi hasil kerja yang berhubungan dengan kemampuan pegawai, pelayanan pelanggan dan peningkatan pegawai. Penilaian kinerja yang sudah ada perlu dilengkapi dengan kompetensi yang berhubungan dengan *skill* dan *knowledge* yaitu komunikasi, kerjasama kelompok, kepemimpinan dan pengambilan keputusan secara analitis. Hasil dari penelitian ini menyatakan

- bahwa kompetensi komunikasi, kerjasama kelompok, kepemimpinan dan keputusan pendapat secara analisis berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai.
- d. Ali Baba (2012) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi, komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan” menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi yang dimiliki pegawai, atau semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh pegawai akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai tersebut, karena dengan kompetensi yang baik dan berkualitas maka kinerja pegawai akan semakin baik.
 - e. Ion Bucur (2013) mengambil sampel 210 manager dengan judul penelitian yaitu “Managerial Core Competencies as Predictors of Managerial Performance, on Different Levels of Managerial”. Hasil penelitian menyatakan bahwa kompetensi secara signifikan terkait dengan kinerja manajerial.
 - f. Dina Rande (2016) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika” menyatakan bahwa tingkat hubungan antara kompetensi dengan kinerja pegawai “sangat kuat”. Artinya, bahwa semakin naik kompetensi, maka akan meningkatkan kinerja pegawai.
 - g. Sholehatusyadiah (2017) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan” menyatakan bahwa hubungan antara kompetensi dengan kinerja karyawan adalah sangat erat dan penting sekali, relevansinya ada dan kuat akurat, bahkan karyawan apabila ingin meningkatkan kinerjanya, seharusnya kompetensi sesuai dengan tugas dan pekerjaannya (the right man on the right job). Maka untuk meningkatkan kompetensi terhadap kinerja dalam

proses transformasi dilakukan tingkat kompetensi dibutuhkan agar dapat mengentahui tingkat prestasi karyawan.

- h. Otolince, Victor dan Irvan (2018) yang berjudul “Pengaruh kepribadian, pengalaman kerja, kompetensi, dan tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) di Kabupaten Nabire menyatakan bahwa kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

5. Faktor-faktor kompetensi kerja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai di suatu perusahaan

- a. Eddy Yunus (2012) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai KPPBC Surabaya” menyebutkan bahwa Boulter *et al* (1996) level kompetensi secara berurutan adalah sebagai berikut: *skill, knowledge, self concept, self image, trait* dan *motive*.
- b. Dina Rande (2016) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika” menyatakan bahwa besarnya pengaruh kompetensi secara simultan terhadap kinerja pegawai dinas perhubungan ditentukan oleh motif (*motives*), sifat (*traits*), konsep diri (*self-concepts*), pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skills*).
- c. Sholehatusyadiah (2017) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan” menyatakan bahwa faktor kompetensi kerja yang mempengaruhi kinerja adalah *knowledge* (pengetahuan), *skills* (keterampilan) dan *abilities* (kemampuan).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan hal-hal mengenai Kompetensi kerja sebagai berikut :

1. Peranan kompetensi memberikan pengaruh yang positif untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan.
2. Peranan kompetensi memberikan pengaruh positif untuk meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan.
3. Faktor-faktor kompetensi yang dapat meningkatkan kinerja diantaranya yaitu *skills* (keterampilan), *knowledge* (pengetahuan), dan *abilities* (kemampuan).

DAFTAR PUSTAKA

- Baba, Ali. Pengaruh Kompetensi, komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT Semen Bosowa Maros. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* Vol 18 No 4 Tahun 2014: 524-540
- Bucur, Ion. Managerial core competencies as Predictors of managerial performance, on different levels of management. *Journal Social and Behavioral Sciences* 78 (2013) 365-369
- Cetin Munevver, Karabay Melisa, Efe Mehmet. The Effects of Leadership Styles and the communication competency of bank managers on the employees job satisfaction: The case of Turkish Banks. *Social and Behavioral Sciences* 58 (2012) 227-235
- Diah Sholehatusya. Pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan di Kantor PT Kitadin Tenggarong Seberang. *eJournal Administrasi Negara* Vol 5 No 2 Tahun 2017: 5789-5802
- Pranazhira Ranisa, Sukmawati Anggraini. Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi terhadap kepuasan kerja dan work engagement karyawn UKM Susu Kambing Bogor. *Jurnal Manajemen dan Organisasi* Vol VIII No 1 Tahun 2017
- Ratnamiasih Ina, Govindaraju Rajesri, Prihartono Budi. Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Trikonomika* Vol 11 No 1 Tahun 2012 : 49-57.
- Rande, Dina. Pengaruh Kompetensi terhadap kinerja pegawai pada dinas perhubungan, komunikasi dan informatika kabupaten Mamuju Utara. *Ejournal Katalogis* Vol 4 No 2 Tahun 2016: 101-109
- Riyadi Heru, Utomo Bambang, Masatip Anwari. Pengaruh Komunikasi, motivasi kerja dan kompetensi terhadap kepuasan kerja serta implikaisnya pada kinerja dosen pada perguruan tinggi pariwisata swasta di Jawa barat. *Tourism and Hospitality Essentials Journal* Vol 7 No 2 Tahun 2017: 73-89
- Sriwidodo, Untung. Pengaruh Kompetensi, motivasi, komunikasi dan kesejahteraan terhadap kinerja pegawai dinas pendidikan. *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia* Vol. 4 No. 1 Juni 2010: 47-57
- Tekege Otolince, Lengkong Victor, Trang Irvan. Pengaruh kepribadian, pengalaman kerja, kompetensi dan tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia (PERSERO) di Kabupaten Nabire. *Jurnal EMBA* Vol 6 No 4 Tahun 2018: 2218-2227
- Yunus, Eddy. Pengaruh Kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* Vol 16 Np 3 Tahun 2012: 368-387
- Wu Xinjuan, Li Jiaqian, Liu Ge. The effect of emotional labor and competency on job satisfaction in nurses of China; A nationwide cross sectional survey. *International journal of nursing sciences* (2018) 1-7
- Moeheriono. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. PT Ghalia Indonesia: Surabaya