

**ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA  
KARYAWAN *OUTSOURCING* DIVISI SALES  
DI PT. INDOSAT OOREDOO SALES AREA MAKASSAR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar Sarjana Teknik  
pada Fakultas Teknik  
Universitas Hasanuddin



**OLEH :**

**IHSAN FIQRI**

**D071171019**

**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**GOWA**

**2022**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : D071171019

NIM : D071171019

Program Studi : Teknik Industri

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Outsourcing Divisi Sales di PT. Indosat Ooredoo Sales Area Makassar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Tugas Akhir ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari Tugas Akhir ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Demikian lembar pernyataan ini, saya buat dengan sesungguhnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dan sanksi lain sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Hasanuddin, Makassar.

Gowa, 14 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Ihsan Fiqri  
D071171019

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir :

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA  
KARYAWAN *OUTSOURCING* DIVISI SALES DI PT. INDOSAT  
OOREDOO SALES AREA MAKASSAR**

Disusun oleh :

**IHSAN FIQRI**

**D071 17 1019**

Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi guna memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

Telah diperiksa dan disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

**Dr. Eng. Ir. Ilham Bakri, S.T., M.Sc**  
NIP. 1975929 199903 1 002

**DR. Ir. Saiful, S.T., M.T., IPM**  
NIP. 19810606 200604 1 004

Mengetahui,  
Ketua Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Hasanuddin



**DR. Ir. Saiful, S.T., M.T., IPM**  
NIP. 19810606 200604 1 004

## ABSTRAK

PT. Indosat Ooredoo Sales Area Makassar merupakan salah satu perusahaan bergerak dibidang penyediaan jasa telekomunikasi. Pada sales area makassar ini menyadari bahwa dalam pencapaian target yang telah ditentukan oleh perusahaan belum maksimal, hal ini dikarenakan kinerja karyawan yang belum maksimal.

Hasil studi lapangan menunjukkan bahwa perlu dilakukan pendekatan untuk peningkatan kinerja karyawan. Pendekatan peningkatan sumber daya manusia yaitu melihat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menentukan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil analisis data penilaian sales menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS-SEM) menunjukkan bahwa keahlian, kepuasan kerja, loyalitas, disiplin kerja, dan pengetahuan mempengaruhi kinerja secara signifikan yakni berdasarkan output smartPLS di dapatkan nilai T-statistik secara berturut sebesar (2.645), (2.203), (2.126), (1.757), (1.717). Untuk faktor kompensasi, budaya organisasi, rancangan kerja, gaya kepemimpinan, kepribadian, kepemimpinan, lingkungan kerja, motivasi kerja, dan komitmen tidak mempengaruhi kinerja secara signifikan, dikarenakan nilai T-statistik lebih kecil dari nilai T-tabel, Adapun nilai T-statistik yang di dapatkan secara berurut dari kompensasi yakni, (1.549), (1.041), (0.913), (0.879), (0.496), (0.395), (0.331), (0.121), (0.064). dan berdasarkan hasil analisis penilaian manajemen menggunakan metode *Partial Least Square* menunjukkan bahwa rancangan kerja, dan gaya kepemimpinan mempengaruhi kinerja secara signifikan di buktikan berdasarkan hasil nilai T-statistik yang di dapatkan sebesar (1,717) dan (1,706). Untuk faktor keahlian, pengetahuan, kepuasan kerja, loyalitas, disiplin kerja, kompensasi, budaya organisasi, kepribadian, kepemimpinan, lingkungan kerja, motivasi kerja, dan komitmen tidak mempengaruhi kinerja secara signifikan, dikarenakan nilai T-statistik lebih kecil dari nilai T-tabel. Adapun nilai T-statistik yang di dapatkan secara berurut dari keahlian yakni (0,316), (1,035), (0,878), (0,379), (0,694), (0,999), (0,968), (0,942), (0,592), (0,192), (0,115), (0,256). Pada tahap akhir diberikan rekomendasi sebagai upaya peningkatan kinerja karyawan pada PT. Indosat Ooredoo Sales Area Makassar.

**Kata kunci : Analisis Faktor, Kinerja Karyawan, *Partial Least Square*.**

## ABSTRACT

*PT. Indosat Ooredoo Sales Area Makassar is a company engaged in providing telecommunications services. In the Makassar sales area, he realized that the achievement of the targets set by the company had not been maximized, this was because the performance of the employees had not been maximized.*

*The results of the field study indicate that an approach is needed to improve employee performance. The approach to improving human resources is to look at the factors that can affect employee performance. Therefore, this study was conducted to determine what factors significantly affect employee performance and provide recommendations for improving employee performance.*

*Based on the results of the analysis of sales assessment data using the Partial Least Square (PLS-SEM) method, it shows that expertise, job satisfaction, loyalty, work discipline, and knowledge significantly affect performance, namely based on the smartPLS output, the T-statistics value in a row is (2,645), (2,203), (2,126), (1,757), (1,717). For compensation factors, organizational culture, work design, leadership style, personality, leadership, work environment, work motivation, and commitment do not significantly affect performance, because the T-statistical value is smaller than the T-table value. obtained sequentially from compensation, namely, (1,549), (1,041), (0.913), (0.879), (0.496), (0.395), (0.331), (0.121), (0.064). and based on the results of management assessment analysis using the Partial Least Square method, it shows that work design and leadership style significantly affect performance, as evidenced by the results of the T-statistical values obtained for (1.717) and (1.706). For factors of expertise, knowledge, job satisfaction, loyalty, work discipline, compensation, organizational culture, personality, leadership, work environment, work motivation, and commitment do not affect performance significantly, because the T-statistical value is smaller than the T-table value. The T-statistics values obtained sequentially from expertise are (0.316), (1.035), (0.878), (0.379), (0.694), (0.999), (0.968), (0.942), (0.592), (0.192), (0.115), (0.256). In the final stage, recommendations are given as an effort to improve employee performance at PT. Indosat Ooredoo Sales Area Makassar.*

*Keywords: Factor Analysis, Employee Performance, Partial Least Square.*

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur hanya kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala berkat, ridho, dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “**Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Outsourcing Divisi Sales di PT. Indosat Ooredoo Sales Area Makassar**” yang mana merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan tidak dapat diraih tanpa bimbingan dan dukungan dari orang lain maka dari itu tugas akhir ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tua terkasih penulis yaitu **Bapak Irham Iskandar** dan **Ibu Herlina** serta saudara kandung penulis **Rahmat Alghifari** yang telah memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan terbesar untuk penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Dalam penulisan tugas akhir ini juga tidak terlepas dari berbagai hambatan dan rintangan. Namun, berkat dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Melalui tulisan ini, penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada **Bapak Dr. Eng. Ir. Ilham Bakri, S.T., M.Sc selaku pembimbing I** dan **Bapak DR. Ir. Saiful, S.T.,M.T.,IPM\_selaku pembimbing II** yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan tenaganya untuk membimbing dan memberikan nasihat kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis juga berterima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini yaitu kepada :

1. Bapak dan Ibu Dosen Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan sampai saat ini.
2. Ibu Hikmah dan Pak Nadir selaku Staff Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin yang telah banyak membantu kelengkapan administrasi penulis selama perkuliahan sampai saat ini.
3. Bapak Sugi selaku *Vice President* dan Ibu Rosna selaku *Asisten Vice President* PT. Indosat Ooredoo Sales Area Kalisumapa yang telah membantu penulis dalam memberikan kebebasan dan supporting untuk mengambil informasi terkait perusahaan
4. Bapak Irshan, Mas Ardan, Kak Andika, Kak Saiful, Kak Elsha selaku Cluster Sales Manager di micro cluster sales area makassar PT. Idosat Ooredoo Sales Area Makassar yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data untuk penyelesaian tugas akhir penulis
5. *The Hardworkers*, yang selalu saling memotivasi, memberikan dukungan dan semangat, selalu ada dalam suka maupun duka, kepada sahabat-sahabat saya Kiko, Mentari, Andre, Aya, Vanessa. Terima kasih atas kebersamaannya selama ini sampai seterusnya.
6. Saudara tak sedarah penulis, KAIZEN (Teknik Industri Angkatan 2017) yang selalu menemani dan mewarnai masa perkuliahan, dan akan terus saling membantu untuk menggapai cita-cita bersama. *See u on top guys!*

Penulis sadar bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna maka dari itu penulis ucapkan mohon maaf yang sebesar-besarnya akan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada penulisan dan penulis sangat terbuka akan kritik dan saran yang membangun dan bermanfaat bagi penelitian yang akan datang.

Makassar, Februari 2022

penulis

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Kinerja .....	6
2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	7
2.3 Kompensasi .....	14
2.4 Penelitian Terdahulu .....	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.2 Jenis Data.....	21
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	22
3.4 Prosedur Penelitian .....	23
3.5 Alur Penelitian .....	28
3.6 Identifikasi Atribut Penyusunan Kuesioner.....	29
3.7 Kerangka Pikir .....	30
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>33</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	33

4.2	Pengolahan Data .....	33
<b>BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>59</b>
5.1	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	61
5.2	Analisa Hubungan Tiap Faktor Terhadap Kinerja .....	64
5.3	Rekomendasi Berdasarkan Hasil Penelitian .....	78
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>80</b>
6.1	Kesimpulan .....	80
6.2	Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>82</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>86</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	31
Tabel 4. 1 Tabel Hasil Uji Validitas Menggunakan Software SPSS.....	34
Tabel 4. 2 Tabel Kriteria Penilaian Cronbach's Alpha.....	40
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas pada Software SPSS.....	40
Tabel 4. 4 Nilai Outer Loading Pengujian Model Pertama .....	46
Tabel 4. 5 Output Outer Loading.....	52
Tabel 4. 6 Hasil Uji Hipotesis.....	58
Tabel 4. 7 Rekomendasi Perbaikan.....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Alur Penelitian .....	28
Gambar 3. 2 Kerangka Pikir .....	30
Gambar 4. 1 Gambar Model SEM Menggunakan Software Smart PLS.....	41
Gambar 4. 2 Hasil SRMR Dan NFI Model Pertama .....	45
Gambar 4. 3 Nilai SRMR Dan NFI Setelah Respesifikasi Model.....	49
Gambar 4. 4 Hasil Perbaikan Model.....	50
Gambar 4. 5 Output Composite Reliability .....	55
Gambar 4. 6 Output R Square.....	56
Gambar 4. 7 Output Path Coeffients.....	58

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan faktor kunci dan pelaku utama yang memiliki kedudukan penting dan juga merupakan aset suatu perusahaan. Pencapaian hasil yang optimal merupakan esensi dari pengolahan sumber daya manusia, nyatanya adalah peningkatan kinerja karyawan.

Perusahaan Indosat yang ada di kota makassar sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan jasa telekomunikasi menyadari bahwa dalam pencapaian target yang telah ditentukan oleh perusahaan belum maksimal hanya mencapai beberapa persen saja dalam beberapa bulan terakhir. Hal ini dikarenakan kurangnya kesadaran dari pekerja itu sendiri dalam menjalankan tanggung jawabnya. Dengan hasil kinerja yang dicapai ini maka menyebabkan dalam pemberian insentif kerja setiap bulan yang akan diterima karyawan akan setimpal dengan target yang mereka capai.

Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan penulis pada PT. Indosat Ooredoo Makassar maka dapat dilihat bahwa perlu dilakukan upaya untuk mencari pendekatan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Pendekatan peningkatan sumber daya manusia yaitu melihat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja, disiplin kerja, dan lain-lain yang perusahaan berikan kepada karyawan. Dengan pendekatan yang demikian, diharapkan mampu

mengurangi permasalahan rendahnya kinerja karyawan perusahaan PT. Indosat Ooredoo Makassar.

Masalah - masalah yang terlihat pada PT. Indosat Ooredoo yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya belum memuaskan. Hal tersebut dapat tergambarkan pada tindakan kedisiplinan dan hasil kerja yang kurang baik. Masalah yang berkaitan dengan budaya organisasi adalah masih banyaknya karyawan yang tidak mematuhi jadwal datang dan pulang kerja yang ditetapkan sehingga hal tersebut membudaya atau menjadi tradisi di kalangan karyawan sehingga banyak karyawan yang datang dan pulang juga tidak tepat waktu. Mengenai kepemimpinan adalah dimana pimpinan kurang tanggap terhadap beberapa persoalan, kebutuhan maupun harapan dari bawahannya. Hal ini mengakibatkan suasana kerja antara karyawan dan pimpinan kurang harmonis, masih banyaknya karyawan yang kurang memiliki kemampuan dalam menyelesaikan tugasnya pada tepat waktu padahal sudah diberikan pengarahan. Adapaun masalah mengenai kedisiplinan karyawan PT. Indosat Ooredoo Makassar yang rendah seperti tidak datang tepat waktu sesuai dengan peraturan jam kerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Kurangnya motivasi kerja sehingga karyawan kurang memiliki antusias yang tinggi untuk meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan fenomena dan masalah-masalah ini maka penulis dapat menganalisis dan mengidentifikasi latar belakang masalahnya yaitu tentang

Analisis Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Outsourcing di PT. Indosat Ooredoo Sales Area Makassar.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor – faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan *outsourcing* pada PT. Indosat Ooredoo makassar?
2. Bagaimana rekomendasi yang tepat kepada manajemen dalam peningkatan kinerja karyawan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menentukan Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja Karyawan *outsourcing* di perusahaan Indosat Kota Makassar.
2. Memberikan usulan atau rekomendasi untuk peningkatan kinerja karyawan.

## **1.4 Batasan Masalah**

Masalah yang akan diteliti dan dibahas perlu dibatasi agar penelitian dapat lebih terarah. Adapun penelitian ini dibatasi hanya pada satu perusahaan yaitu PT. Indosat Ooredoo sales area makassar. Dalam peneltian ini digunakan teori kinerja dari Kasmir (2016).

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagai tambahan referensi

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi perusahaan dalam membuat perencanaan peningkatan produktivitas kerja bagi karyawan.

3. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini peneliti dapat mengimplementasikan ilmu yang sudah dipelajari di perkuliahan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini diuraikan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas mengenai penelitian terdahulu dan teori atau studi lainnya yang relevan dengan fokus dalam penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang langkah-langkah dalam pelaksanaan penelitian berupa objek penelitian, identifikasi masalah, jenis data, dan metode penelitian yang digunakan.

### **BAB IV : PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi data-data yang berkaitan dengan objek penelitian yang diperoleh selama penelitian seperti, proses pendistribusian objek penelitian, dan pengolahan data dengan menggunakan metode tertentu.

### **BAB V : PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang pembahasan yang didapat dari hasil penelitian.

### **BAB VI : KESIMPULAN**

Pada bab ini akan dirumuskan kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian dan rekomendasi/saran perbaikan yang diharapkan .

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kinerja**

##### 2.1.1 Pengertian Kinerja

Menurut Hasibuan (2002), kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Berdasarkan paparan diatas kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja karyawan berperan sangat penting bagi operasional perusahaan yang bertujuan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Penilaian kinerja adalah sistem untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan. Penilaian pelaksanaan pekerjaan merupakan pedoman dalam hal karyawan yang diharapkan dapat menunjukkan kinerja karyawan secara rutin dan teratur sehingga bermanfaat bagi pengembangan karier karyawan yang dinilai maupun bagi organisasi secara keseluruhan.

##### 2.1.2 Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan penilaian kinerja menurut (Sedarmayanti, 2007) adalah:

- a. Meningkatkan kinerja karyawan dengan cara membantu mereka agar menyadari dan menggunakan seluruh potensi mereka dalam mewujudkan tujuan organisasi.
- b. Memberikan informasi kepada karyawan dan pimpinan sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan seperti mempromosikan karyawan berprestasi, menindak karyawan yang kurang berprestasi, melatih, membina dan mendisiplinkan karyawan.
- c. Sebagai kriteria untuk melakukan validasi keabsahan suatu alat tes. Caranya, hasil tes dikorelasikan dengan penilaian kinerja untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa hasil skor/tes dapat meramalkan kinerja, maka penilaian kinerja tidak dapat digunakan secara sah untuk tujuan apapun.
- d. Memberikan umpan balik kepada karyawan, sehingga penilaian kinerja dapat berfungsi sebagai wahana pengembangan pribadi dan pengembangan karier.

## **2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Menurut Kasmir (2016:189) mengemukakan ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam sebuah organisasi yaitu:

- a. Kemampuan atau keahlian

Merupakan suatu *skill* yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar sesuai yang telah ditetapkan.

Menurut Yuniarsih dan Suwatno (2008) keahlian (*skill*) adalah kemampuan untuk mampu melaksanakan tugas-tugas fisik dan mental. Dengan indikator kecakapan dalam menyelesaikan pekerjaan, ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan, dan kepercayaan diri dalam menyelesaikan pekerjaan.

b. Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan, seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil yang pekerjaan yang baik, demikian juga sebaliknya. Menurut Bagia (2015) dan Kosasih (2007), Pengetahuan adalah informasi yang memiliki makna yang dimiliki seseorang dalam bidang kajian tertentu. Dan adapun indikatornya yakni: 1. personal knowledge adalah pengetahuan yang diperoleh karyawan berupa pengalaman baik dari kejadian sehari-hari ataupun dari sumber lainnya, 2. teknologi adalah media penyebaran informasi melalui sarana intranet yang digunakan untuk mendukung tiap kegiatan kerja di dalam perusahaan, dan 3. tugas adalah tanggung jawab yang harus dilakukan oleh karyawan.

c. Rancangan kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara benar dan tepat. Menurut Robbins (2010), Desain pekerjaan adalah cara di mana tugas-tugas digabungkan untuk

membentuk suatu pekerjaan yang lengkap. Adapun indikatornya yakni :

1. standar operasional prosedur, 2. kewajiban, dan 3. *job rotation*.

d. Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya.

Seseorang yang memiliki karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaannya secara sungguh-sungguh sehingga hasil pekerjaannya juga baik, demikian pula sebaliknya. Adapun indikator kepribadian menurut Wibowo (2015), yakni: 1. sifat berhati-hati yang menggambarkan tinggi rendahnya tingkat kehati-hatian seseorang, 2. tenang atau santai menunjukkan stabilitas emosional seseorang, kreatif merupakan sifat yang menunjukkan keterbukaan pada pengalaman, dan 3. bersosialisasi merupakan kepribadian yang menggambarkan orang yang mempunyai karakteristik suka bergaul dan suka berteman.

e. Motivasi kerja,

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya, maka karyawan akan terpacu atau terdorong melakukan sesuatu dengan baik. Pada akhirnya dorongan atau rangsangan baik dari dalam maupun dari luar diri seseorang akan menghasilkan kinerja yang baik, demikian pula sebaliknya jika karyawan tidak terdorong untuk melakukan pekerjaannya maka hasilnya akan menurunkan kinerja karyawan itu sendiri. Dalam mangkunegara (2011)

indikator motivasi kerja yakni: 1. Tingkat cita-cita yang tinggi, yaitu memiliki ambisi yang lebih baik , 2. Orientasi masa depan, yaitu menafsirkan yang akan terjadi kedepan dan rencana akan hal tersebut, 3. Kerja keras, yaitu melakukan kegiatan dengan segenap kemampuan yang dimiliki, 4. Pemanfaatan waktu, yaitu menggunakan waktu dengan baik dalam menyelesaikan segala pekerjaan.

f. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola, dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya. Dan Adapun indikatornya menurut kartono (2008) yakni: 1. sifat, 2. kebiasaan, dan 3. temperamen yang membedakan seorang pemimpin dalam berinteraksi dengan orang lain.

g. Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya. Sebagai contohnya gaya pemimpin yang demokratis tentu berbeda dengan gaya pemimpin yang otoriter. Adapun indikatornya menurut Edy (2009) yakni: 1. refresif yaitu gaya kepemimpinan dengan cara memberikan tekanan-tekanan , ancaman, sehingga bawahan ketakutan, 2. investigative yaitu gaya kepemimpinan yang selalu melakukan penelitian yang disertai dengan rasa penuh kecurigaan terhadap bawahan, 3. partisipatif yaitu gaya kepemimpinan yang memberikan kesempatan kepada bawahan untuk secara aktif baik

mental, spiritual, fisik, maupun materil dalam kiprahnya di organisasi, dan

4. edukatif yaitu pemimpin suka melakukan pengembangan terhadap bawahannya dengan memberikan pendidikan dan keterampilan.

h. Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Sejalan dengan Wirawan (2007), dimana menyatakan bahwa budaya organisasi adalah segala bentuk kebiasaan, aturan, pedoman dan kejelasan sanksi yang ada pada perusahaan. dan adapun indikatornya yakni: 1. pelaksanaan norma, 2. pelaksanaan nilai-nilai, dan 3. kerjasama.

i. Lingkungan kerja

Merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat kerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan rekan kerja. Adapun indikatornya menurut serdamayanti (2011) yakni, 1. keamanan ditempat kerja, 2. suhu atau temperature ditempat kerja, dan 3. rekan kerja ditempat kerja.

j. Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja. Adapun indikatornya menurut siswanto (2002) yakni: 1. rasa memiliki yakni memiliki kebanggaan terhadap tempat kerjanya, 2. kesukaan terhadap pekerjaan, dan 3. Hubungan antar pribadi.

k. Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja, komitmen juga diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya, Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Allen & Meyer (1997) dimana komitmen juga diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya, dan Adapun indikatornya yakni: 1. komitmen afektif adalah berkaitan dengan hubungan emosional anggota terhadap organisasinya dan keterlibatan anggota dengan kegiatan di organisasi, 2. Komitmen berkelanjutan berkaitan dengan kesadaran anggota organisasi akan mengalami kerugian jika meninggalkan organisasi dan kesadaran akan tujuan organisasi, 3. menggambarkan perasaan akan patuh terhadap organisasi dan merasa terikat untuk terus berada dalam organisasi.

l. Disiplin kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja dengan tepat waktu. Adapun indikator disiplin kerja menurut Agustini (2011) yakni : 1. Tingkat kehadiran, jumlah kehadiran karyawan untuk melakukan aktivitas kerja, 2. Tata cara kerja, aturan atau ketentuan yang telah ditetapkan, 3. Ketaatan pada atasan, Mengikuti apa yang diarahkan atasan, 4. Tanggung jawab, Kesediaan karyawan

mempertanggung jawabkan hasil kerjanya, sarana prasarana yang dipergunakan

m. Kepuasan kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Adapun indikatornya menurut Azeem (2010) yakni: 1. Kepuasan terhadap pekerjaan, Pegawai akan merasa senang dan tertantang bila diberikan pekerjaan yang dapat membuat mereka mengerahkan semua kemampuannya, 2. Kepuasan terhadap supervise atasan, Kemampuan atasan untuk menunjukkan minat dan perhatian tentang pegawai, memberikan bantuan teknis, serta peran atasan dalam memperlakukan pegawai, 3. Kepuasan terhadap rekan kerja, Sejauh mana rekan kerja pandai secara teknis, bersahabat, dan saling mendukung dalam lingkungan kerja

Mathis dalam (Nasution, 2018) yang merumuskan bahwa faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

- a. Faktor Kemampuan, terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan reality artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.
- b. Faktor Motivasi, terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya adalah: kemampuan mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan hubungan mereka dengan organisasi (Mathis & Jackson dalam Jufrizen, 2017)

## **2.3 Kompensasi**

### **2.3.1 Pengertian Kompensasi**

Menurut Hariandja dalam suwati (2013) kompensasi adalah keseluruhan balas jasa yang diterima pegawai sebagai akibat dari pelaksanaan pekerjaan di organisasi dalam bentuk uang atau lainnya yang dapat berupa gaji, upah, bonus, insentif, dan tunjangan lainnya seperti tunjangan kesehatan, tunjangan hari raya, uang makan, uang cuti dan lain-lain.

### **2.3.2 Tujuan Kompensasi**

Menurut (Swasto, 2011), tujuan pemberian kompensasi pada umumnya adalah sebagai alat pemelihara dan motivasi agar karyawan memberikan komitmennya kepada perusahaan. Tujuan pemberian kompensasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Memperoleh sumberdaya manusia yang berkualitas, kompensasi yang tinggi sangat dibutuhkan untuk memberi daya tarik kepada para karyawan.
- b. Mempertahankan karyawan yang baik, kompensasi yang layak dan adil dapat mempertahankan karyawan yang kompeten untuk tetap bertahan dalam organisasi

- c. Meraih keunggulan kompetitif. Sistem kompensasi yang efektif akan menciptakan keunggulan kompetitif organisasi.
- d. Meningkatkan produktivitas, sistem kompensasi yang efektif akan meningkatkan gairah kerja karyawan.
- e. Memudahkan sasaran strategis, kompensasi yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.
- f. Melakukan pembayaran sesuai aturan hukum, kompensasi yang diberikan oleh perusahaan harus sesuai dengan hukum dan perundangan yang berlaku.

### 2.3.3 Jenis-jenis Kompensasi

Kompensasi finansial terdiri dari kompensasi langsung dan tidak langsung.

Menurut (Rivai, 2006), kompensasi terdiri dari:

#### a. Kompensasi Finansial

##### 1) Gaji

Merupakan balas jasa dalam bentuk uang yang diterima karyawan sebagai konsekuensi dari kedudukannya sebagai seorang karyawan yang memberikan sumbangan tenaga dan pikiran dalam mencapai tujuan perusahaan.

##### 2) Upah

Upah merupakan imbalan finansial langsung yang diberikan kepada karyawan berdasarkan jam kerja, jumlah barang yang dihasilkan atau banyaknya pelayanan yang diberikan. Jadi tidak

seperti gaji yang jumlahnya tetap, besarnya upah dapat berubah.

3) Insentif

Merupakan imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan. Insentif merupakan bentuk lain dari upah langsung di luar upah dan gaji yang merupakan kompensasi tetap.

4) Kompensasi Finansial Tidak Langsung (*Fringe Benefit*)

Merupakan kompensasi tambahan yang diberikan berdasarkan kebijakan perusahaan kepada karyawan sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan para karyawan, seperti asuransi, tunjangan, uang pensiun dan lain - lain.

b. Kompensasi Nonfinansial

- 1) Pekerjaan adalah tugas-tugas yang menarik, tantangan, tanggung jawab, pengakuan dan rasa pencapaian
- 2) Lingkungan kerja adalah kebijakan yang sehat, supervisi kompeten, kerabat kerja yang menyenangkan dan lingkungan kerja yang nyaman.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini diawali dengan menganalisis penelitian terdahulu yang berhubungan dengan analisis faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

No	Peneliti	judul penelitian	hasil peneltian
1	Agus wahyono	Analisis faktor-faktor yang mepengaruhi kinerja karyawan <i>outsourcing</i> di PT. Rajasaputra Jaya perkasa	pada penelitian ini menguji 3 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yakni, kepemimpinan, kepuasan kerja, dan motivasi. Dan hasilnya ke tiga faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
2	Shinta Maharani & Susi Rahayu Anggarani	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di BMT Hasanah Ponorogo	pada penelitian ini menguji 6 faktor yang mempengaruhi kinerja yakni motivasi kerja, kemampuan pegawai, lingkungan kerja, disiplin kerja, kepemimpinan, dan kepribadian. Dan hasilnya motivasi, kemampuan, lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kepemimpinan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja, dan untuk variabel kepribadian tidak berpengaruh signifikan.

3	Meita Sondang Rizki	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Kaltim Prima Coal (KPC) Sangatta-Kabupaten Kutai Timur	Pada penelitian ini menguji 6 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yakni, kompensasi, kompetensi, motivasi, disiplin kerja, lingkungan kerja, dan budaya kerja. Adapaun hasil yang didapatkan yakni faktor kompensasi, motivasi, disiplin kerja lingkungan kerja, dan budaya kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan hanya variabel kompetensi yang berpengaruh secara signifikan
4	Agustinus Setyawan	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada Tiga Perusahaan Fabrikasi Lepas Pantai di Batam dan Karimun	Pada penelitian ini menguji 7 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yakni, motivasi, pengembangan, lingkungan kerja, sistem penghargaan, kepuasan, perilaku dan gaya kepemimpinan. Adapun temuan yang didapatkan yakni motivasi, pengembangan, dan lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan sistem penghargaan, kepuasan, perilaku, dan gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja
5	Muh. Saripudin, Theresia Militina, & Eka Yudhyani	Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Kobexindo Tractors Tbk cabang samarinda	penelitian ini menguji 4 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yakni, kepemimpinan, kompensasi, motivasi, dan disiplin kerja. Adapun temuan yang didapatkan yakni kompensasi, motivasi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sedangkan faktor kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya yakni sebagai berikut :

- a. Perbedaan penelitian judul “Analisis faktor-faktor yang mepengaruhi kinerja karyawan *outsourcing* di PT. Rajasaputra Jaya perkasa” dengan penelitian saya adalah pada penelitian tersebut menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja hanya 3 faktor yakni kepemimpinan, kepuasan kerja, dan motivasi kerja, sedangkan penelitian saya menganalisis 14 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yakni keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, disiplin kerja , dan kompensasi.
- b. Perbedaan penelitian judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di BMT Hasanah Ponorogo” dengan penelitian saya adalah pada penelitian tersebut menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja hanya 6 faktor yakni motivasi kerja, kemampuan, lingkungan kerja, disiplin kerja, kepemimpinan, dan kepribadian sedangkan penelitian saya menganalisis 14 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yakni keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, disiplin kerja , dan kompensasi.
- c. Perbedaan penelitian judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mepengaruhi Kinerja Karyawan Kaltim Prima Coal (KPC) Sangatta-Kabupaten Kutai Timur” dengan penelitian saya adalah pada penelitian tersebut menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja hanya 6 faktor yakni motivasi kerja, kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja, disiplin kerja, dan budaya kerja sedangkan penelitian saya menganalisis 14 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yakni keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, disiplin kerja , dan kompensasi.

- d. Perbedaan penelitian judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada Tiga Perusahaan Fabrikasi Lepas Pantai di Batam dan Karimun” dengan penelitian saya adalah pada penelitian tersebut menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja hanya 4 faktor yakni motivasi kerja, pengembangan, system penghargaan, kepuasan kerja, lingkungan kerja, perilaku, dan gaya kepemimpinan sedangkan penelitian saya menganalisis 14 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yakni keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, disiplin kerja , dan kompensasi.
- e. Perbedaan penelitian judul “Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Kobexindo Tractors Tbk cabang samarinda” dengan penelitian saya adalah pada penelitian tersebut menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja hanya 4 faktor yakni motivasi kerja, kepemimpinan, kompensasi, dan disiplin kerja sedangkan penelitian saya menganalisis 14 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yakni keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, disiplin kerja , dan kompensasi.