

PENGARUH KOMPETENSI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI MAHA SURYA MOTOR II CABANG PENARUKAN SINGARAJA

I.G.N.A. Wibawa¹, N.M.D.A. Mayasari²

^{1,2}Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja
e-mail: ajus.mrc@gmail.com, dwi.ariani1985@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji: (1) pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, (2) pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan, (3) kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Subjek penelitian ini adalah karyawan Maha Surya Motor II Penarukan Singaraja dan objek dalam penelitian ini adalah kompetensi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Data yang dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis dengan Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kompetensi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (2) kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan (3) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: kompetensi, kepuasan kerja, kinerja karyawan

Abstract

This study aims to examine: (1) the effect of competence and job satisfaction on employee performance, (2) the effect of competence on employee performance, (3) job satisfaction on employee performance. The subjects of this research were the employees of Maha Surya Motor II Penarukan Singaraja and the objects in this study were competence, job satisfaction and employee performance. Research design used in this study is quant. The results showed that: (1) competence and job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance (2) competence has a positive and significant effect on employee performance, and (3) job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance.

Keywords: competence, job satisfaction, employee performance

1. Pendahuluan

Perkembangan otomotif di Indonesia menyebabkan tumbuhnya peluang usaha dalam bidang otomotif, bidang otomotif ini berkembang dengan sangat pesat sehingga banyak terdapat usaha mandiri. Persaingan yang sangat ketat memicu perusahaan untuk melakukan strategi bersaing, sehingga perusahaan akan melakukan segala cara untuk mencapai tujuan dan visi misi yang telah ditetapkan. Perkembangan otomotif telah banyak memberikan perubahan serta mengatasi permasalahan yang dihadapi masyarakat Indonesia. Otomotif sepeda motor di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal ini ditandai dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan sepeda motor dalam aktivitas sehari-hari sebagai alat transportasi untuk mencapai tujuan dengan waktu yang cepat. Disamping itu sepeda motor juga dapat mengatasi kemacetan dan meminimalisir pengeluaran pembelian bahan bakar minyak.

Perkembangan otomotif sepeda motor khususnya di Bali sangat mengikuti tren. Banyak perusahaan sepeda motor bersaing dalam pasar otomotif dengan melakukan inovasi-inovasi terbaru seperti perusahaan Honda, Suzuki, dan Yamaha. Perusahaan yang bersaing tentunya akan berusaha memberikan produk serta pelayanan yang terbaik kepada konsumennya. Untuk memberikan yang terbaik maka diperlukan dukungan dari SDM yang berkualitas. Semakin berkualitas SDM maka akan baik pula pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan akan menghasilkan kinerja yang maksimal.

Maha Surya Motor II bergerak di bidang otomotif sepeda motor khususnya di daerah Singaraja. Perusahaan ini melayani pembelian sepeda motor baik berupa tunai maupun

kredit, penjualan suku cadang dengan memberikan garansi dalam 1x24 jam, dan memberikan pelayanan berupa gratis pelayanan *service* selama 4 kali *service*. Pada tahun 2018 terjadi fluktuasi penjualan *spare part*, dan penjualan sepeda motor sedangkan pelayanan *service* mengalami penurunan (Lampiran. 2). Hal tersebut menyebabkan kinerja karyawan dipandang rendah sehingga perusahaan perlu meningkatkan kinerja karyawan secara terus menerus.

Penjualan *spare part* di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja mengalami fluktuasi paling tajam terjadi pada bulan September. Pada bulan September perusahaan menargetkan Rp 70.000.000 untuk penjualan *spare part*, namun hasil yang dicapai karyawan sebesar Rp 58.756.000 hal tersebut masih tergolong sangat rendah jika dibandingkan dengan target perusahaan. Berdasarkan penuturan dari karyawan pada bagian *spare part* diketahui adanya pergantian *shift* kerja tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh perusahaan. Misalnya pada saat jam istirahat karyawan yang seharusnya bekerja untuk pergantian *shift* datang terlambat, hal ini menyebabkan pergantian *shift* menjadi lebih mundur sedangkan dibagian penjualan *spare part* ini dituntut karyawan untuk tetap ada menjaga *spare part* dan melayani konsumen, masalah seperti ini berlarut-larut terjadi sehingga hubungan antar rekan kerja menjadi kurang harmonis dan menyebabkan kinerja karyawan di bagian penjualan *spare part* menjadi menurun.

mengalami peningkatan pada bulan Pada penjualan sepeda motor mengalami fluktuasi yang disebabkan kompetensi karyawan masih belum optimal karena target yang ditetapkan oleh perusahaan belum tercapai. Hal ini diduga disebabkan karena keterampilan karyawan yang tidak sesuai dengan kompetensi perusahaan. Misalnya keterampilan dalam menjual berbagai jenis sepeda motor sesuai dengan spesifikasinya dan keunggulan yang berbeda-beda bagi konsumennya. Karyawan kurang mampu menyampaikan informasi secara menyeluruh mengenai keunggulan masing-masing tipe sepeda motor dan menarik minat konsumen untuk membeli. Disamping itu hal yang menjadi kendala bagi karyawan adalah citra dan konsep diri. Karyawan belum memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dalam memberikan saran dan menjelaskan manfaat produk dari sepeda motor yang ditawarkan kepada konsumen. Tujuan karyawan menjual hanya untuk mendapatkan komisi dan mengejar target tanpa memahami kebutuhan konsumen. Dalam hal kepuasan kerja karyawan menyukai pekerjaan yang dilakukan, baik dalam hal menjual sepeda motor ataupun pekerjaan penunjang lainnya. Gaji yang diberikan dari perusahaan sudah sesuai dengan UMK sehingga karyawan bisa melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara baik. Namun jika dinilai dari promosi kerja dan penghargaan yang diberikan oleh perusahaan masih dinilai kurang karena perusahaan hanya memberikan gaji dan juga insentif tanpa memperhatikan kebutuhan penghargaan terhadap karyawan yang memiliki prestasi kerja. Pengawasan yang diberikan oleh perusahaan juga dinilai masih kurang cukup karena perusahaan lebih mementingkan pada target penjualan tanpa pengawasan kepada karyawannya. Rekan kerja dan kondisi kerja menjadi satu hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan karena pasti adanya sebuah persaingan dan ketidaknyamanan dalam bekerja satu sama lain karena hal-hal yang bersifat pribadi yang dibawa dalam perusahaan itu sendiri. Hal tersebut tentunya mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan motif yang kuat untuk mengejar target karena motif yang diberikan oleh perusahaan dirasa masih kurang cukup untuk meningkatkan keterampilan dari karyawan untuk meningkatkan kompetensi dan kepuasan kerja.

Pencapaian target pada bagian pelayanan *service* belum sesuai dengan yang diharapkan. Terjadinya penurunan pelayanan *service* diduga disebabkan karena kurangnya kompetensi dan kepuasan kerja karyawan sehingga mempengaruhi penurunan kinerja karyawan. Kurangnya kompetensi dapat dilihat pada kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi mengenai *spare part* sepeda motor, keterampilan untuk bekerja secara cepat dan responsif masih kurang, kemampuan menghadapi situasi apabila terjadi keluhan dari konsumen yang rendah dan kurangnya percaya diri dalam melaksanakan tugas. Hal tersebut perlu ditingkatkan untuk mampu memperoleh kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Kurangnya kepuasan kerja dapat dilihat pada kurang maksimalnya kinerja karyawan, karena tidak adanya promosi jabatan dan penghargaan

untuk memacu semangat kerja karyawan, kurangnya pengawasan dari pimpinan perusahaan yang mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan, serta ketidaknyamanan pada lingkungan dan rekan kerja perusahaan. Permasalahan ini harus di perhatikan dengan pimpinan perusahaan untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan melalui perbaikan kinerja karyawan. Pengukuran kualitas mencerminkan pada pengukuran tingkat kepuasan kinerja karyawan, ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Diketahui bahwa karyawan dibagian penjualan *spare part*, penjualan sepeda motor dan pelayanan *service* di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja belum mencapai maksimal, karena kinerja yang dilaksanakan masih belum sesuai harapan yang diinginkan perusahaan. Hal ini di dukung oleh teori Brown (2004) bahwa kompetensi dan kepuasan kerja berdampak pada kinerja karyawan.

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2003). Perusahaan tentu membutuhkan karyawan sebagai tenaga kerja yang meningkatkan produk dan layanan yang berkualitas, karyawan juga aset perusahaan yang penting dalam memberikan kontribusi kepada perusahaan untuk memperoleh kinerja yang baik serta mampu berkompetisi. Kinerja karyawan dapat diukur melalui sebuah proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas, perbandingan hasil kinerja dengan target dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan. Penerapan manajemen SDM mempunyai dampak yang besar pada kinerja organisasi publik. Termasuk dalam penerapan manajemen SDM adalah mengembangkann kompetensi dan menetapkan kondisi kerja yang memuaskan. Observasi awal dilakukan dengan menyebarkan 10 kuisisioner kepada karyawan Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja. Pada kuesioner kinerja karyawan tersebut terdapat tiga indikator yaitu: Kuantitas (Y_1), Kualitas (Y_2), dan Ketepatan (Y_3). Hasil kuesioner yang telah disebar menunjukkan kinerja yang rendah dengan skor 57 (Lampiran. 2). Kuantitas menjadi indikator terbesar dalam menyumbangkan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Menurut Brown (2004) penerapan manajemen SDM mempunyai dampak yang besar pada kinerja organisasi publik. Termasuk dalam penerapan manajemen SDM adalah mengembangkann kompetensi dan menetapkan kondisi kerja yang memuaskan. Berdasarkan teori ini, kompetensi dan kepuasan kerja berdampak pada kinerja karyawan.

Kompetensi merupakan karakteristik dasar personel yang menjadi faktor penentu sukses tidaknya seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan atau pada situasi tertentu (Moeherton, 2012). Menurut Widodo (2015) salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi. Dalam kuisisioner kompetensi tersebut terdapat lima indikator yaitu: Pengetahuan (X_1), Keterampilan (X_2), Konsep Diri (X_3), Citra Diri (X_4), dan Motif (X_5). Hasil kuesioner yang telah disebar menunjukkan kompetensi yang rendah dengan skor 95 (Lampiran. 2). Rendahnya kompetensi disebabkan karena pengetahuan yang kurang khususnya dalam bidang *service* motor dimana dalam penanganan satu motor ditangani oleh dua orang karyawan dengan permasalahan yang tidak terlalu sulit. Pekerjaan dengan tingkat kesulitan yang lebih tinggi akan memerlukan lebih banyak karyawan. Oleh karena itu, diperlukan kompetensi yang memadai sehingga satu karyawan mampu menangani satu *service* atau pelayanan yang diterima dari masyarakat. Meningkatnya pengetahuan tentunya juga akan meningkatkan keterampilan dari karyawan sehingga mampu menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan efisien. Pengetahuan dan keterampilan tersebut akan membantu perusahaan untuk mencapai laba yang maksimal dan meningkatkan kesetiaan pelanggan untuk melakukan pelayanan *service* di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja.

Disamping kompetensi yang menyebabkan kinerja rendah adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan ukuran sampai seberapa jauh perusahaan dapat memenuhi harapan karyawannya yang berkaitan dengan berbagai aspek dalam pekerjaan dan jabatan (Kuswadi, 2004). Sedangkan Shmailan (2016) mengemukakan bahwa ada hubungan yang

kuat antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Dalam kuisioner kepuasan kerja tersebut terdapat enam indikator yaitu: Pekerjaan itu sendiri (X_1), Gaji (X_2), Promosi (X_3), Pengawasan (X_4), Rekan Kerja (X_5), dan Kondisi Kerja (X_6). Hasil kuisioner kepuasan kerja yang telah disebar masih tergolong rendah dengan skor 118 (Lampiran. 2). Rendahnya kepuasan kerja disebabkan oleh indikator gaji dan pekerjaan itu sendiri. Disamping itu, masih banyak kondisi dimana satu karyawan mengerjakan satu pekerjaan penuh sedangkan karyawan lainnya mengerjakan pekerjaan yang sedikit sehingga terjadi penyimpangan dalam mengerjakan pekerjaan perusahaan ditambah masih kurangnya adanya peningkatan karir sehingga karyawan yang bekerja bertahun-tahun masih menjabat dalam posisi yang sama tanpa adanya peningkatan. Penelitian berkaitan dengan kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja di dukung dengan penelitian oleh Muliadi (2018), Utomo (2018), Nirmawati (2018) yang menyatakan bahwa kompetensi dan kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh sebagai berikut. (1) kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja, (2) kompetensi terhadap kinerja karyawan Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja, (3) kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja.

Hubungan Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, Kaitan logis dari kompetensi dan kepuasan kerja dengan kinerja dijelaskan dengan teori manajemen sumber daya manusia Brown (2004). Menurut teori ini penerapan manajemen sumber daya manusia mempunyai dampak yang besar pada kinerja organisasi publik. Termasuk dalam penerapan manajemen sumber daya manusia adalah mengembangkann kompetensi dan menetapkan kondisi kerja yang memuaskan. Berdasarkan teori ini, kompetensi dan kepuasan kerja berdampak pada kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Muliadi (2018) yang menunjukkan bahwa kompetensi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₁: Ada pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja

Hubungan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan, Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi pula hasil kerja yang dicapai perusahaan. Perusahaan yang memiliki sumber daya kompeten akan semakin kompetitif dan mampu bersaing di masa depan. Kompetensi biasanya sebagai tingkat untuk mengukur kemampuan seseorang dalam bekerja di dalam perusahaan maupun organisasi. Selain kompetensi, karir seorang karyawan juga sangat dibutuhkan untuk mencapai kinerja perusahaan. Menurut Widodo (2015) salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bintari (2018) menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₂: Ada pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja

Hubungan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan, Terjadinya peningkatan produktivitas kerja yang terus meningkat dari waktu ke waktu serta karyawan selalu dapat mengatasi setiap permasalahan yang timbul dalam pekerjaan, disamping itu kepuasan kerja karyawan juga dapat dilihat dari hubungan antar karyawan satu dengan yang lain telah terjalin dengan baik dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang telah menjadi tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Hubungan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, disampaikan oleh Shmailan (2016) mengemukakan bahwa ada hubungan yang kuat antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Andriani Muliadi (2018) bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₃: Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja

2. Metode

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kausal. Desain kausal ini digunakan untuk mengkaji hubungan sebab akibat antara variabel yang mempengaruhi dan variabel yang dipengaruhi (Sugiyono, 2014). Variabel bebas (*independent*) yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: kompetensi (X_1), kepuasan kerja (X_2). Sedangkan variabel terikat (*dependent*) yang digunakan adalah kinerja karyawan (Y).

Subjek penelitian ini adalah karyawan Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja. Sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah kompetensi (X_1), kepuasan kerja (X_2), dan kinerja karyawan (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang masih aktif di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja yang berjumlah 30 karyawan tetap, dengan jam operasional perusahaan dari jam 08.00-17.00 Wita. Perusahaan ini melayani pembelian sepeda motor baik berupa tunai maupun kredit, penjualan suku cadang dengan memberikan garansi dalam 1x24 jam, dan memberikan pelayanan berupa gratis jasa *service* selama 4 kali *service*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner. Salah satu skala yang umum dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah Skala *Likert*, yaitu skala yang berisi lima tingkat jawaban yang disusun dalam bentuk suatu pernyataan dan diikuti oleh lima respon yang menunjukkan tingkatan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier Berganda. Teknik analisis ini digunakan karena berdasarkan paradigma yang diduga tidak ada keterkaitan atau korelasi antar variabel bebas. Sebelum data diolah ke analisis regresi linier berganda, terlebih dahulu diuji dengan pengujian asumsi klasik, karena syarat untuk analisis regresi linier berganda adalah bebas dari asumsi-asumsi klasik. Regresi linier berganda digunakan untuk memproyeksikan pengaruh dan hubungan terhadap variabel Y .

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan uji regresi linier berganda diperoleh nilai F sebesar 620,101 dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa menolak H_0 , artinya ada pengaruh simultan dari kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja secara bersama-sama. Besarnya hubungan simultan kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 98,9%. Nilai positif berarti terdapat pengaruh positif. Sesuai dengan kriteria pengujian, maka H_0 ditolak yang mana hasil ini menunjukkan secara simultan kompetensi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja. Adapun besar pengaruh simultan kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan adalah 97,9%. Sedangkan sisanya 1,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

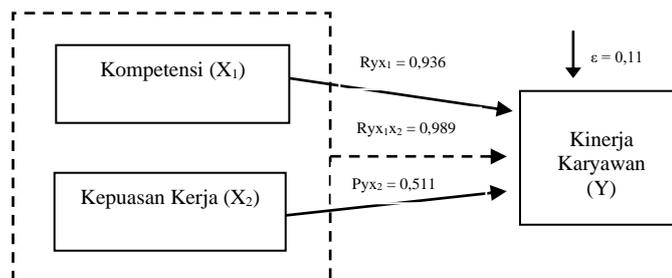
Berdasarkan hasil perhitungan uji t menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa ada pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan. Keeratan hubungan pengaruh dari kompetensi terhadap kinerja karyawan sebesar 0,936 atau 93,6% dan besar pengaruh dari kompetensi terhadap kinerja karyawan sebesar 87,6% dengan p -value pada uji t sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya jika semakin besar kompetensi yang diterima karyawan maka semakin tinggi tingkat kinerja yang dihasilkan karyawan. Sebaliknya, jika kompetensi yang diberikan karyawan rendah maka tingkat kinerja karyawan yang dihasilkan juga akan semakin rendah.

Berdasarkan hasil perhitungan uji t dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh dari kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Keeratan hubungan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,511 atau 51,1% dan besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 26,2% dengan p -value pada uji t sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan

terhadap kinerja karyawan. Artinya jika kondisi kepuasan kerja baik, fasilitas kerja mendukung dan hubungan dengan rekan kerja harmonis maka hal ini akan memacu timbulnya rasa puas dalam diri karyawan. Sebaliknya, apabila kondisi kepuasan kerja buruk, fasilitas kerja tidak mendukung dan hubungan dengan rekan kerja buruk maka karyawan tidak mempunyai kepuasan dalam bekerja.

Pada nilai koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Dari hasil *output* pada *SPPS for Windows versi 22*, besar nilai dari *Adjusted R²* 0,977 atau 97,7%. Temuan ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 97,7%. Sedangkan, sebesar 0,23% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Struktur hubungan pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja seperti nampak pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3 Struktur hubungan pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

Adapun kesamaan dari analisis regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = 4,630 + 0,676X_1 + 0,155X_2 + 0,011 \quad (1)$$

Dari persamaan linier berganda tersebut menunjukkan bahwa : 1) Konstan sebesar 4,630 artinya bahwa apabila kompetensi dan kepuasan kerja nilainya sama dengan nol, maka kinerja karyawan sebesar 4,630. 2) Nilai koefisien kompetensi (β_1) sebesar 0,676 berpengaruh secara parsial terhadap variabel kinerja karyawan. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kompetensi satu kesatuan maka variabel kinerja karyawan mengalami kenaikan sebesar 0,676, sehingga menjadi 5,306 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lainnya tetap. 3) Nilai koefisien kepuasan kerja (β_2) sebesar 0,155 berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kepuasan kerja satu kesatuan maka kinerja karyawan mengalami kenaikan sebesar 0,155, sehingga menjadi 4,775 dengan asumsi bahwa variabel yang lainnya tetap.

Temuan hasil penelitian ini membahas bahwa kompetensi dan kepuasankerja berpengaruh simultan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini terlihat bahwa kompetensi dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja. Temuan ini didukung oleh teori dari Brown (2004) kompetensi dan kepuasan kerja berdampak pada kinerja karyawan. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Widodo (2015) yang mengatakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi. Selain itu kepuasan kerja juga sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Temuan ini didukung oleh teori dari Shmailan (2016) yang mengemukakan bahwa ada hubungan yang kuat antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Kajian empirik yang turut mendukung temuan penelitian ini adalah hasil penelitian yang dilakukan oleh Nirmawati (2018) yang menyatakan bahwa kompetensi dan kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya kompetensi yang cukup tentunya karyawan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan sikap yang dijadikan suatu pedoman dalam melakukan tanggung jawabnya dalam mengerjakan tugas yang telah diberikan. Begitu pula, kepuasan kerja

sangat penting diperhatikan oleh perusahaan dalam memenuhi harapan karyawan yang berkaitan dengan berbagai aspek dalam pekerjaan dan jabatan. Hasil penelitian ini dibuktikan dengan rendahnya tingkat pencapaian target penjualan dari Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja. Jika dilihat dari sisi kompetensi, karyawan belum memiliki keterampilan yang sesuai dengan yang dibutuhkan perusahaan. Kurangnya keterampilan dalam menjual dan menyampaikan informasi secara menyeluruh mengenai keunggulan masing-masing tipe sepeda motor sehingga perlu untuk ditingkatkan. Jika dilihat dari sisi kepuasan kerja, karyawan menilai promosi kerja dan penghargaan yang diberikan oleh perusahaan masih dinilai kurang sehingga memberikan penghargaan terhadap karyawan yang memiliki prestasi kerja sangat penting untuk dilakukan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan kompetensi dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan sangat besar hingga mencapai 98,9%. Oleh karena itu sangat penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kompetensi dan kepuasan kerja untuk memaksimalkan kinerja dalam mencapai tujuan perusahaan. Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa kompetensi dan kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja. Perusahaan hendaknya mengoptimalkan kompetensi dan kepuasan kerja untuk meningkatkan penjualan sepeda motor dan laba perusahaan. Upaya yang dilakukan sebelumnya oleh perusahaan adalah melakukan program pelatihan internal yang dilaksanakan setiap setahun sekali. Pelatihan internal dilaksanakan dengan memberikan informasi terbaru dan upaya peningkatan kompetensi. Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja. Sedangkan upaya yang sudah dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja dengan berbaur antara atasan dengan karyawan dan memberikan gaji beserta insentif. Upaya-upaya yang telah dilakukan perusahaan perlu ditingkatkan. Dalam meningkatkan kompetensi karyawan, jumlah pelaksanaan pelatihan dalam setahun perlu ditingkatkan. Pelatihan internal dapat dilakukan setiap tiga bulan sekali agar karyawan lebih memahami dan memiliki keterampilan yang dibutuhkan perusahaan. Pihak Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja perlu juga melakukan pelatihan eksternal di beberapa kota sebagai perbandingan dan evaluasi dalam pelaksanaan operasional perusahaan. Dalam meningkatkan kepuasan kerja, perusahaan perlu mengevaluasi kebijakan setiap 6 bulan sekali dan memberikan penghargaan yang diberikan kepada karyawan yang mencapai target setiap setahun sekali dan memberikan promosi jabatan serta jenjang karir yang sesuai dengan prestasi kerja yang dimiliki karyawan. Dalam situasi pandemi Corona saat ini, sangat penting perusahaan untuk memikirkan strategi yang tepat untuk mengembalikan situasi yang segera akan menuju keadaan normal. Upaya yang perlu dilakukan diantaranya mengadakan *meeting online* terkait dengan kebijakan-kebijakan yang perlu disesuaikan dengan kondisi saat ini, melakukan pemasaran dan *training online* kepada karyawan tetap agar dapat meningkatkan kualitas kerja dengan memberikan penghargaan kepada karyawan terhadap upaya-upaya yang mendukung pertumbuhan perusahaan dalam situasi normalisasi situasi pandemi corona.

Hasil penelitian selanjutnya yang diperoleh adalah variabel kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat dari Moehariono (2012) yang mengatakan kompetensi merupakan karakteristik dasar personel yang menjadi faktor penentu sukses tidaknya seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan atau pada situasi tertentu. Menurut Widodo (2015) salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi. Hasil penelitian ini sesuai dengan kajian empirik dari Bintari (2018) menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Kompetensi karyawan sangat membantu perusahaan untuk memaksimalkan target penjualan dan mendapatkan pelanggan baru karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun selama ini kompetensi yang dimiliki karyawan di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja masih belum optimal dilihat dari tingkat kepercayaan yang rendah pada karyawan marketing dalam memberikan saran dan menjelaskan manfaat produk dari sepeda motor yang ditawarkan kepada konsumen. Jika dilihat pada deskripsi data karyawan tentang tingkat pendidikan terakhir, jumlah tingkat pendidikan SMA mencapai

65% lebih banyak dibandingkan dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi seperti D3 yang hanya 10% dan S1 sebanyak 25%. Jumlah ini masih sangat sedikit sehingga diperlukan karyawan dengan latar belakang tingkat pendidikan yang sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Jika perusahaan tidak memperhatikan tingkat pendidikan karyawan, hal tersebut akan menyulitkan perusahaan dalam mencapai tujuan. Tingkat pendidikan digunakan sebagai dasar penerimaan karyawan sehingga sesuai dengan kompetensi dan keterampilan yang dimiliki. Pemilihan karyawan yang tepat dan sesuai dengan tingkat pendidikan akan membantu perusahaan dalam meningkatkan efektivitas pekerjaan. Sedangkan data karyawan berdasarkan jenis kelamin lebih banyak pada jumlah laki-laki sebesar 65% dan wanita hanya 35%. Dalam setiap pekerjaan masing-masing divisi biasanya didominasi oleh laki-laki mengingat otomotif melekat pada *image* pria. Jumlah ini seharusnya dapat diseimbangkan untuk melakukan pembagian kerja yang lebih jelas dan kerjasama tim yang solid.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan kompetensi terhadap kinerja karyawan sangat besar hingga mencapai 93,6%. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan peningkatan kompetensi karyawan sehingga akan membantu perkembangan perusahaan lebih cepat dalam menghasilkan laba. Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa perusahaan hendaknya meningkatkan kompetensi dengan melakukan perbaikan dan evaluasi. Pelaksanaan evaluasi yang telah dilakukan perusahaan terdiri dari evaluasi keseluruhan yang dilakukan setiap setahun sekali. Evaluasi keseluruhan ini membahas berkaitan dengan masalah-masalah dalam skala besar misalnya penurunan target penjualan, kinerja yang menurun dan kompetensi yang belum sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Upaya yang dilakukan perusahaan masih belum optimal sehingga pelaksanaan evaluasi keseluruhan perlu ditingkatkan dalam setahun dapat dilaksanakan dua kali sehingga permasalahan dapat terselesaikan dengan cepat dan tidak menimbulkan konflik dikemudian hari. Perusahaan juga bisa melaksanakan evaluasi departemen masing-masing yang dilaksanakan seminggu sekali sehingga masalah dan keluhan dari konsumen bisa ditindaklanjuti dengan cepat dan tanggap. Peningkatan kompetensi karyawan juga dapat dilakukan dengan memperhatikan indikator kompetensi yaitu pengetahuan, keterampilan, konsep diri, citra diri dan motif. Meningkatkan pengetahuan karyawan dapat dilakukan dengan memberikan materi mengenai produk, menciptakan pelayanan yang prima kepada konsumen hingga materi mengenai keterampilan marketing secara online. Setelah pemberian materi, pihak perusahaan dapat melakukan tes secara online menggunakan *google form* untuk mengukur sejauh mana karyawan memahami materi yang diberikan perusahaan. Indikator selanjutnya yang ditingkatkan adalah keterampilan, hal ini dapat dilakukan dengan berbagi pengalaman kerja dan diskusi bersama antar karyawan baik dalam *morning briefing* ataupun melalui kelompok online. Pelatihan karyawan dapat dilakukan dengan memanfaatkan media sosial yang dikemas secara menarik melalui *power point* dan video. Disamping itu, perusahaan perlu memperhatikan penampilan, tata berbicara dan etika untuk membangun kepercayaan diri karyawan. Dalam situasi pandemi corona ini, peningkatan kompetensi harus tetap diperhatikan. Perusahaan dapat melakukan berbagai upaya seperti pemberian informasi tentang spesifikasi produk kepada karyawan secara online yang dilakukan setiap seminggu sekali sehingga ketika situasi sudah normal kembali, karyawan menjadi lebih percaya diri dan mampu memberikan informasi secara profesional.

Hasil penelitian selanjutnya yang diperoleh adalah variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Kuswadi (2004), yang mengatakan kepuasan kerja merupakan ukuran sampai seberapa jauh perusahaan dapat memenuhi harapan karyawannya yang berkaitan dengan berbagai aspek dalam pekerjaan dan jabatan. Sedangkan Shmailan (2016) mengemukakan bahwa ada hubungan yang kuat antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan kajian empirik dari Andriani Muliadi (2018) bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam hal kepuasan kerja, perusahaan dinilai masih kurang memperhatikan promosi jabatan, penghargaan dan pengawasan terhadap karyawan, ditambah dengan ketidaknyamanan bekerja dengan rekan kerja. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan mencapai 51,1%. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi dan meningkatkan kepuasan kerja sehingga karyawan mampu bekerja secara optimal dan loyal terhadap perusahaan. Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa kepuasan kerja sering menjadi memicu penurunan kinerja karena kurangnya apresiasi yang diberikan. Pihak perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja beserta standar yang sesuai. Sebelumnya perusahaan belum memberikan penghargaan terhadap kontribusi karyawan dalam bekerja. Upaya yang dilakukan perusahaan seperti memberikan gaji dan insentif masih belum bisa untuk meningkatkan kepuasan kerja sehingga perusahaan perlu memberikan penghargaan setiap setahun sekali, pemberian bonus setiap karyawan mencapai target dan menawarkan promosi jabatan serta jenjang karir bagi karyawan yang berprestasi diperusahaan selama 3 tahun berturut-turut. Dalam situasi pandemi corona ini, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan memperbaiki suasana kerja yang meliputi lingkungan kerja fisik, jika dikaitkan dalam situasi pandemi corona ini kenyamanan lingkungan fisik perlu ditingkatkan dengan pengadaan *hand sanitizer*, disinfektan untuk pembersihan lingkungan sekitar dan menjaga jarak 1 meter antar karyawan. Selain itu perusahaan perlu mengevaluasi ketidaknyamanan karyawan dalam bekerja sehingga karyawan merasa nyaman dan melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati.

4. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut. 1) Kompetensi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja. 2) Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja. 3) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja.

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang dapat dianjurkan sebagai berikut. 1) Bagi pihak pengelola perusahaan Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja, agar lebih memperhatikan karyawan khususnya dibagian *spare part*, penjualan sepeda motor, dan pelayanan *service* mengenai pemberian kompetensi dan kepuasan kerja dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap kebijakan yang telah dibuat dan melibatkan karyawan dalam pelaksanaan evaluasi. Hal ini sangat penting karena kinerja karyawan akan berdampak pada kualitas dan pelayanan yang dihasilkan karyawan. 2) Bagi peneliti selanjutnya, khususnya yang berminat untuk mendalami tentang kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan diharapkan mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan populasi lebih luas agar dapat menguji variabel lainnya yang diduga kuat dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti lingkungan kerja, disiplin, motivasi kerja, karakteristik pekerjaan dan masih banyak variabel lain.

Daftar Pustaka

- Anastasia Lisa Bintari (2018). Pengaruh Kompetensi dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Purnama Indonesia Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 6, No. 4.
- Andriani Muliadi, Eka Suaib, dan Gunawan (2018). Pengaruh Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*.
- Amstrong, M. and Baron. 1998. *Perfect Management*. Institute of Personal and Development, London.
- Aziri, B. 2011. Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research And Practice*, Vol. 3 Issue 4, Pp: 77-86.

- Brown, Kerry, 2004. Human Resource Management In The Public Sector. *Public Management Review*, Vol. 6 Issue 3, Pp.303-309.
- Dharma, Agus. 2003. *Manajemen Supervisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Didik Hadiyatno. Pengaruh Kompetensi, Kmpensasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pada PT. Ciomas Aditsatwa Balikpapan. *Faculty Of Economics University Balikpapan*.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gorda, I Gusti Ngurah. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Singaraja: STIE Satya Darma.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusiain Edisi Revisi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Hutapea, P. dan Thoha, N. 2008. *Kompetensi Plus*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Khaerul. Umam. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Luthams, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta. ANDI.
- Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Moeheriono, 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia.
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Grafindo Persada, Jakarta.
- Rian, Hadi, dan Nandang (2018). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Metode *Structural Equation Modeling (SEM)*. *Jurnal Model Persamaan Struktural (SEM) LISREL*.
- Robbins, Stephen P. Benyamin Molan, 2003. *Perilaku Organisasi*, Jilid 1, PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Robby Cahyo Utomo (2018). Pengaruh Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Dan Liris Sukoharjo. *Jurnal Ilmu Universitas Mhamadiyah Surakarta*, Vol. 1 No 1.
- Shmailan, Abdulwahab S. Bin, 2016. The Reletionship Between Job Satisfaction, Job Performance And Employee Engagement: An explorative Study. *Issues in Business Management and Economics*, Vol.4 No.1, Pp. 1-8.
- Simanjuntak, Payaman. J. 2005. *Iptek dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Universitas Krisnadwipayana.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2008. *Statiska Untuk Penelitian*, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Analisis Laporan Keuangan Untuk Bisnis (Teori dan Kasus)*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service)
- Wibowo, 2009. *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Widodo, Suparno Eko. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.