

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Pada Kantor Distrik Navigasi Kelas III Kendari

Diajukan Oleh

Elza Timbowo

4519012159



SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah satu Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada kantor distrik navigasi kelas III Kendari

Nama Mahasiswa : Elza Timbowo

Nomor Stambuk : 4519012159

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr.Hj.Herminawati Abubakar,SE.,MM

Indrayani Nur,SE.,M.Si

Mengetahui dan Mengesahkan :

Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa Makassar

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi



Dr.Hj.Herminawati Abubakar,SE.,MM

Manajemen

Ahmad Jumarding,SE.,MM

Tanggal Pengesahan.....

PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ElzaTimbowo

NIM : 4519012159

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul : Analisi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai
pada Kantor Distrik Navigasi Kelas III Kendari.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan saya ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan sama sekali.

Makassar, 18 September 2023


10000
METRO
TEMBEL
Elza Timbowo
F88AKX704523717

Abstrak

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada kantor distrik navigasi kelas III Kendari (Dibimbing oleh Dr. Hj. Herminawaty Abubakar, SE.,MM Indrayani Nur, S.Pd.,SE.,M.Si).



KATA PENGANTAR

Bismillahir rahmanir Rahim,

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat tuhan YME yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada kantor distrik navigasi kelas III Kendari”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan berupa bimbingan, dorongan, doa, tenaga, ide-ide, maupun pemikiran dari berbagai pihak. Padakesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hasanuddin Remmang, SE.,M.Si, SE.,M.Si dan Ibunda Indarayani Nur S.Pd.,SE.,M.Si. sebagai pembimbing I dan II yang dengan penuh kesabaran, disela kesibukannya masih meluangkan waktu dan memberikan masukan, arahan, dan petunjuk yang sangat berarti bagi penulis
2. Ibunda Dr. Hj. Herminawati Abubakar SE.,M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Teman-teman angkatan Universitas Bosowa, terkhusus kelas Manajemen-A yang menjadi keluarga baru untuk penulis selama berproses di Universitas Bosowa.
4. Terima kasih kepada pihak-pihak lain yang penulis tidak dapat sebutkan satu-persatu, terima kasih atas semua bantuan dan do'anya. Kebaikan

dan ketulusan yang telah diberikan kepada penulis tidak akan pernah penulis lupakan, semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan di sisi Allah SWT sebagai amal ibadah, Aamiin.

Akhir kata penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan ke depan. Semoga Allah SWT ridho atas skripsi ini sehingga bisa bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Makassar, 16 Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
F. Sistematika Pembahasan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Sumber Daya Manusia	8
B. Manajaemen Pelayanan.....	11

C. Kinerja Pegawai	20
D. Penelitian Terdahulu	26
E. Kerangka Pikir	26
F. Hipotesis.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel	31
D. Instrumen Penelitian.....	32
E. Variabel Penelitian	34
F. Jenis dan Sumber data.....	35
G. Teknik Pengumpulan Data.....	36
H. Teknik Analisis Data.....	37
I. Definisi Operasional.....	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
B. Hasil Pengujian Hipotesis	45
C. Pembahasan Hasil Penelitian	56

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA	42
-----------------------	-----------



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini perkembangan industri dan perekonomian harus di imbangi oleh kinerja pegawai yang baik sehingga dapat tercipta dan tercapainya tujuan-tujuan yng ingin di capai. Salah satu persoalan penting dalam pengelolaan sumber daya manusia (pegawai) dalam organisasi adalah mengukur kinerja pegawai. Pengukuran kinerja di katakan penting mengingat melalui pengukur kinerja dapat di ketahui seberapa tepat pegawai telah menjalankan fungsinya.

Kantor Distrik Navigasi Kelas III Kendari yang memberikan pelayanan dalam hal pelaksanaan pengoperasian, pengadaan dan pengawasan Sarana Bantu Navigasi Pelayaran, Telekomunikasi Pelayaran, serta kegiatan Pengamatan Laut, Survey Hidrografi, serta Pengamatan Alur dan Perlintasan dengan menggunakan Sarana Instalasi untuk kepentingan Keselamatan Pelayaran. Dan melaksanakan pemberian bantuan berupa fasilitas operasional dalam Bidang Elektronika dan Telekomunikasi Pelayaran kepada seluruh unsur Direktorat Jenderal Perhubungan Laut dan seluruh pemakai jasa elektronika dan Telekomunikasi Pelayaran.

Oleh karena itu manajemen berusaha untuk selalu memberikan sikap kepemimpinan yg lebih baik kepada pegawai guna terciptanya suatu kinerja yang diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanan perhubungan khususnya dalam keselamatan pelayaran. Kinerja sebagai unsur sumber daya manusia pada Kantor

Distrik Navigasi Kelas III Kendari, masih perlu dilakukan pembenahan dengan menganalisis berbagai faktor antara lain kepemimpinan, kompetensi dan motivasi sumber daya manusia yang dapat mempengaruhi, mengembangkan dan memberdayakan pegawai dalam melaksanakan tugasnya untuk peningkatan kinerja dan pencapaian hasil kerja yang memuaskan secara bersama. Menurut pengamatan penelitian bahwa rendahnya kinerja bila ditinjau dari aspek kepemimpinan cenderung mengarah pada tidak efektifnya pemberdayaan pegawai pada Kantor Distrik Navigasi Kelas III Kendari.

Mengacu kepada terwujudnya visi dan misi Kantor Distrik Navigasi Kelas III Kendari, maka perlu mengefektifkan pengelolaan sumber daya manusia guna meningkatkan kinerja pegawai. Peningkatan kinerja pegawai bertujuan untuk mengubah perilaku pegawai menjadi perilaku yang lebih mampu melaksanakan aktivitas di bidang tugas dan fungsinya. Fungsi kepemimpinan, kompetensi dan motivasi adalah merupakan kunci keberhasilan di dalam upaya menggerakkan atau mengalokasikan orang-orang yang terlibat dalam organisasi / instansi guna mencapai tujuan bersama sebagaimana yang telah ditetapkan. Oleh karena kepemimpinan, kompetensi dan motivasi mempunyai peranan sebagai motor penggerak terhadap sumber-sumber yang tersedia dalam organisasi, guna mengoptimalkan pemberdayaannya. Keberadaan seorang pimpinan di dalam organisasi, yang memiliki sikap, atau perilaku yang baik, memahami perilaku bawahan, dapat menggerakkan dan mengarahkan bawahan dalam melaksanakan berbagai aktivitas secara efektif dan efisien sebagai salah satu indikator keberhasilan kepemimpinan. Sehubungan dengan upaya peningkatan kinerja

pegawai pada Kantor Distrik Navigasi Kelas III Kendari menjalankan berbagai strategi peningkatan kinerja pegawai, antara lain: kepemimpinan, kompetensi, dan motivasi yang dapat berimplikasi pada peningkatan kualitas kinerja pegawai pada Kantor Distrik Navigasi Kelas III Kendari.

Menurut Wibowo (2007:153), peningkatan kinerja pegawai penting dilakukan agar memiliki tanggungjawab yang baik terhadap tugas pokok yang diembannya dan dapat melaksanakan pekerjaannya secara optimal. Lebih lanjut dikemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja adalah kepemimpinan, kompetensi, lingkungan kerja, motivasi, kerjasama, perencanaan, gaji/upah, kesejahteraan, jabatan, promosi, beban kerja, pendidikan, pengalaman, pelatihan dan faktor-faktor di luar lingkungan kerja seperti keluarga, kesehatan, kondisi kesejahteraan pegawai, dan finansial atau masalah-masalah pribadi lainnya. Sehubungan dengan penelitian ini, untuk menganalisis kinerja karyawan diperlukan faktor - faktor pendukung kinerja yang diduga kuat mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Distrik Navigasi Kelas I Makassar, yang antara lain adalah kepemimpinan, kompetensi, dan motivasi. Karena itu, ketiga elemen kinerja tersebut dijadikan sebagai variabel penelitian.

Berdasarkan latar belakang diatas, sehingga penenliti tertarik mengangkat sebuah judul yaitu **“Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada kantor distrik navigasi kelas III Kendari”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini untuk memperjelas sebagai dasar dalam pembahasan penelitian ini, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor distrik navigasi kelas III Kendari?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor distrik navigasi kelas III Kendari?
3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor distrik navigasi kelas III Kendari?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada kantor distrik navigasi kelas III Kendari
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada kantor distrik navigasi kelas III Kendari
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada kantor distrik navigasi kelas III Kendari

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat penelitian ini, adalah:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan bisa memberikan sumbangan pemikiran bagi masyarakat awam serta menjadi bahan pertimbangan dalam bidang manajemen pelayanan, sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh manajemen pelayanan

2. Manfaat praktis

- a. Bagi peneliti Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan manajemen pelayanan terhadap kinerja pegawai.
- b. Bagi lembaga/instansi pemerintah Sebagai bahan informasi, masukan dan menjadi bahan evaluasi bagi lembaga atau instansi pemerintah untuk mengetahui pengaruh manajemen pelayanan terhadap kinerja pegawai di kantor distrik navigasi kelas III Kendari
- c. Bagi pihak lain Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan referensi sebagai bahan pertimbangan dan menjadi referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

E. Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada kantor distrik navigasi kelas III Kendari, Sulawesi Tenggara , Indonesia yang yang menjadi objek penelitian adalah kualitas pelayanan terhadap

kepuasan kinerja pegawai pada kantor distrik navigasi kelas III Kendari dengan mengukur lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2011:182), yaitu bentuk fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan/Kepastian (Assurance), dan Empati (Emphaty).

F. Sistematika Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian ini akan di sistematika menjadi lima bab yang saling berkaitan satu sama lain. Sebelum memasuki bab pertama, akan di dahului dengan halaman sampul, halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian, halaman daftara isi, halaman daftar table dan halaman daftar gambar, halaman kata pengantar, halaman daftar abstrak.

Pada bab pertama atau pendahuluan berisi sub bab; latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan keguanaan penulisan, lingkup penelitian dan sub sistematika pembahasan.

Pada bab kedua atau tinjauan Pustaka; meliputi kerangka teori memuat uraian tentang tinjauan Pustaka, indicator variabel, Pustaka terdahulu dan kerangka teori relevan dengan tema skripsi

Bab bab ketua atau metode penelitian memuat secara rinci mengenai metode penelitian yang digunakan; jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan subyek penelitian, Teknik pengumpulan data,

definisi konsep dan variabel penelitian, triangulasi dan serta analisis data yang digunakan.

Pada bab ke empat atau hasil pembahasan tentang gambaran umum dalam pelaksanaan dan efektivitas pembinaan dalam menjelaskan tentang manajemen pelayanan terhadap kinerja karyawan, sifat penelitian dan rumusan masalah atau fokus penelitian serta pembahasan hasil.

Pada bab ke lima atau penutup berisi kesimpulan, saran atau rekomendasi. Kemudian pada bagian akhir berisi daftar Pustaka serta lampiran instrument pengumpulan data, dokumen, surat perizinan, dan surat keterangan telah melakukan penelitian dari perusahaan tempat meneliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Sumber daya Manusia

a. Pengertian Sumber daya Manusia

Menurut Garry Desseler yang dikutip oleh Dhoni Kurniawati manajemen sumber daya manusia merupakan suatu kebijakan perusahaan dan cara-cara yang dipraktekan dan berhubungan dengan pemberdayaan manusia atau aspek-aspek dari manajemen sumber daya manusia dari posisi manajemen termasuk adanya kebijakan perekrutan karyawan, seleksi dalam melakukan rekrut karyawan, mengadakan pelatihan agar lebih memahami lebih dalam mengenai tugas dan tanggung jawab atas posisi yang dibebankan, penghargaan atas pencapaian yang telah dicapai serta melakukan penilaian kinerja pegawai di suatu perusahaan.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau suatu seni mengatur hubungan-hubungan dan perananan tenaga kerja di perusahaaan agar menjalankan tugas secara efektif dan efesien, dengan menjalankan tugas secara efien dan efektif dapat membantu perusahaan dalam mewujudkan tujuan dari perusahaan, karyawan serta masyarakat.

Dari beberapa pengertian di atas dapat difahami bahwa manejemen sumber daya manusia adalah suatu seni yang mengatur hubungan dan

peran karyawan agar efektif dan dengan melakukan perekrutan karyawan, penyeleksian karyawan, pelatihan, penghargaan atau kompensasi serta melakukan penilaian kinerja pegawai

a. Tugas Manajemen Sumber daya Manusia

Perusahaan yang mengalami peningkatan kinerjanya merupakan usaha dari seorang manajer di bagian SDM, adapun sebutan untuk manajer sumber daya manusia ini yaitu Human Resource Development (HRD). Tujuan dari HRD yaitu meningkatkan kinerja individu sehingga memberikan kontribusi langsung ke tujuan kinerja organisasi di perusahaan. Adapun tugas seorang manajer SDM yaitu :

- a) Melakukan seleksi dan persiapan tenaga kerja
- b) Pengembangan dan evaluasi tenaga kerja
- c) Memberikan kompensasi dan proteksi tenaga kerja
- d) Hubungan antar management dan karyawan
- e) Pelatihan/ training
- f) Penilaian kerja

b. Fungsi Sumber daya Manusia

Tugas manajemen SDM untuk mengelola manusia dengan seefektif mungkin, agar memperoleh tujuan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen umum yang memfokuskan diri pada sumber daya manusianya.

Menurut Buku Priyono manajemen sumber daya manusia memiliki 4 fungsi utama, yaitu :

a. Perencanaan

Manajemen sumber daya manusia harus memiliki perencanaan atau program yang akan membantu mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan dimasa yang akan datang, melalui estimasi dan jumlah pegawai yang diperlukan dalam bagian-bagiannya serta dalam perencanaan penarikan pegawai, seleksi pegawai dan lain sebagainya.

b. Penempatan staff yang sesuai pada organisasi

Setelah kebutuhan SDM di perusahaan sudah ditentukan maka langkah selanjutnya adalah mengisi formasi yang tersedia

c. Penilaian pada kinerja

Setelah karyawan diterima, ditempatkan, dan dipekerjakan maka tugas seorang manajer adalah melakukan penilaian kinerja atau penilaian prestasi kerja. Penilaian prestasi kerja merupakan menilai rasio hasil kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh setiap karyawan, menetapkan kebijaksanaan berarti membuat keputusan apakah karyawan kan dipromosikan, didemosikan, dan atau balas jasanya dinaikkan.

d. Perbaiki kualitas kerja dan lingkungan kerja

2. Kepemimpinan

a. Pengertian kepemimpinan

Kepemimpinan secara harfiah berasal dari kata pimpin. Kata pimpin mengandung pengertian mengarahkan, membina atau mengatur, menuntun dan juga menunjukkan ataupun mempengaruhi. Pemimpin mempunyai tanggung jawab baik secara fisik maupun spiritual terhadap keberhasilan aktivitas kerja dari yang dipimpin, sehingga menjadi pemimpin itu tidak mudah dan tidak akan setiap orang mempunyai kesamaan di dalam menjalankan ke-pemimpinannya.

Menurut Wahjosumidjo (2005: 17) kepemimpinan di terjemahkan kedalam istilah sifat- sifat, perilaku pribadi, pengaruh terhadap orang lain, pola- pola, interaksi, hubungan kerja sama antarperan, kedudukan dari satu jabatan administratif, dan persuasif, dan persepsi dari lain- lain tentang legitimasi pengaruh. Miftah Thoha (2010: 9) kepemimpinan adalah kegiatan untuk memengaruhi perilaku orang lain, atau seni memengaruhi perilaku manusia baik perorangan maupun kelompok.

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu organisai karena sebagian besar keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi ditentukan oleh kepemimpinan dalam organisasi tersebut. Menurut C. Turney (1992) dalam

Martinis Yamin dan Maisah (2010: 74) mendefinisikan kepemimpinan sebagai suatu group proses yang dilakukan oleh seseorang dalam mengelola dan menginspirasi sejumlah pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi melalui aplikasi teknik-teknik manajemen.

George R. Terry (Miftah Thoha, 2010: 5) mengartikan bahwa Kepemimpinan adalah aktivitas untuk mempengaruhi orang-orang supaya diarahkan mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya.

A. Dale Timple (2000: 58) mengartikan Kepemimpinan adalah proses pengaruh sosial di dalam mana manajer mencari keikutsertaan sukarela dari bawahan dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Dengan kepemimpinan yang dilakukan seorang pemimpin juga menggambarkan arah dan tujuan yang akan dicapai dari sebuah organisasi. Sehingga dapat dikatakan kepemimpinan sangat berpengaruh bagi nama besar organisasi.

Menurut Sudarwan Danim (2004: 56) kepemimpinan adalah setiap perbuatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengkoordinasi dan memberi arah kepada individu atau kelompok yang tergabung di dalam wadah tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya

Martinis Yamin dan Maisah (2010: 74) kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi yang dilakukan oleh seseorang dalam mengelola anggota kelompoknya untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan merupakan bentuk strategi atau teori memimpin yang tentunya dilakukan oleh orang yang biasa kita sebut sebagai pemimpin. Pemimpin adalah seseorang dengan wewenang kepemimpinannya mengarahkan bawahannya untuk mengerjakan sebagian dari pekerjaannya dalam mencapai tujuan.

Pemimpin adalah mereka yang menggunakan wewenang formal untuk mengorganisasikan, mengarahkan, mengontrol para bawahan yang bertanggung jawab, supaya semua bagian pekerjaan dikoordinasi demi mencapai tujuan perusahaan. Pemimpin pertamanya harus seorang yang mampu menumbuhkan dan mengembangkan segala yang terbaik dalam diri para bawahannya. Secara sederhana pemimpin yang baik adalah seorang yang membantu mengembangkan orang lain, sehingga akhirnya mereka tidak lagi memerlukan pemimpinnya itu.

Menurut Kartini Kartono (2003: 48) mengemukakan kepemimpinan sebagai berikut: Kepemimpinan itu sifatnya spesifik, khas, diperlukan bagi situasi khusus. Sebab dalam satu kelompok yang melakukan aktivitas-aktivitas tertentu, dan punya tujuan serta peralatan khusus, pemimpin kelompok dengan ciri-ciri karakteristiknya itu merupakan fungsi dari situasi khusus tadi.

Jelasnya sifat-sifat utama dari pemimpin dan kepemimpinannya harus sesuai dan bisa diterima oleh kelompoknya, juga bersangkutan, serta cocok-pas dengan situasi dan zamannya.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan kepemimpinan merupakan cara seorang pemimpin dalam mempengaruhi bawahan dengan karakteristik tertentu sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Faktor keberhasilan seorang pemimpin salah satunya tergantung dengan teknik kepemimpinan yang dilakukan dalam menciptakan situasi sehingga menyebabkan orang yang dipimpinya timbul kesadarannya untuk melaksanakan apa yang dikehendaki. Dengan kata lain, efektif atau tidaknya seorang pemimpin tergantung dari bagaimana kemampuannya dalam mengelola dan menerapkan pola kepemimpinannya sesuai dengan situasi dan kondisi organisasi tersebut.

b. Perbedaan kepemimpinan dengan manajemen

Pada hakekatnya kepemimpinan mempunyai pengertian yang agak luas dibandingkan dengan manajemen. Manajemen merupakan jenis pemikiran yang khusus dari kepemimpinan di dalam usahanya untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan kepemimpinan bisa saja karena berusaha mencapai tujuan organisasi atau kelompok, dan bisa saja sama atau selaras atau tidak selaras dengan tujuan organisasi

Menurut Miftah Thoha (2010: 8) manajemen adalah sebuah proses pencapaian organisasi lewat usaha orang-orang lain. Dalam manajemen terdapat suatu aturan dan tata krama tertentu, sehingga kepemimpinan dalam manajemen akan diatur sesuai ketentuan yang berlaku. Seseorang yang mengatur manajemen biasa disebut manajer. Manajer menduduki jabatan struktural melalui seleksi dan periode masa jabatan yang sudah diatur dalam organisasi.

Menurut Sudarwan Danim (2004: 56) kepemimpinan adalah setiap perbuatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengkoordinasi dan memberi arah kepada individu atau kelompok yang tergabung di dalam wadah tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam kepemimpinan tidak dibatasi oleh aturanaturan dan tata krama dalam suatu organisasi. Kepemimpinan bisa terjadi dimana saja, asalkan orang tersebut dapat menunjukkan kemampuannya dalam mempengaruhi orang lain atau kelompok tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Seseorang yang bisa mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan tertentu bisa disebut dengan pemimpin.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan seorang manajer dapat saja berperilaku sebagai seorang pemimpin, asalkan dia mampu mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Tetapi seorang pemimpin belum tentu harus menjabat sebagai manajer jika ingin mempengaruhi orang lain. Jadi seorang pemimpin belum tentu

menejer, tetapi seorang menejer bisa saja berperilaku sebagai pemimpin.

c. Gaya kepemimpinan

Menurut Mifta Thoha (2010: 49) gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain seperti yang ia lihat. Macam - macam gaya kepemimpinan antara lain:

a) Gaya Kepemimpinan Otokratik

Menurut Sudarwan Danim (2004: 75) kata otokratik diartikan sebagai tindakan menurut kemauan sendiri, setiap produk pemikiran dipandang benar, keras kepala, atau rasa aku yang keberterimaannya pada khalayak bersifat dipaksakan. Kepemimpinan otokratik disebut juga kepemimpinan otoriter.

Mifta Thoha (2010: 49) mengartikan kepemimpinan otokratis sebagai gaya yang didasarkan atas kekuatan posisi dan penggunaan otoritas. Jadi kepemimpinan otokratik adalah kepemimpinan yang dilakukan oleh seorang pemimpin dengan sikapnya yang menang sendiri, tertutup terhadap saran dari orang lain dan memiliki idealisme tinggi.

Menurut Sudarwan Danim (2004: 75) pemimpin otokratik memiliki ciri-ciri antara lain:

- 1)) Beban kerja organisasi pada umumnya ditanggung oleh pemimpin.
- 2) Bawahan, oleh pemimpin hanya dianggap sebagai pelaksana dan mereka tidak boleh memberikan ide-ide baru.
- 3) Bekerja dengan disiplin tinggi, belajar keras, dan tidak kenal lelah.
- 4) Menentukan kebijakan sendiri dan sekalipun bermusyawarah sifatnya hanya penawar saja.
- 5) Memiliki kepercayaan yang rendah terhadap bawahan dan sekalipun kepercayaan diberikan, didalam dirinya penuh ketidakpercayaan.
- 6) Komunikasi dilakukan secara tertutup dan satu arah.
- 7) Korektif dan minta penyelesaian tugas pada waktu sekarang.

b) Gaya Kepemimpinan Otokratik

Menurut Sudarwan Danim (2004: 75) kepemimpinan demokratis bertolak dari asumsi bahwa hanya dengan kekuatan kelompok, tujuan - tujuan yang bermutu tercapai. Mifta Thoha (2010: 50) mengatakan gaya kepemimpinan demokratis dikaitkan dengan kekuatan personal dan keikutsertaan para pengikut dalam proses pemecahan masalah dan pengambilan keputusan.

Menurut Sudarwan Danim (2004: 76) pemimpin demokratis memiliki ciri-ciri antara lain:

- 1) 1) Beban kerja organisasi menjadi tanggung jawab bersama personalia organisasi itu.
- 2) Bawahan, oleh pemimpin dianggap sebagai komponen pelaksana secara integral harus diberi tugas dan tanggung jawab.
- 3) Disiplin akan tetapi tidak kaku dan memecahkan masalah secara bersama.
- 4) Kepercayaan tinggi terhadap bawahan dengan tidak melepaskan tanggung jawab pengawasan
- 5) Komunikasi dengan bawahan bersifat terbuka dan dua arah.

c) Gaya Kepemimpinan Permisif

Menurut Sudarwan Danim (2004: 76) pemimpin permisif merupakan pemimpin yang tidak mempunyai pendirian yang kuat, sikapnya serba boleh. Pemimpin memberikan kebebasan kepada bawahannya, sehingga bawahan tidak mempunyai pegangan yang kuat terhadap suatu permasalahan. Pemimpin yang permisif cenderung tidak konsisten terhadap apa yang dilakukan.

Menurut Sudarwan Danim (2004: 77) pemimpin permisif memiliki ciri-ciri antara lain:

- 1) Tidak ada pegangan yang kuat dan kepercayaan rendah pada diri sendiri.
- 2) Mengiyakan semua saran.
- 3) Lambat dalam membuat keputusan.
- 4) Banyak “mengambil muka” kepada bawahan.
- 5) Ramah dan tidak menyakiti bawahan.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan merupakan suatu pola perilaku yang konsisten yang ditunjukkan pemimpin dan diketahui oleh pihak lain ketika pemimpin berusaha mempengaruhi orang lain. Gaya kepemimpinan antara lain gaya kepemimpinan otokratik, gaya kepemimpinan demokratis, dan gaya kepemimpinan permisif. Jika dikaitkan dengan general Manajer, maka general Manajer dapat menggunakan gaya kepemimpinan tersebut dalam mempengaruhi karyawan yang ada di perusahaan yang dipimpinnya. Namun gaya kepemimpinan yang tepat untuk memotivasi general Manajer adalah gaya kepemimpinan demokratis.

Hal ini sesuai pendapat Mifta Thoha (2010: 50) yang mengatakan gaya kepemimpinan demokratis dikaitkan dengan kekuatan personal dan keikutsertaan para pengikut dalam proses pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Dengan gaya demokrasi general manajer

perusahaan secara tidak langsung memotivasi pegawai agar berpartisipasi dan bertanggungjawab dalam kegiatan perusahaan

3. Kompetensi

a. Pengertian kompetensi

Wibowo (2014) menjelaskan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut pekerjaan tersebut.

Sudarmanto (2009;47) mendefinisikan kompetensi sebagai pengetahuan keahlian, kemampuan, atau karakteristik pribadi individu yang mempengaruhi secara langsung kinerja pekerjaan. Kompetensi menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan. Leistyodono dan Purwaning (2008) kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-prilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya.

Pengelompokan kompetensi terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan atribut personal (*personal atributs*). Pengetahuan lebih terlihat dan mudah dikenali dalam

mencocokkan orang terhadap pekerjaannya, hal ini merupakan kompetensi yang terlihat, sedangkan keterampilan walaupun sebagian dapat terlihat seperti keterampilan teknis inseminasi buatan. Kecakapan yang dapat meningkatkan kinerja merupakan kompetensi tersembunyi.

Menurut Sutrisno (2011: 203) kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan, dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas, dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Sedangkan menurut Clelland dalam Sedarmayanti (2011: 126) kompetensi merupakan karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik, atau dengan kata lain kompetensi adalah apa yang *outstanding performers* lakukan lebih sering, lebih banyak situasi dengan hasil yang lebih baik daripada yang dilakukan penilai kebijakan.

Mathis dan Jackson (2001), kompetensi adalah karakteristik dasar yang dapat dihubungkan dengan peningkatan kinerja individu atau tim, pengelompokan kompetensi terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan. Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan pegawai di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing, tingkatan, mengidentifikasi karakteristik pengetahuan dan

keterampilan yang diperlukan individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang baik. Peran sumber daya manusia akan semakin dihargai terutama dalam hal kompetensi sumber daya manusia, untuk pengelolaan bisnis, penghargaan terhadap kompetensi sumber daya manusia diperlukan karena akan mempengaruhi keefektifan kegiatan bisnis. Sumber daya manusia yang di hargai akan bekerja dengan sepenuh hati untuk memberikan yang terbaik bagi organisasi.

Hingga kini sebagian besar para ahli menggunakan istilah kompetensi menurut sudut pandang mereka sesuai dengan kebutuhan dan aplikasinya dengan merujuk kepada dua pendekatan yakni:

- a) Digunakan untuk merujuk pada area pekerjaan atau peranan yang mampu dilakukan oleh seseorang dengan kompeten (*training design, competency model development*, manajemen proyek manajemen keuangan dan lainnya), pada pendekatan ini lebih menekankan pada pemahaman umum.
- b) Digunakan untuk merujuk pada dimensi-dimensi perilaku yang terletak dibalik kinerja yang

kompeten seperti orientasi efisiensi, hasil dan lainnya. Pada pendekatan ini lebih menekankan pada perilaku, sikap dan karakteristik orang dalam menjalankan berbagai tugas pekerjaan untuk menghasilkan output jabatan yang efektif.

Kompetensi biasa menjadi wahana untuk komunikasi tentang nilai dalam organisasi yang mendorong kita untuk sampai pada kesimpulan bahwa pendekatan ini bermanfaat untuk manajemen SDM khususnya. Karakteristik kompetensi dan keterkaitan penerapannya dengan seleksi, perencanaan, sistem penghargaan dan manajemen kinerja sangat membantu keberhasilan organisasi dan individu.

Hart (2010: 368) menemukan 15 unsur-unsur dalam kompetensi para pegawai, yaitu:

- 1) Orientasi pencapaian prestasi
- 2) Pemikiran analitis
- 3) Memiliki kemampuan dalam berhadapan dengan kondisi serba tidakpasti
- 4) Pengambilan keputusan
- 5) Kepemimpinan
- 6) Kerja jejaring
- 7) Komunikasi lisan

- 8) Dorongan pribadi dan inisiatif
- 9) Kemampuan untuk membujuk
- 10) Perencanaan dan pengorganisasian
- 11) Kepedulian terhadap hal-hal yang bersifat politik
- 12) Kesadaran terhadap diri sendiri dan pengembangan diri
- 13) Kerja kelompok
- 14) Tingkatan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki
- 15) Komunikasi tertulis.

b. Faktor yang mempengaruhi kompetensi

Menurut Zwell (2008 56-56) terdapat beberapa faktor yang bisa mempengaruhi kompetensi seseorang, faktor-faktor tersebut adalah:

1) Keyakinan dan Nilai

Perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh keyakinannya terhadap dirinya sendiri dan orang lain. Bila orang percaya akan kemampuannya dalam melakukan sesuatu, maka hal tersebut akan bisa dikerjakan dengan lebih mudah.

2) Keterampilan

Keterampilan adalah suatu upaya untuk meningkatkan kinerja. Keterampilan diadakan sebagai suatu kegiatan penyelenggaraan yang terjadwal dan memiliki materi

pembelajaran atas kegiatan keterampilan yang dilakukan oleh suatu organisasi

3) Pemahaman

kedalaman kognitif, dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya, seorang pegawai dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja secara efektif dan efisien.

4) Karakteristik Pribadi

Kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat diubah, kepribadian seseorang akan mempengaruhi cara-cara orang tersebut dalam menyelesaikan permasalahan dalam kehidupan ini, dan hal ini akan membuat orang tersebut lebih kompeten. Seseorang akan merespon serta mampu beradaptasi dengan lingkungan dan kekuatan sekitarnya, yang akan menambah kompetensi seseorang.

5) Motivasi

Motivasi adalah dorongan yang membuat seseorang mampu untuk melakukan sesuatu.

6) Isu Emosional

Emosional seseorang akan berpengaruh dalam setiap penampilannya, termasuk dalam penampilan kerjanya

7) Kemampuan intelektual

Kompetensi dipengaruhi oleh pemikiran intelektual, kognitif, analitis dan kemampuan konseptual. Tingkat intelektual dipengaruhi oleh pengalaman, proses pembelajaran yang sudah tentu pula kemampuan intelektual seseorang akan meningkatkan kompetensinya.

c. Indikator penilaian kompetensi

Menurut Gordon (1988) Indikator penilaian kompetensi mengacu kepada standar kompetensi jabatan karyawan yang mempertimbangkan bahwa dalam menjamin pemahaman tentang kompetensi yang dimilikinya maka diperlukan standar kompetensi meliputi: pengetahuan, keterampilan, dan sikap, ketiga elemen tersebut diyakini mempengaruhi kinerja pegawai yang akan diuraikan berikut ini:

a) Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang individu sumber daya manusia berdasarkan jenjang pendidikan yang dimiliki, dan disiplin ilmu yang ditekuni, yang membentuk suatu wawasan pengetahuan yang komprehensif dalam membentuk sikap dan karakter dalam mencapai tujuan organisasi.

b) Pemahaman (*Understanding*)

kedalaman kognitif, dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya, seorang pegawai dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja secara efektif dan efisien.

c) Kemampuan (*skill*)

sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan pegawai dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.

d) Keterampilan

Keterampilan adalah suatu upaya untuk meningkatkan kinerja. Keterampilan diadakan sebagai suatu kegiatan penyelenggaraan yang terjadwal dan memiliki materi pembelajaran atas kegiatan keterampilan yang dilakukan oleh suatu organisasi.

e) Sikap

Sikap adalah seseorang yang dapat merencanakan pekerjaan yang akan dilaksanakan mampu mengembangkan dan melaksanakan pekerjaan sesuai rencana yang disusun dengan penuh tanggung jawab, menyusun laporan dari pekerjaan yang dihasilkan, mampu melakukan pengembangan diri, disiplin dan mandiri.

Selanjutnya menurut sifat-sifat pribadi (*personal attributes*) merupakan karakteristik dan kualitas seseorang yang dibawa ke tempat kerja seperti kejujuran, empati, stamina, dan lain-lain.

f) Minat (*interest*)

Kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan suatu aktivitas kerja.

d. Manfaat penggunaan kompetensi

Konsep kompetensi dalam berbagai aspek sumber daya manusia sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan dengan berbagai alasan, yaitu:

a) Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai.

Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar, keterampilan, pengetahuan dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan prestasi kerja . kedua hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan-keputusan secara subjektif dalam bidang sumber daya manusia.

b) Alat seleksi karyawan

Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi untuk memilih calon karyawan yang terbaik.

c) Memaksimalkan Produktivitas

Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi “reamping” mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilan sehingga mampu untuk di mobilisasikan secara vertikal maupun horizontal

d) Memudahkan adaptasi perubahan

Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Model kompetensi ini memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah ini

4. Motivasi

a. Pengertian Motivasi

Menurut Edy Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi seringkali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan agar mereka mau bekerja keras memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan menurut Hasibuan (1999). Dimana

Motif seringkali disamakan dengan dorongan. Dorongan atau tenaga tersebut merupakan gerak jiwa dan jasmani untuk berbuat, sehingga motif tersebut merupakan *driving force* yang menggerakkan manusia untuk bertingkah laku dan perbuatan untuk melakukan tujuan tertentu.

Menurut Malayu S.P Hasibuan motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan sesuatu yang *invisible* yang memberikan kekuatan yang mendorong individu untuk bertingkah laku dalam mencapai tujuan. dorongan tersebut terdiri dari dua komponen, yaitu arah perilaku kerja (kerja untuk mencapai tujuan) dan kekuatan perilaku (seberapa kuat usaha individu dalam bekerja).

Dari definisi yang telah dipaparkan tersebut, maka motivasi dapat dipahami bahwa motivasi merupakan dorongan untuk bertindak terhadap serangkaian proses perilaku manusia dengan mempertimbangkan arah, intensitas, dan ketekunan untuk mencapai tujuan.

b. Faktor yang mempengaruhi motivasi kerja

Motivasi sebagai proses dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-Faktor tersebut dapat dibedakan atas:

a) Faktor eksternal yang mempengaruhi motivasi kerja :

- 1) Lingkungan kerja yang menyenangkan. Adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri.
- 2) Kompensasi yang memadai. Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik.
- 3) Supervisi yang baik. Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, bimbingan kerja kepada karyawan, agar mereka dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik tanpa membuat kesalahan.
- 4) Adanya penghargaan atas prestasi. Setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan pada dirinya untuk perusahaan, agar dapat meraih penghargaan atas prestasi dan jaminan karir yang jelas di dalam perusahaan.
- 5) Status dan tanggung jawab. Status dan kedudukan dalam

jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja di perusahaan.

6) Peraturan yang berlaku. Bagi perusahaan yang besar biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh semua karyawan.

b) Faktor internal yang mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain:

1) Keinginan Untuk hidup

Merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup dimuka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup ini orang mau mengerjakan apa saja, apakah pekerjaan hidup itu baik atau jelek, apakah halal atau haram dan sebagainya

2) Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Hal ini banyak kita alami dalam kehidupan kita sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat mendorong orang untuk mau bekerja sama.

3) Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, untuk memperoleh uang itu pun ia harus bekerja keras. Jadi

harga diri, nama baik, kehormatan yang ingin dimiliki itu harus diperankan sendiri, mungkin dengan bekerja keras memperbaiki nasib, mencari rejeki, sebab status untuk diakui sebagai orang terhormat tidak mungkin diperoleh bila yang bersangkutan termasuk pemalas, tidak mau bekerja dan sebagaimana.

4) Keinginan untuk pengakuan

Keinginan untuk memperoleh pengakuan meliputi hal-hal: adanya penghargaan terhadap prestasi, adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak, pimpinan yang adil dan bijaksana, dan perusahaan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat.

c. Tujuan motivasi

Tujuan motivasi menurut Malayu S.P Hasibuan tujuan motivasi adalah sebagai berikut:

- a) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja pegawai
- b) Meningkatkan produktivitas kerja pegawai
- c) Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan
- d) Meningkatkan disiplin pegawai perusahaan
- e) Mengefektifkan pengadaan pegawai
- f) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- g) Meningkatkan kesejahteraan pegawai

5. Kinerja Pegawai

a. Definisi Kinerja Pegawai

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Riadi, 2014).

Performance atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010:71). Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005:165). Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Dessler, 2000:41).

Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunagara, 2006:22). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005:50). Sedangkan Mathis dan

Jackson (2006:65) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai.

Kinerja merupakan hasil kerja dari tingkah laku (Amstrong, 1999:15). Pengertian kinerja ini mengaitkan antara hasil kerja dengan tingkah laku. Sebagai tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya.

Rasul (2000:9) mendefinisikan bahwa kinerja pegawai adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program serta kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan startegis. Simarora (1995:325) mendefiniskan bahwa kinerja pegawai adalah tingkat dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Dari kedua pendapat menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah proses kegiatan untuk mewujudkan tujuan, visi dan misi yang telah ditetapkan bersama dan sesuai dengan prosedur yang ada dimana para karyawan harus mencapai persyaratan pekerjaan.

b. Dimensi Kinerja Pegawai

Menurut Mathis (2011:378) berbagai dimensi atau kriteria kinerja yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja adalah:

a.) Kuantitas Pekerjaan

Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut karyawan harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai. Berdasarkan persyaratan pekerjaan tersebut dapat diketahui jumlah karyawan yang dibutuhkan untuk dapat mengerjakannya, atau setiap karyawan dapat mengerjakan berapa unit pekerjaan.

b.) Kualitas Pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuan. Karyawan memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.

c.) Ketepatan Waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu pada suatu bagian akan

menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan.

d.) Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.

e.) Kemampuan kerja sama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang karyawan saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang atau lebih, sehingga membutuhkan kerja sama antar karyawan sangat dibutuhkan. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

c. Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara (2011:75) menyebutkan indikator dari kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

- a) Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
- b) Kuantitas kerja yaitu seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

- c) Pelaksanaan tugas yaitu seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
- d) Tanggungjawab yaitu kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan

d. Hubungan Antar Variabel

Menurut Fayol (1985), seorang pencetus teori manajemen yang berasal dari Prancis, prinsip-prinsip umum manajemen ini ada 14, salah satu diantaranya yaitu pembagian kerja dan wewenang atau tanggung jawab yang sudah menyinggung bahwa manajemen adalah proses (kinerja).

Berkaitan dengan proses (kinerja), terdapat apa yang disebut sebagai fungsi manajemen yaitu elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Fayol (1985) pertama kali memperkenalkan fungsi manajemen pada awal abad ke-20 ketika itu ia menyebut lima fungsi yaitu merancang, mengorganisir, memerintah, dan mengendalikan dan

ini semua masuk dalam bagian proses pelayanan atau kinerja pegawai.

Untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan diperlukan sumber daya yang merupakan syarat suatu usaha untuk mencapai hasil yang ditetapkan, sumber daya tersebut dikenal dengan 6M, yaitu man, money, materials, machines, method, dan markets dijelaskan sebagai berikut:

- a) *Man* merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi.
- b) *Money* atau uang merupakan salah satu unsure yang tidak dapat diabaikan.
- c) *Material* terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi.
- d) *Machine* atau mesin digunakan untuk member kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efesiensi kerja.
- e) *Method* adalah suatu cara kerja yang memperlancar jalannya pekerjaan.
- f) *Markets* atau pasar adalah tempat dimana organisasi menyebar luaskan atau memasarkan produknya.

Manajemen pelayanan untuk meningkatkan kualitas dan kauntitas sumber daya manusia maka pihak manajemen dapat menggunakan sistem manajemen pengetahuan yang menjadi salah satu unsur dalam pelaskaan kinerja pegawai sehingga pegawai bisa melaksanakan tugasnya masing-masing secara konkrit dan

menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien. Menurut Kandou (2016) dalam hasil penelitiannya menemukan bahwa manajemen pengetahuan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif secara persial terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sulut Go Manado,Tbk.

B. Penelitian Terdahulu

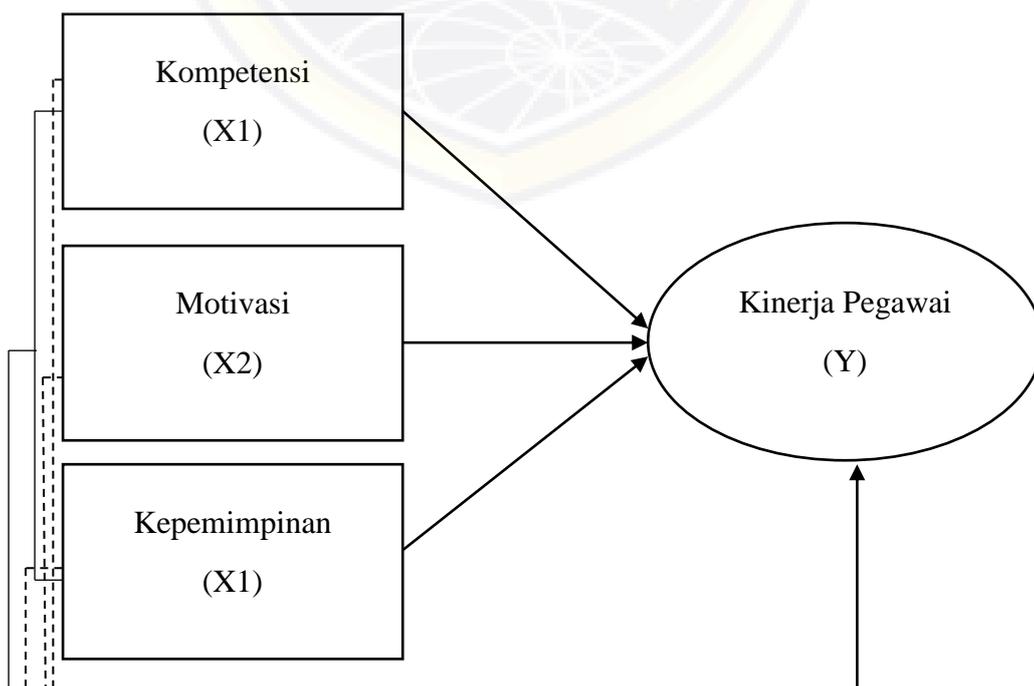
No	Judul, Peneliti, Tahun	Variabel	Metode analisis data	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Devina Surabaya. Erik Martinus (2016)	Kompensasi (X1), Motivasi (X2), Kinerja (Y)	Analisis Data Regresi Linier Berganda	Kompensasi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Devina Surabaya.
2.	Pengaruh Pemberian Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Kopanitia. Edrick Leonardo dan Fransisca Andreani (2015)	Kompensasi financial (X1), Kompensasi Nonfinansial (X2),Kinerja (Y)	Analisis Data Regresi Linier	Kompensasi finansial dan kompensasi konfinansial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan di PT. Kopanitia. Kompensasi Finansial lebih dominan terhadap kinerja karyawan
3.	Pengaruh Kompetensi, Kompensasi, dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Aquafarm Nusantara	Kompetensi (X1), Kompensasi (X2), Pengembangan Karir (X3), Kinerja (Y)	Analisi Data Regresi Linier Berganda	Kompetensi, kompensasi, dan pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Aquafarm Nusantara Semarang.
4.	Kompetensi dan Pengembangan	Kompensasi (X1).	Analisis Data	Kompetensi dan Pengembangan Karir

	Karir terhadap Kinerja Aparatur Pengawas Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Distyawaty (2017)	Pengembangan Karir (X2), Kinerja (Y)	Regresi Linier Berganda	berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja
5.	Analisis Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan, Kompensasi serta Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Pos Semarang) Rafdan Rahinnaya dan Mirwan Surya Perdhana (2016)	Pelatihan dan Pengembangan (X1), Kompensasi(X2), Kompetensi (X3), Kinerja (Y)	Analisis Data Regresi Linier Berganda	Pelatihan dan pengembangan tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Semarang, sedangkan kompensasi dan kompetensi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Semarang.

C. Kerangka Konseptual

Gambar 2.2

Kerangka pikir



-
- ▶ a. keterampilan
 - b. Pengetahuan terhadap informasi
 - c. Konsep diri/nilai
 - d. Motif
 - e. sifat

- ▶ a. pengambilan Keputusan
 - b. pengawasan
 - c. Pengendalian diri
- ▶ a. kebutuhan fisiologis
 - b. Kebutuhan rasa aman
 - c. Kebutuhan social
 - d. Penghargaan
 - e. Gaji/tunjangan

D. Hipotesis

Berdasarkan kajian teori dan kerangka pikir di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H1 : Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H2 : Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H3 : Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H4 : Kompetensi, Motivasi, Kepemimpinan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Jenis data

b. Data Kualitatif

Data kualitatif atau disebut juga data naratif, adalah data dalam penelitian yang menjelaskan suatu fenomena berdasarkan hal-hal yang umumnya tidak dapat dihitung. Oleh karena itu, data ini disebut data kualitatif karena berdasarkan kualitas dari suatu objek atau fenomena. Karena kualitas umumnya tidak mampu dijelaskan dalam bentuk angka dan statistik maka data kualitatif umumnya disajikan dengan menggunakan penjelasan deskriptif, kalimat, dan gambar.

c. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah jenis data dalam penelitian yang dapat diukur, dihitung, serta dapat dideskripsikan dengan menggunakan angka. Umumnya, data seperti ini digunakan untuk menjelaskan fenomena-fenomena yang jelas dan sudah ada instrumen ukurnya.

2. Sumber data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut

a. Data Primer

Data primer, yakni data yang diperoleh secara langsung dari responden yang terpilih di lokasi penelitian. data primer diperoleh dengan cara memberikan daftar pertanyaan (*questionnaire*) dan melakukan wawancara (*interview*).

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan teknik sampling purposive, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. teknik ini lebih tepat digunakan oleh peneliti apabila peneliti memerlukan kriteria khusus agar sampel yang di ambil akan sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat memecahkan permasalahan penelitian serta dapat memberikan nilai yang lebih representatif. Sehingga teknik yang diambil dapat memenuhi tujuan sebenarnya.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang di hasilkan dan diharapkan dapat membantu mengungkapkan data yang diharapkan. Sumber data sekunder dapat membantu memberi

keterangan atau data pelengkap sebagai bahan perbandingan. Dalam hal ini data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari literature-literatur dan berbagai macam sumber data lainnya seperti: buku-buku yang relevan, jurnal, dan internet.

Dalam hal ini, penelitian menggunakan sumber data sekunder yaitu dokumen kantor distrik navigasi kelas III Kendari berupa dokumen tentang personalia dan dari buku-buku yang berkaitan dengan penelitian seperti buku dari Malayu S.P Hasibuan, dengan judul Manajemen Sumber Daya Manusia diterbitkan oleh Bumi Aksara tahun 2017, buku dari Veithzal Rivai, Diterbitkan oleh PT Raja Grafindo Persada, tahun 2014 dan jurnal dari Ali Hardana judul Sumber Daya Manusia Insani yang diterbitkan oleh IAIN Padangsidimpuan 2005 vol 3 no 1 dan jurnal-jurnal lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor distrik navigasi kelas III Kendari. Pelaksanaan penelitian ini berkisar selama kurang lebih dua bulan. Waktu penelitian ini adalah ketika setelah ujian seminar proposal sampai turun ke lapangan untuk mendapatkan data penelitian.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berjumlah 30 orang metode pengambilan sampel dengan Teknik sampling jenuh.

Menurut Kuncoro dalam Yusi (2009:59), populasi adalah suatu sekelompok dari elemen penelitian dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan..

2. Sampel

Menurut Yusi dan Idris (2009:60), sampel adalah sebagian dari populasi karena adanya keterbatasan yang tergantung pada sempin atau luasnya objek yang diteliti. Teknik Sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Dengan keterbatasan penulis dalam penelitian, maka penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik nonprobability sampling dalam bentuk accidental sampling dengan mengambil sampel 35 responden, Menurut Yusi dan Idris (2009:67-68) dalam teknik ini, Peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang dijumpainya bila dipandang orang yang kebetulan dijumpai itu sesuai sebagai sumber data. Setelah jumlahnya diperkirakan mencukupi, pengumpulan dihentikan dan data diolah. Dari jumlah populasi yang telah ditentukan sebelumnya, maka dapat diambil sampel dengan menggunakan rumus Slovin dalam Suliyanto (2006:100) adapun rumus tersebut sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang bisa di tolerir atau diinginkan (10%)

D. Instrumen Penelitian

Moleong (2000:19) mengatakan bahwa dalam pengumpulan data, pencari tahu (peneliti) alamiah lebih banyak bergantung pada dirinya sendiri sebagai alat. Hal itu, katanya, mungkin disebabkan oleh sukarnya mengkhususkan secara tepat apa yang akan diteliti. Sejalan dengan itu, Nasution (1996:55) mengatakan, “Manusia sebagai instrumen utama dalam penelitian kualitatif dipandang lebih serasi.” Pada penelitian ini, penulis berperan sebagai instrument utama dalam menjangkau data dan informasi yang diperlukan. Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan pedoman wawancara, *tape recorder*, kamera, dan lainnya. Untuk melengkapi instrumen yang digunakan, dibuat pula catatan lapangan, yaitu catatan tertulis tentang apa yang didengar, dilihat, dialami, dan dipikirkan selama berlangsungnya pengumpulan dan refleksi data (Bogdan dan Biklen, tt:107).

Menurut Nasution (2000:114) “Wawancara merupakan alat yang ampuh untuk mengungkapkan kenyataan hidup dan apa yang dipikirkan atau yang dirasakan orang tentang berbagai aspek kehidupan.” Melalui tanya jawab, kita dapat memasuki alam pikiran orang lain sehingga diperoleh gambaran tentang dunia mereka. Wawancara dapat berfungsi deskriptif, yaitu melukiskan dunia

kenyataan seperti dialami oleh orang lain. Wawancara menurut Guba & Lincoln (Moleong, 2000:137) terdiri atas empat macam, yaitu

- a) wawancara oleh tim atau panel
- b) wawancara tertutup dan wawancara terbuka,
- c) wawancara riwayat lisan
- d) wawancara terstruktur dan tak terstruktur

Dalam penelitian ini, akan digunakan wawancara terstruktur, yaitu dengan menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Pedoman wawancara digunakan untuk memperoleh data tentang kinerja pegawai dan keberlakuan nilai kepuasan nasabah yang terdapat dalam cerita, kompetensi kantor distrik navigasi kelas III Kendari

Untuk pemerolehan data yang diperlukan, dibedakan antara pedoman wawancara yang digunakan khusus untuk penutur dari kalangan pegawai dan pedoman wawancara untuk seluruh informan. Pedoman wawancara khusus untuk penutur berisi pertanyaan- pertanyaan tentang proses kinerja pegawai dan penuturannya. Pedoman wawancara untuk seluruh informan terdiri atas dua bagian, yaitu pedoman wawancara tentang kinerja pegawai, dan pedoman wawancara tentang keberlakuan nilai kepuasan pegawai.

Tape recorder digunakan untuk merekam kepuasan nasabah terhadap kinerja pegawai yang dituturkan oleh penutur dan merekam pembicaraan saat mengadakan wawancara. Kamera digunakan untuk mendokumentasikan peristiwa-peristiwa atau hal-hal yang dianggap mendukung serta mendapatkan kejelasan tentang data tertentu dalam penelitian, sementara catatan lapangan

digunakan untuk mencatat hal-hal yang dianggap perlu dan mendukung penelitian.

E. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007, Statistika untuk Penelitian, Alfabeta, Bandung).

Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas (independent variable) atau variabel X adalah variabel yang dipandang sebagai penyebab munculnya variabel terikat yang diduga sebagai akibatnya. Sedangkan variabel terikat (dependent variable) atau variabel Y adalah variabel (akibat) yang dipradugakan, yang bervariasi mengikuti perubahan dari variabel-variabel bebas. Umumnya merupakan kondisi yang ingin kita ungkapkan dan jelaskan (Kerlinger, 1992:58-59).

F. Jenis dan sumber data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Data

a. Data Kualitatif

Data kualitatif atau disebut juga data naratif, adalah data dalam penelitian yang menjelaskan suatu fenomena berdasarkan hal-hal yang umumnya tidak dapat dihitung. oleh karena itu, data ini disebut

data kualitatif karena berdasarkan kualitas dari suatu objek atau fenomena. karena kualitas umumnya tidak mampu dijelaskan dalam bentuk angka dan statistik maka data kualitatif umumnya disajikan dengan menggunakan penjelasan deskriptif. kalimat, dan gambar.

b. Data kuantitatif

Data kuantitatif adalah jenis data dalam penelitian yang dapat diukur, dihitung, serta dapat dideskripsikan dengan menggunakan angka. umumnya, data seperti ini digunakan untuk menjelaskan fenomena-fenomena yang jelas dan sudah ada instrumen ukurnya.

2. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut :

a. Data primer

Data primer, yakni data yang diperoleh secara langsung dari responden yang terpilih di lokasi penelitian. data primer diperoleh dengan cara memberikan daftar pertanyaan (*questionnaire*) dan melakukan wawancara (*interview*).

b. Data sekunder

Data sekunder, yakni data yang diperoleh melalui studi dokumentasi, baik dari buku, jurnal-jurna; penelitian, majalah, dan situs internet untuk mendukung penelitian ini.

G. Teknik Pengumpulan data

Menurut sugiyono, (2018:224) bahwa pengumpulan data diperoleh dari angket atau kuesioner, wawancara, studi dokumentasi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan studi dokumentasi.

Dalam menghimpun data sebagai dasar dalam melakukan penelitian, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada pegawai kantor distrik navigasi kelas III Kendari

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab kepada pegawai kantor distrik navigasi kelas III Kendari

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data dari buku-buku, jurnal-jurnal penelitian, majalah dan internet yang memiliki relevansi dengan penelitian.

H. Teknik Analisis data

1. Analisis Deskriptif

Metode pengujian analisis deskriptif dimaksudkan untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian sehingga dapat diketahui sampai sejauh mana kuesioner dapat menjadi alat ukur yang valid dan reliabel dalam mengukur suatu gejala yang ada Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang diukur atau dengan kata lain apakah alat ukur tersebut telah tepat untuk mengukur obyek yang diteliti (Kuncoro, 2009).

- a. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *pearson correlation*. Jika total *pearson correlation* $\leq 0,5$ maka dikatakan valid dan jika nilai total *pearson correlation* $\geq 0,5$ maka dikatakan tidak valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS.
- b. Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama hasil yang diperoleh konsisten, maka alat ukur tersebut dapat dikatakan reliabel. Uji reliabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik *Cronbach's alpha*. Suatu instrument dikatakan reliable apabila mempunyai nilai alpha lebih besar dari 0,60 (Sujarweni, 2015). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS.

2. Regresi Linear Berganda

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linear sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk

menganalisis dan mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*) (Siregar, 2013).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja Pegawai

X 1 = Kompetensi

X 2 = Motivasi

X3 = Kepemimpinan

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien Regresi

e = Error

I. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel di dalam penelitian ini adalah:

1. Manajemen Pelayanan

Secara umum pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan melalui acara orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan ialah menolong menyediakan segala apa yang diharapkan orang lain mirip tamu atau pembeli. Menurut Kotler (1994), pelayanan ialah acara atau hasil yang sanggup ditawarkan oleh sebuah forum kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan balasannya tidak sanggup dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata (1980)

beropini bahwa, pelayanan ialah acara pelengkap di luar kiprah pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Sedangkan definisi pelayanan berdasarkan Gronroos ialah suatu acara atau serangkaian acara yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akhir adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Apabila kinerja pegawai telah tersusun dengan baik, maka manajemen pelayanan akan mulai tersistematis

2. Kinerja Pegawai

Seperti yang sudah kita ketahui bersama bahwa kinerja karyawan sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan pada suatu perusahaan. Kinerja karyawan yang bagus akan mengikuti hasil baik pada perkembangan bisnis perusahaan. Sebaliknya, kinerja karyawan buruk juga akan berdampak negatif pada kesuksesan perusahaan.

Hasil dari kinerja karyawan ini bisa dinilai dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan juga kerjasama dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh pihak perusahaan.

Seluruhnya tergantung dari kuantitas dan juga waktu yang dimanfaatkan oleh pihak karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

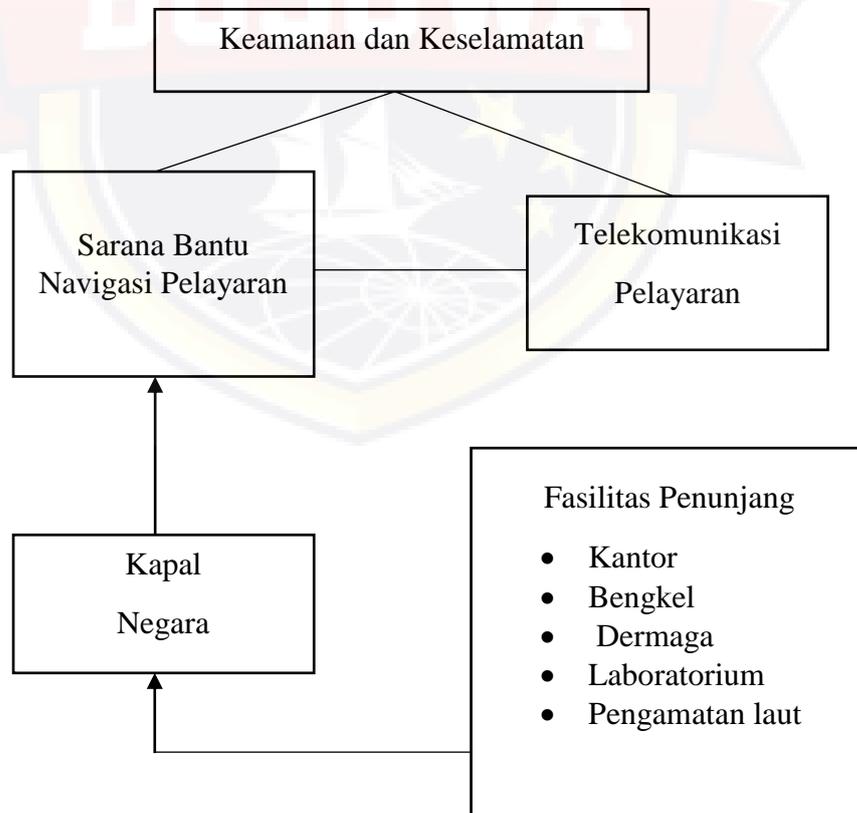
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Karakteristik Pengelolaan perusahaan

a) Kegiatan Operasional Distrik Navigasi Di Seluruh Indonesia

Guna mencapai tujuan yang ingin dicapai dan agar tiap kegiatan operasional berjalan lebih terkontrol maka dibuatlah suatu pedoman dalam melaksanakan tugas kenavigasian di lingkungan

Distrik Navigasi seperti yang ada di bawah ini :



Gambar 3.1

kema Kegiatan Operasional Kenavigasian Sumber : KM No 30 Tahun 2006

Distrik Navigasi Kelas II Semarang merupakan unit pelaksana teknis kenavigasian dilingkungan Direktorat Jendral Perhubungan Laut yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan urusan sarana bantu navigasi pelayaran, telekomunikasi pelayaran, dan pengamatan laut di daerah sekitar Semarang dengan menggunakan sarana instalasi untuk kepentingan keselamatan pelayaran.

Instalasi sebagai sarana penunjang teknis kenavigasian yang berada di lingkungan Distrik Navigasi, oleh sebab itu instalasi ini sangatlah penting fungsinya. Adapun instalasi yang ada di lingkungan Distrik Navigasi Kelas III Kendari :

1) Menara Suar

Instalasi ini berada di beberapa daerah yang ada di Kendari, untuk mengendalikan perjalanan laut.

2) Stasiun radio

Instalasi ini berada di Muria yang merupakan satu – satunya stasiun Rambu Radio dengan gelombang menengah yang dimiliki oleh Distrik Navigasi Kelas III Kendari

3) Stasiun radio Pantai

Instalasi ini berada di beberapa daerah yang berada di pesisir pantai.

b) turan IALA (International Association of Lighthouse Authorities) dalam Kegiatan Operasional Kenavigasian

Sistem Pelayaran Maritim bersumber dari aturan yang dibuat oleh IMO, khususnya yang berkaitan dengan Sarana Bantu Navigasi Pelayaran. IALA penting untuk membantu semua pelaut dalam bernavigasi ke manapun di dunia serta untuk memperbaiki posisi mereka dan menghindari bahaya tanpa rasa takut ambiguitas, sekarang dan untuk tahun-tahun mendatang. Aturan umum tersebut sebagai berikut :

1) *Scope*

The Maritime Buoyage System and other aids to navigation provide rules that apply to all fixed, floating and electronic marks serving to indicate:

a. The lateral limits of navigable channels.

b. Natural dangers and other obstructions such as wrecks.

c. Landfall, course to steer. and other areas or features of importance to the mariner.

d. New dangers

2) *Type Of marks*

A Mark is defined as a signal available to the Mariner to convey guidance in safe navigation. The Maritime Buoyage System and other aids to navigation provide the following types of marks that may be used in combination:

- a) *Lateral marks, used in conjunction with a "conventional direction of buoyage", generally employed for well defined channels. These marks indicate the port and starboard sides of the route to be followed. Where a channel divides, a modified lateral mark may be used to indicate the preferred route. Lateral marks differ between Buoyage Regions A and B as described in MBS Sections 2 and 8.*
- b) *Cardinal marks, used in conjunction with the mariner's compass, to indicate where the mariner may find navigable water.*
- c) *Isolated Danger marks to indicate isolated dangers of limited size that have navigable water all around them.*
- d) *Safe Water marks to indicate that there is navigable water all around their position. e.g. mid-channel marks.*
- e) *Special marks to indicate an area or feature referred to in nautical documents. not generally intended to mark channels or obstructions.*
- f) *Other marks used to provide information to assist navigation.*

Di negara Indonesia peraturan yang berkaitan dengan IALA dimasukkan dalam Peraturan Menteri No 25 Tahun 2011 Tentang

Sarana Bantu Navigasi Pelayaran. Dijelaskan bahwa tentang pengertian Sarana Bantu Navigasi Pelayaran, jenis dan fungsinya, persyaratan dan standarnya dan lain – lain (Pasal 1 – 60) bahwa itu semua dibuat dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan IALA

B. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Karakteristik Responden

Deskripsi responden merupakan gambaran nyata dalam sebuah organisasi yang dijadikan sebagai dasar pengambilan data untuk dijadikan sebagai data pokok dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan terhadap karyawan-karyawan yang berada pada Kantor distrik navigasi kelas 3 kendari., dari 30 karyawan diambil secara keseluruhan sebagai responden. Pengumpulan data dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner penelitian secara langsung kepada responden yang bekerja pada Kantor distrik navigasi kelas 3 kendari. Penyebaran kuesioner dilaksanakan setelah ujian proposal guna memperoleh gambaran tentang Manajemen Pelayanan dan Kinerja Pegawai berdasarkan jawaban dari 30 responden untuk dikemukakan sebagai kelayakan responden dalam memberikan informasi terhadap kuesioner yang diajukan sesuai tingkat substansi pemahaman karyawan. Dalam penelitian ini diperoleh informasi tentang identitas responden mengenai kompensasi, motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Berikut ini adalah deskripsi responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan jabatan.

a) Presentase Responden Berdasarkan umur

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari hasil penyebaran kuesioner pada karyawan Kantor distrik navigasi kelas 3 kendari., maka diperoleh data tentang usia responden seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.1

Presentase Responden Berdasarkan Umur

NO	Umur (Tahun)	Jumlah Orang	Presentase %
1	20 – 30	11	36 %
2	31 - 40	17	56 %
3	41 - 46	2	8 %
Total		30	100 %

Sumber: data di olah 2023

Berdasarkan tabel 4.1 frequency usia responden diatas dapat dikemukakan bahwa dari total keseluruhan jumlah responden sebanyak 30 orang terdapat 11 orang (36%) berusia 20-30 tahun, 17 orang (56%), berusia 31-40 tahun, 2 orang (8%), berusia 41-46 tahun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa usia responden yang mendominasi dalam penelitian ini adalah responden yang berusia antara 20-30 tahun atau sebesar 38,9%.

b) Persentase responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari hasil penyebaran kuesioner pada karyawan maka diperoleh data tentang jenis kelamin yang terbagi menjadi responden laki-laki dan perempuan seperti tabel berikut:

Tabel 4.2

Presentase responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Presentase %
1	Laki – laki	17	68 %
2	Perempuan	13	32 %
Total		30	100 %

Sumber : Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.2 frequency jenis kelamin diatas dapat dikemukakan bahwa dari total keseluruhan jumlah responden sebanyak 30 orang. Jumlah responden laki-laki dalam penelitian ini sebanyak 17 orang atau sebesar 68 %. Sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 13 orang atau sebesar 32 %

c) Persentase responden berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari hasil penyebaran kuesioner pada karyawan Kantor distrik navigasi

kelas 3 kendari.,, maka diperoleh data tentang Pendidikan responden seperti tabel berikut:

Tabel 4.3

Presentase responden berdasarkan Pendidikan

NO	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Presentase %
1	Strata 1	19	52 %
2	Diploma	9	31 %
3	SMA	2	17 %
Total		30	100 %

Sumber : Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.3 frequency pendidikan diatas dapat dikemukakan bahwa dari total keseluruhan jumlah responden sebanyak 30 orang. Tingkat Pendidikan sma dalam penelitian ini sebanyak 2 orang atau sebesar 17%, tingkat Pendidikan diploma sebanyak 9 orang 31% sedangkan pendidikan strata 1 sebanyak 19 orang atau sebesar 52 %

d) **Persentase responden berdasarkan Jabatan**

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari hasil penyebaran kuesioner pada karyawan Kantor distrik navigasi kelas 3 kendari, maka diperoleh data tentang jabatan seperti tabel berikut:

Tabel 4.4

Presentase responden berdasarkan Jabatan

NO	Jabatan	Jumlah Orang	Presentase %
1	Direktur	1	9 %
2	operasional	2	12 %
3	Staff	15	33 %
4	Operator	8	26 %
5	Security	4	20 %
Total		30	100 %

Sumber data di olah 2023

Berdasarkan tabel 4.4 frequency jabatan diatas dapat dikemukakan bahwa dari total keseluruhan jumlah responden sebanyak 30 orang. Direktur dalam penelitian ini sebanyak 1 orang atau sebesar 9%, Operasional 2 orang 12%, staff sebanyak 15 orang atau sebesar 33%, operator sebanyak 8 orang atau sebesar 26% sedangkan security sebanyak 4 orang atau sebesar 20 %

2. Deskripsi Jawaban Responden

Deskripsi responden merupakan gambaran nyata dalam sebuah organisasi yang dijadikan sebagai dasar pengambilan data untuk di jadikan sebagai data pokok dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan terhadap karyawan-karyawan yang berada pada Kantor distrik navigasi kelas 3 kendari Kinerja Pegawai (Y)

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh jawaban responden terhadap variabel Manajemen Pelayanan yang dapat dilihat pada table 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5

Deskripsi Jawaban Responden Kinerja Pegawai

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan menyapa pengunjung dengan penuh senyuman	6	15	5	4	0
2	Karyawan selalu mengarahkan tamu	10	7	7	5	1
3	Karyawan bekerja dalam waktu yang telah ditentukan	5	9	10	5	1
4	Karyawan bekerja dengan kondisi yang aman, bersih dan nyaman.	5	10	7	7	1
5	Ketersediaan sarana dan fasilitas kerja yang dibutuhkan karyawan dalam menjalankan pekerjaan telah membuat	5	10	7	7	1

	anda merasa nyaman.					
--	---------------------	--	--	--	--	--

Pada tabel 4.5 dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1) Pernyataan pertama karyawan menyapa pengunjung dengan penuh senyuman dan yang memilih SS = 6 orang, yang memilih S = 15 orang, yang memilih KS = 5 orang, yang memilih TS = 4 orang dan yang memilih STS = 0 , jadi jumlah keseluruhan yaitu 30 orang.

2) Pernyataan kedua Karyawan selalu mengarahkan pengunjung

dalam setiap pekerjaan yang memilih SS = 10 orang, yang memilih S = 7 orang, yang memilih KS = 7 orang, yang memilih TS = 5 orang dan yang memilih STS = 1 , jadi jumlah keseluruhan yaitu 30 orang.

3) Pernyataan ketiga Karyawan bekerja dalam waktu yang telah ditentukan dan yang memilih SS = 5 orang, yang memilih S = 9 orang, yang memilih KS = 10 orang, yang memilih TS = 5 orang dan yang memilih STS = 1 , jadi jumlah keseluruhan yaitu 30 orang.

4) Pernyataan keempat Karyawan bekerja dengan kondisi yang aman, bersih dan nyaman.

yang memilih SS = 5 orang, dan yang memilih S = 10 orang, yang memilih KS = 1 orang, yang memilih TS = 7 orang dan

yang memilih STS = 1 , jadi jumlah keseluruhan yaitu 30 orang.

5) Pernyataan kelima ketersediaan sarana dan fasilitas kerja yang di butuhkan karyawan dalam menjalankan pekerjaan telah membuat anda merasa nyaman, dan yang memilih SS = 5 orang, yang memilih S = 10 orang, yang memilih KS = 7 orang, yang memilih TS = 7 orang dan yang memilih STS = 1 , jadi jumlah keseluruhan yaitu 30 orang

3. Uji validitas dan Realibilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrumen koesioner valid atau tidak. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan

a) Uji Validitas variable Kompetensi (X1)

Tabel 4.6

Uji Validitas Variabel Kompetensi

Variabel	Item	Person correlation	R Kritis	Keterangan
Kompetensi (X1)	1	0,616	0,30	Valid
	2	0,671	0,30	Valid
	3	0,449	0,30	Valid
	4	0,605	0,30	Valid

Sumber data diolah 2023

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel diketahui seluruh item pernyataan variabel komunikasi internal menunjukkan nilai korelasi item total lebih besar dari R kritis (0,30) dengan nilai terendah 0,449 dan nilai tertinggi 0,671. Dengan demikian keseluruhan item pernyataan variabel diatas dinyatakan valid dan memenuhi syarat sebagai alat ukur variabel manajemen Pelayanan

b) Uji validitas variable kinerja Pegawai

Tabel 4.7

Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai

Variabel	Item	Person correlation	R Kritis	Keterangan
Kinerja Pegawai Kerja (Y)	1	0,619	0,30	Valid
	2	0,890	0,30	Valid
	3	0,745	0,30	Valid
	4	0,606	0,30	Valid

Sumber data diolah 2023

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel diketahui seluruh item pernyataan variabel komunikasi internal menunjukkan nilai korelasi item total lebih besar dari R kritis (0,30) dengan nilai terendah 0,606 dan nilai tertinggi 0,852. Dengan demikian keseluruhan item pernyataan variabel diatas dinyatakan valid dan memenuhi syarat sebagai alat ukur variabel Kinerja Pegawai.

b. Reabilitas

Hasil output SPSS analisis uji Reabilitas/validasi untuk pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk., Cabang Enrekang. dapat dilihat pada tabel berikut:

a) Uji realibilitas variable Kompetensi

Tabel 4.8

Uji Reliabilitas Variabel Manajemen Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Item
,871	6

Sumber: Data Diolah Menggunakan SPSS 23

Dapat dilihat pada nilai cronbach's alpha dari item pertanyaan X1 dan X4 maka nilai cronbach's alpha adalah 0,871 Nilai ini lebih besar dari $>0,70$ artinya indikato-indikator dalam penelitian itu telah reliabel..

4. Analisis regresi linear berganda

Hasil output untuk pengaruh kompensasi dan motivasi tarhadap kepuasan karyawan Kantor distrik navigasi kleas 3 kendari., dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut ini:

Tabel 4.9

Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standard Coefisients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,241	,218		1,104	,281
Kompetensi	,162	,062	,156	2,603	,016

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 23

Bedasarkan Tabel 4.15 maka dapat dikemukakan bentuk model persamaan regresi linear berganda untuk pengaruh Manajemen Pelayanan terhadap kinerja Pegawai pada karyawan Kantor distrik navigasi kleas 3 kendari

$$Y = 0,241 + 0,162X_1 + 0,221X_2 + 0,746X_3$$

Interprestasi dari persamaan regresi linear bergada yang dihasilakn sebagai berikut:

- a) Berdasarkan nilai konstanta 0,241 artinya tanpa adanya pengaruh kompetensi, maka kinerja karyawan pada Karyawan Kantor distrik navigasi kleas 3 kendari. 0,241 atau 24,1%.
- b) Nilai koefisien regresi berganda kompetensi Kantor distrik navigasi kleas 3 kendari. adalah 0,162 artinya setiap peningkatan 1 satuan kompetensi Kantor distrik navigasi kleas 3 kendari. maka kinerja karyawan Kantor distrik navigasi kleas 3 kendari. meningkat 0,162 atau 16,2% dengan asumsi bahwa selain kompensasi ada faktor lain yang mempengaruhi.

5. Uji Hipotesis

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen (kompetensi, Motivasi, dan kepemimpinan) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Kinerja pegawai) pada Kantor distrik navigasi kelas 3 kendari

Tabel 4.10
Pengujian Hipotesis dengan Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	12,918	2	6,459	181,224	,000
Residual	,784	22	,036		
Total	13,702	24			

a. Dependent Variable: kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Motivasi, kompetensi, kepemimpinan

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 23

Pengujian hipotesis dengan uji f seperti dalam tabel 5.16 ANOVA. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen (kompetensi) s mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (kinerja Pegawai). Dengan menggunakan taraf signifikan (α) = 5% (0,05) dan df 1=2 di peroleh nilai f_{tabel} 19,00. Nilai f_{hitung} dalam tabel sebesar 181,224 sehingga nilai f_{hitung} besar dari f_{tabel}

(181,224 \geq 19.00) dan nilai sigfikannya lebih kecil dari pada alpha =0.05 (0.00 \leq 0.05). Maka kesimpulan adalah menerima H1 dan menolak H0. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikain hipotesis dalam penelitian manajemen Pelayanan secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada keryawan Kantor distrik navigasi kleas 3 kendari. dengan kata lain hipotesis yang diajukan diterima.

6. Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4.11

Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,971 ^a	,943	,983	,189

Predictors: (Constant), kompetensi

Sumber data diolah menggunakan SPSS 23

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai rskware (R²) adalah pengaruh Manajemen Pelayanan sebesar 0.943 atau 94.3% terhadap kinerja pegawai yang dari hasil olah data koesioner ada Kantor distrik navigasi kleas 3 kendari.. Sedangkan sisanya sebesar 5.7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti atau diluar penelitian.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi, Motivasi dan kepemimpinan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai karyawan Kantor distrik navigasi kelas 3 kendari.

1. Pengaruh kompetensi terhadap kinerja Pegawai Kantor distrik navigasi kelas 3 kendari.

kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor distrik navigasi kelas 3 kendari. ini terlihat dari hasil analisis data yang dilakukan dimana koefisien variabel sebesar 0,162 dengan tingkat signifikan 0,16 ($0,16 < 0,05$) ini juga dapat dibuktikan *t*-hitung yang lebih besar dari pada *t* tabel ($2,603 > 1,711$). Manajemen pelayanan sebagai sesuatu yang diterima sebagai pengganti jasa mereka pada perusahaan dan pemberian kompensasi merupakan salah satu pelaksanaan fungsi manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan semua jenis pemberian penghargaan individual sebagai pertukaran dalam melakukan tugas keorganisasian adalah baik, dengan artian bahwa adanya gaji yang diterima karyawan, dirasa lebih sesuai dengan pekerjaan dan beban kerja karyawan, adanya kesesuaian gaji yang diterima karyawan dan diberikan tepat pada waktu setiap bulan, adanya perusahaan yang telah memberikan insentif kepada setiap karyawan sesuai dengan prestasi kerja yang dicapai karyawan dalam pekerjaannya, adanya perusahaan yang memberikan

tunjangan kepada setiap karyawan sesuai dengan jabatan diperusahaan, adanya fasilitas dikantor yang disediakan oleh perusahaan yang dirasa lebih menunjang aktifitas kerja karyawan yang baik, telah menjadikan merasa nyaman dan

Manajemen Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor distrik navigasi kelas 3 kendari. ini terlihat dari hasil analisis data yang dilakukan dimana koefisien variabel sebesar 0,162 dengan tingkat signifikan 0,13 ($0,13 < 0,05$) ini juga dapat dibuktikan *t*hitung yang lebih besar dari pada *f* tabel ($2,132 > 1,711$).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melihat hasil penelitian yang telah dibahas mengenai pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai Kantor distrik navigasi kelas 3 kendari, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan yang diukur dengan indikator perencanaan kinerja, pembinaan kinerja, pelaksanaan pemantauan kinerja dan penilaian kinerja. kompetensi berkategori baik dengan aspek yang paling menonjol adalah penilaian kinerja.
2. Kinerja pegawai yang diukur dengan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Kinerja pegawai berkategori baik dengan aspek yang paling menonjol adalah tanggung jawab.
3. Manajemen pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor distrik navigasi kelas 3 kendari. Dengan demikian, semakin tinggi kompetensi yang diberikan kantor Kantor distrik navigasi kelas 3 kendari. maka semakin tinggi pula kinerja pegawainya

B. Saran

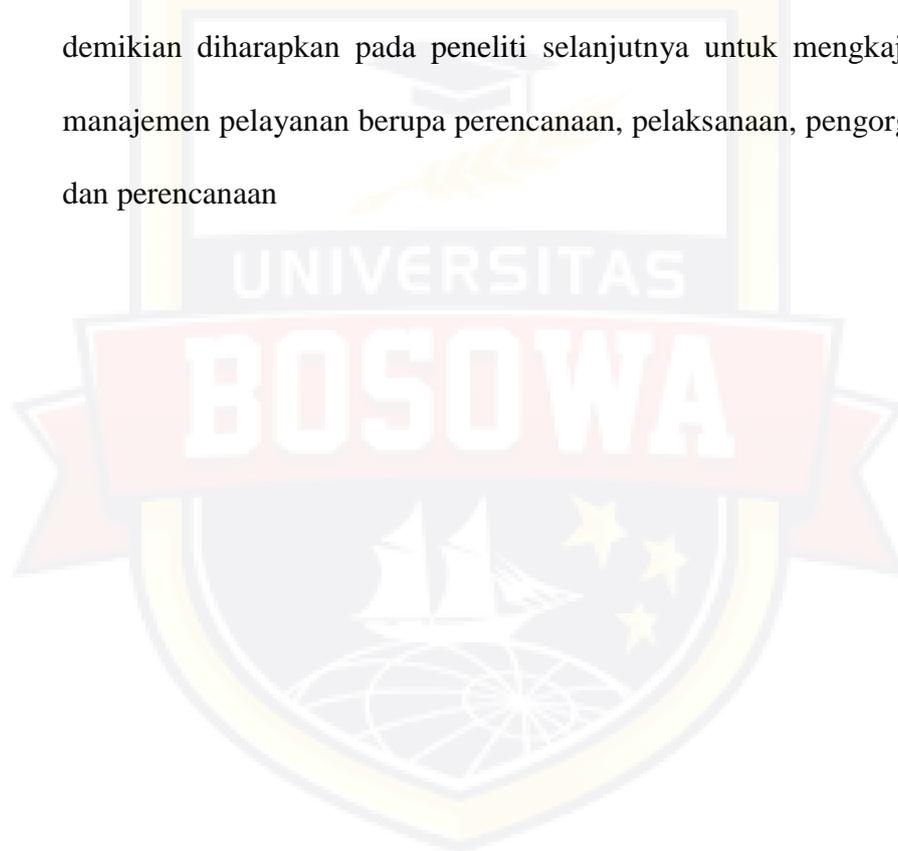
Saran-saran diajukan dalam rangka meningkatkan kompetensi, motivasi dan kepemimpinan di Kantor distrik navigasi kelas 3 kendari sebagai berikut

1. Untuk mengoptimalkan kompetensi perlu adanya prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit

dan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh pegawai Kantor distrik navigasi kelas 3 kendari

2. Memberikan fasilitas lebih lengkap mengenai sarana prasarana kepada pegawai dalam memotivasi Kantor distrik navigasi kelas 3 kendari.

3. Penelitian ini hanya difokuskan kepada kepemimpinan pegawai yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019, dengan demikian diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk mengkaji dimensi manajemen pelayanan berupa perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan perencanaan



DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung* : Remaja Rosdakarya.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Cetakan 1. Yogyakarta* : Gava Media.
- Edy, Sutrisno, (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada Media Group*, Jakarta.
- Fahmi, Irham. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2019. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi revisi cetakan ke tiga belas)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Edisi 3*. Penerbit Erlangga.
- Marwansyah. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Dua. Cetakan keempat*. Bandung: Alfabeta,CV.
- Mondy R Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Moekijat. (2010). *Sumber Daya Manusia*. Bandung : CV. Mandar Maju.

Prof. Dr. H. Edy Sutrisno, M.Si. 2019. *Budaya Organisasi. Jakarta : Prenada Media.*

Ricardianto, Prasadja. (2018). "*Human Capital Management*". Penerbit. IN MEDIA. BOGOR.

Salmah Pattisahusiwa. 2013. *Pengaruh job description dan job specification terhadap kinerja pegawai pada organisasi di lingkungan pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara, Jurnal Manajemen* Vol: 10 No. 1. Pp. 57-65.

Shinta Tanumiharjo, Abdul Hakim dan Irwan Noor, 2013. *Pengaruh Analisis Jabatan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Sekretarian Daerah)*