

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan investasi penting yang dapat dilakukan oleh organisasi memiliki tenaga kerja yang berkualitas, disiplin kerja yang baik, memiliki motivasi tinggi, berkomitmen terhadap organisasi, efisiensi di semua aspek dan memiliki produktivitas kerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasi, baik untuk masa sekarang maupun di kemudian hari.

Masalah utama dalam pengelolaan sumber daya manusia yang perlu mendapat perhatian adalah kinerja pegawai karena pegawai harus dapat diandalkan dalam setiap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Kinerja pegawai dianggap penting bagi organisasi, karena keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dipengaruhi oleh kinerja pegawai itu sendiri oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan tingkat kemampuan pekerja mereka agar ketika pekerja diserahi tugas oleh atasan maka mereka bisa mengerjakan tugas tersebut

Menurut **Mangkunegara (2017:68)** Faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation). Kemampuan kinerja merupakan kemampuan yang dimiliki individu dalam melaksanakan berbagai tugas dalam bekerja (**Robbin 2015:57**). Kemampuan dapat berupa bakat dan minat yang dimiliki oleh pegawai, dengan kemampuan yang dimilikinya para pegawai dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas secara baik dengan hasil yang maksimal.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai dalam satuan waktu tertentu. Pada dasarnya kinerja tenaga kerja mempengaruhi produktivitas perusahaan

dimana pegawai itu bekerja, sehingga perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Menurut **Mangkunegara (2016:67)**, kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegswsi dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selanjutnya **Kaswan (2012:8)** mengemukakan bahwa kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak/besar mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Dalam mencapai kinerja yang optimal dari seorang karyawan maka perusahaan dapat memberikan sarana maupun prasarana untuk menunjang pekerjaannya. Dalam hal ini kinerja dapat menjelaskan sampai sejauh mana keberhasilan maupun kegagalan dalam perusahaan. Selain itu juga dapat menjelaskan mengenai fungsi pokoknya dalam mencapai sasaran, tujuan, visi, dan misi. Hal ini memberikan kesimpulan bahwa kinerja merupakan prestasi yang dapat dicapai oleh organisasi dalam waktu tertentu.

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai antara lain kemampuan, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja (**Kasmir, 2016: 189-193**). Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja salah satunya adalah komitmen organisasi. Menurut Newstrom dalam **Wibowo (2017:430)**, komitmen organisasi atau loyalitas pekerja merupakan tingkatan pekerja dalam mengidentifikasi organisasi dan aktif berpartisipasi dalam lingkungan organisasi. Komitmen organisasi adalah merupakan ukuran tentang keinginan bekerja untuk tetap dalam perusahaan di masa depan.

Komitmen berhubungan dengan kuat dan terkait dengan organisasi ditingkat emosional. Adanya pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap

perusahaan yaitu dengan adanya suatu kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan keinginan yang kuat untuk tetap menjadi karyawan yang baik pada perusahaan. Pegawai yang mempunyai jiwa komitmen yang tinggi, akan lebih nyaman di dalam lingkungannya dan loyal terhadap pekerjaannya. Hal tersebut memiliki alasan yaitu bahwa di dalam jiwa yang terdapat semangat dalam melakukan pekerjaannya maka akan meningkatkan kinerja pegawai.

Maraknya perdagangan elektronik atau e-commerce merupakan suatu kegiatan yang mengacu pada transaksi jual beli yang dilakukan melalui sarana elektronik (Internet). Pesatnya perdagangan E-commerce merupakan suatu terobosan pemasaran yang cukup efektif, dan Marketplace hanya berperan sebagai platform atau perantara yang menghubungkan pembeli dan penjual.

Beberapa marketplace penjual yang mendirikan toko di marketplace di Indonesia dapat kita jumpai seperti seperti Lazada, Shopee, Tokopedia, dan sebagainya. Tentunya marketplace harus melakukan aktivitas jual beli dan memenuhi pesanan pelanggan. Saat ini semuanya, termasuk pengelolaan situs, menjadi tanggung jawab pemilik situs atau platform belanja online.

Shopee Xpress Helvetia merupakan layanan jasa pengiriman barang khusus transaksi di Shopee. Shopee Express Point memiliki tipe layanan barang yang akan diambil di lokasi penjual, kemudian pembeli bisa mengambil barang tersebut di lokasi Shopee Xpress Point dan agen Shopee terdekat.

Pentingnya Komitmen dan penguasaan kemampuan pegawai saat ini memang diperlukan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja Perusahaan, mengingat

persaingan usaha saat ini dirasa sangat ketat sekali sehingga pegawai dituntut untuk bisa beradaptasi dalam persaingan yang semakin cepat.

Kompetensi berdasarkan UU No. 13/2003 tentang ketenagakerjaan: pasal 1 (10), “kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Dari uraian diatas penulis merasa tertarik untuk membahas lebih lanjut dan melakukan penelitian dengan mengangkat judul: **Pengaruh Komitmen dan Kemampuan kerja terhadap Kinerja Pegawai di Shopeeexpress Helvetia.**

1.2. Identifikasi Masalah

Hasil identifikasi masalah di lapangan terdapat beberapa masalah sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai masih belum memuaskan perusahaan
2. Komitmen kerja yang dibangun selama ini belum dapat meningkatkan kinerja pegawai
3. Kemampuan kerja pegawai yang belum optimal.

1.3. Batasan Masalah

Batasan Masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Komitmen, Kemampuan kerja dan Kinerja Pegawai di Shopeeexpress Helvetia.

1.4. Rumusan Masalah

Berpedoman dari identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Komitmen terhadap Kinerja pegawai di Shopeeexpress Helvetia.
2. Bagaimana pengaruh Kemampuan kerja terhadap Kinerja pegawai di Shopeeexpress Helvetia.
3. Bagaimana pengaruh Komitmen dan Kemampuan kerja terhadap Kinerja pegawai di Shopeeexpress Helvetia.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh Komitmen terhadap Kinerja pegawai di Shopeeexpress Helvetia.
2. Pengaruh Kemampuan kerja terhadap Kinerja pegawai di Shopeeexpress Helvetia.
4. Pengaruh Komitmen dan Kemampuan kerja terhadap Kinerja pegawai di Shopeeexpress Helvetia.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat kepada :

1. Pihak Perusahaan bagaimana meningkatkan Kinerja Pegawai Shopeeexpress Helvetia
2. Pimpinan Perusahaan, agar dapat meningkatkan Komitmen dan Kemampuan Kerja pegawai dalam melaksanakan tugas mereka secara professional serta

mempunyai kepribadian yang baik sehingga dapat meningkatkan Kinerja Pegawai di Perusahaan tersebut.

3. Bagi Peneliti selanjutnya, untuk dapat dijadikan Referensi jika melakukan penelitian yang serupa.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Komitmen

2.1.1. Pengertian Komitmen

Komitmen merupakan rasa setia yang dimiliki individu terhadap suatu organisasi yang diikuti atau dijalani. Menurut **Anggraeni dan Rahardja (dalam Zusrony, 2021:19)** Komitmen adalah sebuah pemacu bagi karyawan untuk mencapai kesuksesan bahkan ketika karyawan tersebut mengalami berbagai masalah pada pekerjaannya sehingga karyawan tersebut dapat memiliki komitmen dan menganggapnya sebagai sebuah tantangan dan akan selalu memiliki cara untuk menyelesaikannya. Menurut **Wiener (dalam Yusuf dan Syarif, 2018:26)** menyatakan bahwa komitmen merupakan salah satu dorongan dari dalam individu dimana dorongan yang diberikan membuat individu melakukan sesuatu yang dapat menunjang keberhasilan dalam organisasinya, dalam hal ini keberhasilan tersebut sesuai dengan tujuan utama organisasi dan individu juga mengutamakan kepentingan organisasi di atas kepentingan diri sendiri. **Luthans (dalam Siswanto dkk, 2022:4)** menyatakan bahwa komitmen organisasional merupakan sikap yang menunjukkan loyalitas dari karyawan dan merupakan sebuah proses berkelanjutan tentang bagaimana seorang anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya pada kesuksesan dan kebaikan organisasi yang dijalannya.

Definisi komitmen menurut **Madiistriyatno dan Hadiwijaya (2020:54)** mengatakan bahwa komitmen organisasi merupakan hubungan individu dengan organisasinya yang berhubungan dengan kesetiaan, kepercayaan dan loyalitas dimiliki

karyawan terhadap organisasinya. Komitmen menurut **Donni (dalam Norawati dan Fahraini, 2022:12)** merupakan bentuk loyalitas karyawan terhadap organisasinya yang ditunjukkan melalui keaktifan dan keterlibatan karyawan tersebut yang tinggi demi tujuan organisasi yang ingin dicapai. Menurut **Mowdey (dalam Yusuf dan Syarif, 2018:26)** berpendapat bahwa komitmen organisasi suatu perilaku yang dapat menunjukkan sebuah keyakinan serta dukungan yang kuat dari individu terhadap organisasinya. Keyakinan dan dukungan tersebut menuju pada nilai dan sasaran (goal) yang ingin dicapai pada organisasi tersebut.

Komitmen organisasi adalah sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. **Samsuddin (2018: 61)** Komitmen organisasi adalah sebuah perjanjian untuk melakukan sesuatu. Janji pada diri kita sendiri atau pada orang lain yang tercermin dalam tindakan kita. Komitmen merupakan sebuah pengakuan yang utuh, sebagai sikap yang sebenarnya yang berasal dari watak yang keluar dari dalam diri seseorang.

Utaminingsih (2014 : 140) Definisi Komitmen Organisasi sebagai kekuatan relatif dari identifikasi individu terkait dengan keterlibatannya sebagai anggota organisasi, maka hal ini menunjukkan sebagai konstruk yang memengaruhi perilaku individu dalam organisasi, yang menarik untuk dikaji sebagaimana konsep kepuasan kerja keterlibatan kerja, perkembangan karier, komitmen saat ini, dan intensitas keluar masuknya karyawan dalam suatu organisasi.

Menurut **Mardiyana et al. (2019:103)** komitmen organisasi bisa diartikan sebagai suatu situasi dimana seorang karyawan berpihak pada organisasi tertentu dengan tujuan serta keinginan dalam mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Menurut **Robbins (2016:100)** komitmen organisasi (organizational commitment) diartikan sebagai suatu kondisi dimana seorang pegawai memihak organisasi serta tujuan dan kemauan untuk mempertahankan keanggotaannya

pada pekerjaan tertentu seorang karyawan, sementara komitmen organisasi yang tinggi berarti memihak organisasi tersebut dan merekrut individu tersebut.

2.1.2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Komitmen

Faktor yang memengaruhi komitmen menurut **Meyer dan Allen (dalam Purnama, 2020:217)** adalah sebagai berikut:

- a. Karakteristik Pribadi Individu, dalam faktor yang pertama ini terdapat dua variabel di dalamnya yaitu variabel demografis (gender, usia, status, tingkat pendidikan, dan seberapa lama individu bekerja pada organisasi atau perusahaan) dan variabel disposisional (kepribadian individu, etos kerja, kebutuhan afiliasi dan persepsi individu)
- b. Karakteristik Organisasi yaitu meliputi struktur, kebijakan, dan bagaimana cara organisasi mensosialisasikan organisasinya tersebut.
- c. Pengalaman Berorganisasi, pada pengalaman ini mencakup kepuasan dan motivasi individu, perannya selama di organisasi, dan hubungannya selama berada di organisasi tersebut.

Menurut **David (dalam Mashudi, 2021:22)** mengutarakan bahwa terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi komitmen, antara lain:

a. Faktor Personal

Faktor ini secara general menjelaskan bahwa individu yang lebih lama bekerjadan berusia lanjut memiliki komitmen yang lebih tinggi disbanding dengan individu baru yang belum lama memiliki pengalaman kerja dan masih muda biasanya memiliki tingkat komitmen yang lebih rendah.

b. Karakteristik Pekerjaan dan Peran

Dalam faktor ini yang dimaksudkan adalah kesempatan kerja dan konflik peran nantar karyawan.

Apabila kesempatan kerja yang diberikan pada karyawan lebih besar maka komitmen kerja yang

dimiliki juga lebih besar karena banyaknya pengalaman yang didapatkan. Sedangkan pada konflik peran memiliki hubungan negatif yang berdampak pada komitmen karyawan tersebut.

c. Karakteristik Struktural

Apabila karyawan berada dalam organisasi yang memiliki desentralisasi yang baik maka karyawan akan merasa lebih terikat dengan organisasi dan dalam pembuatan keputusan, sehingga menumbuhkan rasa komitmen terhadap organisasi pada diri karyawan tersebut.

d. Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja yang dimiliki karyawan sangat berpengaruh dalam komitmen yang dimilikinya juga. Komitmen tersebut antara lain berupa ketergantungan pada organisasi, kepentingan personal dengan organisasi dan lain sebagainya.

2.1.3. Tipe Komitmen Organisasi

Menurut **Schermerhorn, Hunt, Osborn, dan Uhl-Bien (2011:72)** mengenalkan adanya dua tipe komitmen organisasional, yaitu Rational Commitment dan Emotional Commitment. Rational Commitment dan pekerjaan memenuhi kepentingan finansialnya, pengembangan, dan profesionalnya. Sedangkan emotional commitment mencerminkan perasaan bahwa apa yang dilakukan adalah penting, berharga dan memberi manfaat pada orang lain.

Menurut **Mcshane dan Von Glinow (2010:112)** memberikan makna komitmen organisasional sama dengan affective commitment, dan didefinisikan sebagai pelengkap emosional pekerja pada, identifikasi dengan, dan keterlibatan dalam organisasi tertentu. Dengan demikian Mcshane dan Von Glinow hanya membedakan komitmen organisasional dalam dua tipe, yaitu affective commitment dan continuance commitment.

Menurut **Kreitner dan Knicki (2010:167)** menggambarkan adanya tiga komponen komitmen organisasional, bersumber dari pendapat John Meyer dan Natalie Allen, yaitu: affective

commitment, continuance commitment, dan normative commitment. affective commitment mencerminkan keterikatan emosional pekerja pada organisasi.

Pekerja dengan affective commitment kuat melanjutkan bekerja dengan organisasi karena mereka ingin melakukannya. Continuance commitment mencerminkan pada kepedulian terhadap biaya berkaitan dengan apabila meninggalkan organisasi. Pekerja yang utama terkait pada organisasi didasarkan pada continuance commitment tetap berada dalam organisasi karena mereka perlu melakukannya.

Akhirnya, normative commitment .mencerminkan perasaan sebagai kewajiban untuk melanjutkan kesempatan kerja. Pekerja dengan normative commitment tingkat tinggi merasa bahwa mereka harus tetap dengan organisasi.

Menurut **Colquit, Lepine dan Wesson (2011:70)** mempunyai pandangan yang sama tentang tipe komitmen organisasional. Mereka menamakan affective commitment sebagai emotion-based, continuance commitment sebagai cost-based, dan normative commitment sebagai obligation-based. Affective commitment didefinisikan sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena merasa sebagai perlengkapan emosional pada, dan pelibatan dengan organisasi. Continuance commitment didefinisikan sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena kesadaran tentang biaya yang berkaitan dengan meninggalkannya. Alasan cost-based untuk tetap tinggal, termasuk masalah gaji, tunjangan dan promosi serta kepentingan keluarga. Alasan normatif komitmen adalah keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena merasa sebagai kewajiban.

Demikian pula **Newstrom (2011:223)** mengemukakan adanya tiga tipe komitmen organisasional. Affective commitment dinyatakan sebagai tingkat emosi positif di mana pekerja ingin menekan usaha dan memilih untuk tetap dengan organisasi. Normative commitment merupakan pilihan untuk tetap tinggal terikat karena budaya yang kuat atau etika yang mendorong untuk

melakukan seperti itu. Continuance commitment mendorong pekerja untuk tinggal karena investasi tinggi mereka dalam organisasi berupa waktu dan usaha dan kerugian ekonomi dan social yang akan mereka derita bila mereka keluar. **Hope dan Player (2012:350)** mengintrodusir adanya dua tipe komitmen bersumber dari pandangan Chris Argyris, yang dinamakan external commitment dan internal commitments. External commitment adalah komitmen yang mengarahkan orang untuk memenuhi kewajiban kontraktual yang ditentukan pihak lain, dan di mana tujuan kinerja mengalir dari atas kebawah. Sedangkan internal commitments memberikan kesempatan kepada individu untuk mendefenisikan rencananya sendiri dan tugas yang diperlukan untuk memenuhi mereka, dan sifatnya partisipatif, datang dari dalam individu dan menyerahkan pada orang untuk mengambil risiko dan menerima tanggung jawab atas tindakan mereka.

2.1.4. Indikator Komitmen Organisasi

Menurut **Busro (2018: 86)** menyatakan bahwa indikator Komitmen organisasi adalah sebagai berikut :

1. Komitmen Afektif (Affective Commitment) meliputi:
 - (a) kepercayaan yang kuat dan menerima nilai dan tujuan organisasi,
 - (b) loyalitas terhadap organisasi,
 - (c) kerelaan menggunakan upaya demi kepentingan organisasi.
2. Komitmen Kontinu (Continue Commitment) meliputi:
 - (a) memperhitungkan keuntungan untuk tetap bekerja dalam organisasi,
 - (b) memperhitungkan kerugian jika meninggalkan organisasi
3. Komitmen Normatif (Normative Commitment) meliputi:
 - (a) kemauan bekerja dan
 - (b) tanggung jawab memajukan organisasi.

2.2. Kemampuan

2.2.1. Pengertian Kemampuan Kerja

Menurut **Hasibuan (2005, 94)** kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Sementara menurut **Robert Kreitner (2005, 185)** yang dimaksud dengan kemampuan adalah karakteristik stabil yang berkaitan dengan kemampuan maksimum fisik dan mental seseorang.

Selanjutnya menurut **Mangkunegara (2011, 67)** secara psikologis, kemampuan (ability) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan reality (knowledge and skill), artinya karyawan memiliki IQ diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam pekerjaan sehari-hari, maka lebih mudah mencapai prestasi maksimal.

Kemampuan berasal dari kata mampu yang berarti kuasa (bisa, sanggup) melakukan sesuatu, sedangkan kemampuan berarti kesanggupan, kecakapan, kekuatan. Menurut **Robbins and Judge (2011, 67)** kemampuan (ability) berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan; m. Kemampuan keseluruhan seorang individu pada dasarnya terdiri atas dua kelompok faktor, yaitu:

1. Kemampuan Intelektual (Intellectual Ability)

Kemampuan intelektual merupakan kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas mental (berfikir, menalar dan memecahkan masalah). Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental. Tes IQ, misalnya dirancang untuk memastikan kemampuan intelektual umum seseorang.

2. Kemampuan Fisik (Physical Ability)

Kemampuan fisik merupakan kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa. kemampuan fisik adalah kemampuan yang

diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan serupa. Jika kemampuan intelektual memainkan peran yang lebih besar dalam pekerjaan rumit yang menuntut persyaratan pemrosesan informasi, kemampuan fisik yang khusus memiliki makna penting untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan dan yang lebih terbakukan dengan sukses. Misalnya, pekerjaan yang keberhasilannya menuntut stamina, kecekatan tangan, dan kekuatan tungkai atau bakat serupa menuntut manajemen untuk mengenali kapabilitas fisik seorang karyawan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat diartikan bahwa kemampuan adalah kecakapan atau kapasitas mengenai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.

2.2.2. Cara Meningkatkan Kemampuan Kerja

1. Menguasai semua keterampilan yang diperlukan dalam semua bidang pekerjaan
2. Fokus dengan apa yang di kerjakan
3. Jangan takut dengan semua hambatan dalam pekerjaan
4. Selalu focus dengan tujuan pekerjaan

2.2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan yaitu pengetahuan (knowledge) dan faktor keterampilan (skill).

1. Pengetahuan (knowledge) merupakan informasi yang telah diproses dan diorganisasikan untuk memperoleh pemahaman, pembelajaran dan pengalaman yang terakumulasi sehingga bias di aplikasikan kedalam pekerjaan karyawan itu sendiri.

2. Keterampilan (skill) adalah kemampuan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien secara teknik pelaksanaan kerja tertentu yang berkaitan dengan tugas individu dalam suatu organisasi **Mangkunegara, (2017:87)**.

2.2.4. Indikator Kemampuan Kerja

Indikator kemampuan kerja menurut **(Raharjo et al., 2016)** dikutip dalam (Pattarani et al., 2021) meliputi :

1. Pengetahuan, yaitu fondasi yang akan membangun keterampilan dan kemampuan. Pengetahuan terorganisir dari informasi, fakta, prinsip atau prosedur yang bila diterapkan akan menghasilkan kinerja.
2. Pelatihan, yaitu proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir sehingga pekerja non-manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan tertentu.
3. Pengalaman, yaitu tingkat penguasaan pengetahuan dan tingkat keterampilan seseorang dalam suatu pekerjaan yang dapat diukur dari masa kerja dan tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki
4. Keterampilan, yaitu kemampuan seseorang untuk menguasai pekerjaan, alat dan menggunakan mesin tanpa kesulitan
5. Kemampuan untuk bekerja, merupakan kondisi dimana seseorang merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan

Dalam penelitian ini kemampuan kerja akan diukur dengan indikator yang dikemukakan oleh **Stephen P. Robbins (2009, 58)**, yaitu sebagai berikut:

1. Kemampuan Intelektual

a. Kecerdasan Numerik

Kecerdasan numerik merupakan kemampuan untuk menghitung dengan cepat dan tepat.

b. Pemahaman Verbal

Pemahaman verbal merupakan kemampuan memahami apa yang dibaca dan didengar.

c. Kecepatan Perseptual

Kecepatan perseptual merupakan kemampuan mengenali kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat.

d. Penalaran Induktif

Penalaran induktif merupakan kemampuan mengenali suatu urutan logis dalam suatu masalah dan kemudian memecahkan masalah itu.

e. Penalaran Deduktif

Penalaran deduktif merupakan kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argument.

f. Visualisasi Ruang

Visualisasi ruang merupakan kemampuan membayangkan bagaimana suatu objek akan tampak seandainya posisinya dalam ruang diubah.

g. Ingatan

Ingatan merupakan kemampuan menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu.

2. Kemampuan Fisik

a. Kekuatan Dinamis

Kekuatan dinamis merupakan kemampuan untuk mengenakan kekuatan otot secara berulang-ulang atau sinambung sepanjang suatu kurun waktu.

b. Kekuatan Tubuh

Kekuatan tubuh merupakan kemampuan mengenakan kekuatan otot dengan menggunakan otot-otot tubuh (terutama perut).

c. Kekuatan Verbal

Kekuatan verbal merupakan kemampuan mengenakan kekuatan terhadap objek luar.

d. Kekuatan Statis

Kekuatan statis merupakan kemampuan menghabiskan sesuatu energi eksplosif dalam satu atau sederetan tindakan eksplosif.

e. Keluwesan Extent

Keluwesan extent merupakan kemampuan menggerakkan otot tubuh dan merenggang punggung sejauh mungkin.

f. Keluwesan Dinamis

Keluwesan dinamis merupakan kemampuan melakukan gerakan cepat.

g. Koordinasi Tubuh

Koordinasi tubuh merupakan kemampuan mengkoordinasi tindakan-tindakan serentak dari bagian-bagian tubuh yang berlainan.

h. Keseimbangan

Keseimbangan merupakan kemampuan mempertahankan keseimbangan meskipun ada kekuatan-kekuatan yang mengganggu keseimbangan itu.

i. Stamina

Stamina merupakan kemampuan melanjutkan upaya maksimum yang menuntut upaya yang sepanjang kurun waktu.

2.3. Kinerja

2.3.1. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan terjemahan dari kata *performance* yang berarti : a) melakukan, menjalankan, dan melaksanakan, b) memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar, c) melaksanakan dan menyempurnakan tanggung jawab, d) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang. (Suyadi Prawirosentono, 2015). Kinerja bisa diartikan sebagai keberhasilan dalam mengerjakan tugas dan menghasilkan suatu keluaran berupa fungsi kerja atau aktifitas spesifik dalam waktu yang telah ditentukan. Di sini dituntut kedisiplinan dan kemampuan pemimpin dalam memecahkan suatu masalah sehingga hasil yang didapatkan akan maksimal. pengukuran kinerja digunakan untuk menggambarkan atau mengevaluasi suatu deskripsi dan gambaran sistematik dari kinerja seseorang. Untuk mengetahui kinerja seseorang harus teliti dan objektif sehingga diperlukan manajemen kinerja. Sistem pengukuran kinerja digunakan dalam penilaian utama yang mungkin merefleksikan kekuatan dari pemegang kebijakan dalam organisasi dan mereflesikan keseimbangan dari bermacam-macam tujuan yang ditetapkan atasannya. Lebih jauh Prawirosentono menjelaskan kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupaun etika.

Menurut Koswara, (2010) Kinerja dapat dirumuskan: Sebagai kerja yang dicapai, berupa prestasi yang diperlihatkan dalam bentuk kemampuan kerja guna melaksanakan kewajiban atau tugas pekerjaan yang menjadi

wewenang dan tanggung jawabnya pada waktu tertentu, berdasarkan prosedur dan aturan yang berlaku untuk kepentingan pencapaian tujuan yang ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas bahwa kinerja merupakan syarat mutlak yang dijadikan acuan dalam mencapai keberhasilan sebuah organisasi. Kinerja seseorang dapat dinilai dari hasil prestasi kerja, jika kinerja seseorang rendah, maka prestasi kerjanya akan menurun, begitu pula sebaliknya, jika kinerja seseorang tinggi, maka loyalitas dan prestasi kerja akan tinggi.

Sehubungan dengan hal itu **Suyadi (2020)** menyebutkan beberapa faktor yang berkaitan dengan penilaian kinerja yaitu pengetahuan tentang pekerjaan, kemampuan membuat perencanaan dan jadwal pekerjaan, pengetahuan tentang standar mutu pekerjaan yang dipersyaratkan, produktifitas, pekerjaan teknis atas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, kemandirian, kemampuan komunikasi, menyampaikan gagasan dan bekerja sama. Aktivitas atau proses penyelesaian sesuatu; pelaksanaan kegiatan; kemampuan untuk berprestasi; kemampuan untuk mencapai hasil yang telah ditentukan. Definisi itu memberikan beberapa kata inti dari performance yaitu kemampuan aktivitas dan proses. Dengan demikian bahwa kinerja merupakan hasil perpaduan dari kecakapan dan motivasi, dimana masing-masing variabelnya dihasilkan dari sejumlah faktor lain yang saling mempengaruhi. Menurut Vroom dalam **(Nanang Fattah, 2015)** mengemukakan bahwa kinerja merupakan fungsi dari motivasi dikalikan kemampuan.

Mangkunegara (2002), Kinerja Pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

2.3.2. Pengukuran Kinerja

Untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja seseorang, maka diperlukan suatu pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja menurut **Simamora (2010)** adalah suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Menurut **Dharma (2015)** pengukuran kinerja harus mempertimbangkan hal-hal berikut :

- a. **Kuantitas**, yaitu jumlah yang harus diselesaikan harus dicapai.
- b. **Kualitas**, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik atau tidaknya).
- c. **Ketepatan waktu**, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan.

2.3.3. Penilaian kinerja

Setiap perusahaan atau organisasi harus dapat menyediakan suatu sarana untuk menilai kinerja karyawan dan hasil penilaian dapat dipergunakan sebagai informasi pengambilan keputusan manajemen tentang kenaikan gaji/upah, penguasaan lebih lanjut, peningkatan kesejahteraan karyawan dan berbagai hal penting lainnya yang dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Penilaian kinerja sangat berguna untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam promosi jabatan atau penentuan imbalan. Penilaian kinerja memacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan

untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan.

Menurut **Mangkunegara (2010)** Evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Ada beberapa metode penilaian kinerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Menurut pendapat **Rivai (2005)** menyatakan bahwa metode yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode penilaian berorientasi masa lalu.
2. Metode penilaian berorientasi masa depan.

Adapun penjelasan lengkap dari kedua metode yang dimaksud Rivai tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Metode penilaian berorientasi masa lalu

Ada beberapa metode untuk menilai prestasi kerja di waktu yang lalu, dan hampir semua teknik tersebut merupakan suatu upaya untuk meminimumkan berbagai masalah tertentu yang dijumpai dalam pendekatan-pendekatan ini. Dengan mengevaluasi prestasi kerja masa lalu, karyawan dapat mendapat umpan balik atas upaya-upaya mereka. Umpan balik ini selanjutnya bisa mengarah kepada perbaikan-perbaikan prestasi. Teknik-teknik penilaian dari metode berorientasi masa lalu ini meliputi sebagai berikut :

1. Skala peringkat (*Rating Scale*)

Di dalam metode ini para penilai diharuskan melakukan suatu penilaian yang berhubungan dengan hasil kerja karyawan dalam skala-skala kerja tertentu, mulai dari yang paling rendah sampai dengan yang paling tinggi.

2. Daftar pertanyaan (*Checklist*)

Didalam penilaian berdasarkan metode ini terdiri dari sejumlah pertanyaan yang menjelaskan beraneka ragam tingkat perilaku bagi suatu pekerjaan tertentu.

3. Metode dengan penilaian terarah (*Forced Choice Methode*)

Didalam metode ini dirancang untuk meningkatkan objektivitas dan mengurangi subjektivitas dalam penilaian.

4. Metode peristiwa kritis (*Critical Incident Methode*)

Didalam metode ini merupakan pemilihan yang mendasarkan pada catatan kritis penilai atas perilaku karyawan, seperti sangat baik atau sangat jelek dalam melaksanakan pekerjaan.

5. Metode catatan prestasi

Didalam metode ini berkaitan erat dengan peristiwa kritis, yaitu catatan penyempurnaan.

6. Skala peringkat dikaitkan dengan tingkah laku (*Behaviorally Anchore Rating Scale=BARS*)

Didalam metode ini merupakan suatu cara penilaian prestasi kerja satu kurun waktu tertentu di masa lalu dengan mengaitkan skala peringkat prestasi kerja dengan perilaku tertentu.

7. Metode peninjauan lapangan (*Field Review Methode*)

Didalam metode ini, penyelia turun ke lapangan bersama-sama dengan ahli dari SDM.

8. Tes dan observasi prestasi kerja (*Comparative Evaluation Approach*)

Didalam metode ini mengutamakan perbandingan prestasi kerja seseorang karyawan lain yang menyelenggarakan kegiatan sejenis.

b. Metode Penilaian Berorientasi Masa Depan

Metode ini menggunakan asumsi bahwa karyawan tidak lagi sebagai obyek penilaian yang tunduk dan tergantung pada penyelia, tetapi karyawan dilibatkan dalam proses penilaian. Karyawan mengambil peran penting bersama-sama dengan penyelia dalam menetapkan tujuan-tujuan perusahaan. Teknik-teknik penilaian dari metode berorientasi masa depan meliputi sebagai berikut :

1. Penilaian diri sendiri (*Self Appaisal*)

Perusahaan mengemukakan harapan-harapan yang diinginkan dari karyawan, tujuan perusahaan, dan tantangan-tantangan yang dihadapi perusahaan pada karyawan.

2. Manajemen berdasarkan sasaran (*Manajemen By Objective*)

Suatu bentuk penilaian dimana karyawan dan penyelia bersama-sama menetapkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran pelaksanaan kerja di waktu yang akan datang.

3. Penilaian secara psikologis

Penilaian yang dilakukan oleh ahli psikologi untuk mengetahui potensi karyawan.

4. Pusat penilaian (*Assessment Center*)

Serangkaian teknik penilaian oleh sejumlah penilai untuk mengetahui potensi seseorang dalam melakukan tanggung jawab yang lebih besar.

Jadi pengertian dari penilaian kinerja adalah cara untuk menilai atau menentukan nilai kinerja seorang pegawai atau karyawan.

2.3.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Berikut ini adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari pegawai didalam suatu organisasi atau perusahaan. Menurut Mangkunegara (2005:13-14) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu sebagai berikut :

a. Faktor Kemampuan (*ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari :

1. Kemampuan potensi(IQ).
2. Kemampuan reality (knowledge + skii).

Maksudnya adalah pimpinan dan karyawan yang memilki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah dalam mencapai kinerja maksimal.

b. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (*kontra*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja, dan kondisi kerja.

Menurut **Saparuddin (2007 : 12)** Supervisi kepemimpinan termasuk dalam salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, karena dengan melakukan supervisi kepemimpinan berupa :

1. Pembinaan yang terus menerus
2. Pengembangan kemampuan profesional pegawai
3. Perbaikan situasi kerja dengan sasaran akhir pencapaian peningkatan kinerja bagi pegawai.

2.3.5. Tujuan penilaian Kinerja Pegawai

Tujuan dari penilaian kinerja pegawai adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja sumber daya manusia organisasi.

Menurut **Mangkunegara (2005:11)** yang mengatakan bahwa tujuan penilaian kinerja karyawan ialah memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (*job*

description). Menurut **Sendow (2007:30)** mengemukakan bahwa terdapat enam (6) kriteria pokok untuk mengukur kinerja karyawan yaitu sebagai berikut :

a. Quality

Arti dari quality adalah tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.

b. Quantity

Arti dari quantity adalah jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.

c. Timelines

Arti dari timelines adalah tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.

d. Cost-effectiveness

Arti dari cost effectiveness adalah tingkat sejauh mana penggunaan sumberdaya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) yang dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumberdaya.

e. Need for Supervision

Arti dari need for supervision adalah tingkat sejauh mana seseorang dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.

f. Interpersonal impact

Arti dari interpersonal impact adalah tingkat sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.

Ukuran kinerja atau prestasi kerja secara umum secara mendasar menurut **Hady Sutrisno (2010)** meliputi sebagai berikut:

- a. Hasil kerja
- b. Pengetahuan pekerjaan
- c. Inisiatif
- d. Kecekatan mental
- e. Sikap dan
- f. Disiplin.

2.3.6. Dimensi Kinerja

Terdapat berbagai macam dimensi kinerja. Dimensi kinerja secara sederhana diartikan sebagai “apa yang mau diukur” dari kinerja. Sedangkan menurut Cherrington (2002 : 19) bahwa ada 5 dimensi kinerja yaitu produktivitas, kecelakaan kerja, absensi, kesalahan yang dilakukan dan prestasi kerja keseluruhan. Empat dimensi yang pertama merupakan dimensi kuantitas yang bersifat lebih objektif dan dapat diperoleh datanya dari perusahaan. Tidak demikian halnya dengan dimensi yang terakhir yaitu prestasi kerja keseluruhan (secara umum) yang lebih bersifat subjektif dari penilai. Jika digunakan dalam suatu penilaian kinerja, kelima dimensi kinerja

tersebut tidak akan tumpang tindih karena masing-masing menilai aspek yang berbeda dari prestasi kerja individu.

Simamora (2010) menyatakan tiga bentuk dasar perilaku yang seharusnya menjadi dimensi penilaian atas kinerja individu antara lain:

- 1) Perilaku untuk mempertahankan diri berada dalam organisasi. Artinya agar suatu organisasi dapat berfungsi secara efektif, maka harus mampu meminimalisir tingkat keluarnya pekerja, tingkat absensi, dan tingkat keterlambatan. Oleh sebab itu, dalam mengevaluasi kinerja, ketidakhadiran, keterlambatan dan lamanya waktu dinas patut diperhitungkan.
- 2) Perilaku menyelesaikan tugas. Suatu organisasi dapat berfungsi efektif jika para anggotanya dapat menyelesaikan tugasnya atau tingkatan minimal dari kualitas dan kuantitas pekerjaan dapat terpenuhi.
- 3) Perilaku inovatif dan spontan. Beberapa ciri dari perilaku inovatif dan spontan antara lain:
 - a) Kerjasama (*cooperation*), individu memberikan bantuan kepada rekan kerjanya untuk mencapai tujuan organisasi.
 - b) Perilaku melindungi (*protective acts*), individu akan menghindari atau mengurangi segala sesuatu yang mengancam organisasi.
 - c) Ide-ide membangun (*constructive ideas*), individu akan memberikan sumbangan ide-ide yang kreatif dan membangun untuk mengembangkan organisasi.
 - d) Pelatihan diri (*self-training*), individu mengikuti program pelatihan diri untuk membantu organisasi memenuhi kebutuhan akan sumber daya manusia yang terlatih.

- e) Sikap-sikap yang menyenangkan (*favorable attitudes*), para pekrja berusaha untuk mengembangkan sikap-sikap yang menyenangkan tentang organisasi kepada para pekerja sendiri, pelanggan dan masyarakat umum termasuk membantu dalam proses rekrutmen, mempertahankan pekerja serta penjualan “*image*” perusahaan.

2.3.7. Indikator Kinerja

Dalam buku **Sopiah, Sangadji (2018:351) Robbins (2006)** menyatakan adaenam indikator kinerja yaitu:

1. Kualitas ; kualitas kerja diukur dari persepsi pimpinan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas ; merupakan jumlah yang dihasilkan, biasanya dinyatakan dalam istilah seperti unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu ; merupakan tingkatan aktivitas diselesaikannya pekerjaan dalam waktu tertentu yang sudah ditetapkan sebagai standar pencapaian waktu penyelesaian pekerjaan.
4. Efektivitas ; merupakan tingkat penggunaan sumber daya oraganisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian ; merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya, komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap oraganisasi.

2.4. Penelitian Terdahulu

Di dalam penelitian ini ada penelitian terdahulu bertujuan agar penelitian melakukan inovasi terhadap penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya (dibagian mana penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya).

Tabel 2.1. Penelitian terdahulu

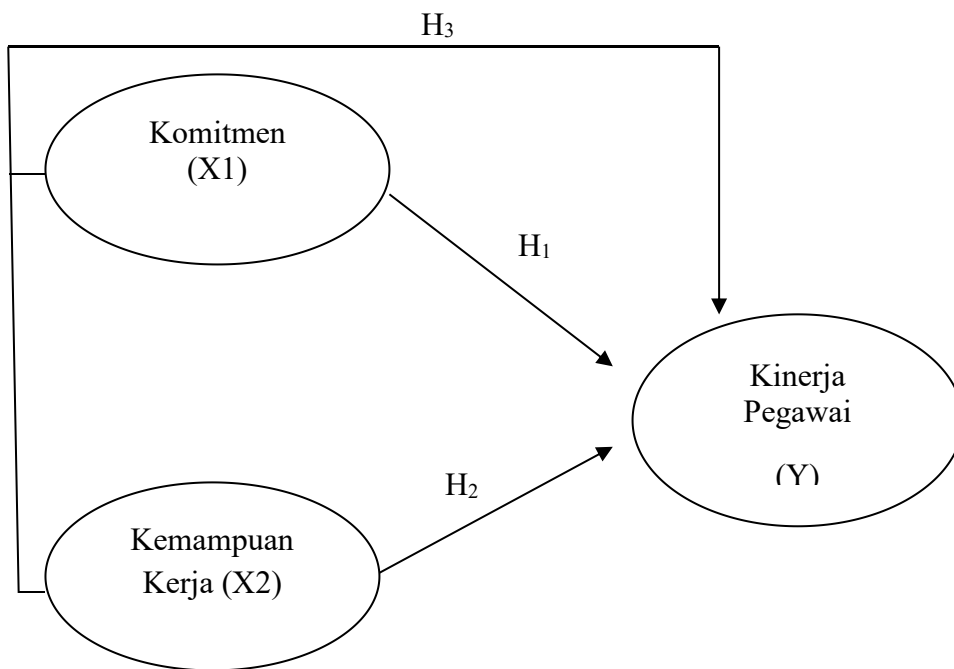
Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Rachmat Gunawan, Sudarijati, Perismawati Harefa (2019)	Pengaruh Kemampuan, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada UD. Ros Catering Tajur Bogor	Variabel kemampuan, komitmen organisasi dan motivasi secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan UD. Ros Catering.
Muhammad Abdillah Syawal (2017)	Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Pada UD. Mega Jasa	Kepuasan kerja dan komitmen organisasional mempengaruhi kinerja, Sedangkan motivasi tidak mempengaruhi kinerja karyawan
Tri Wira Wirga, (2021)	Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Distrik Navigasi Kelas I Belawan	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

		Komitmen organisasi dan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
Rizky Yudha Arif H. (2024)	Pengaruh Komunikasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Pada PT Anugerah Tirta Samudra	Komunikasi dan Kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Anugerah Tirta Samudra

2.5. Kerangka Konseptual

Menurut **Sugiyono (2015)** kerangka konseptual merupakan kerangka mengenai konsep masalah yang dibahas agar penelitiannya menjelaskan konsep yang dipakai agar terjadi pemahaman antara peneliti dan pembaca peneliti.

Dalam melaksanakan penelitian, penulis menyusun kerangka konseptual ini untuk mempermudah dalam penyusunan tesis dan sistematis pembahasan. Berdasarkan konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini penulis membuat konseptual sebagai berikut.



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

2.6. Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah:

1. Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai di Shopeexpress Helvetia.
2. Kemampuan kerja berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Kinerja pegawai di Shopeexpress Helvetia.
3. Komitmen dan Kemampuan kerja berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Kinerja pegawai di Shopeexpress Helvetia.