

SKRIPSI

**PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN DAN KOMPETENSI
KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR
BPJS KETENAGAKERJAAN RIAU I**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana
pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau*

Oleh :

MUHAMMAD REZKI RAMADHAN
165210747

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2020

ABSTRAK

PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN DAN KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN RIAU I

OLEH :

MUHAMMAD REZKI RAMADHAN

NPM : 165210747

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menganalisis pengaruh karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I. Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 51 karyawan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket/ kuesioner. Kemudian data dianalisis menggunakan regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,641 atau 64,10% , sedangkan sisanya sebesar 25,90% yang dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan, dan hal ini terlihat dari hasil uji hipotesis dimana variabel (X_1) yaitu Variabel karakteristik pekerjaan nilai $\text{sig } 0,001 < 0,05$ sehingga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I, begitu pula dengan variabel (X_2) yaitu Variabel Kompetensi kerja nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ sehingga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I. Hal ini menyebabkan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Kata kunci : Karakteristik Pekerjaan, Kompetensi Karyawan dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

THE EFFECT OF JOB CHARAKTERISTICS AND EMPLOYEE COMPETENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE BPJS KETENAGAKERJAAN RIAU 1

BY :

MUHAMMAD REZKI RAMADHAN

NPM : 165210747

This study was conducted to test and analyze the effect of job characteristics and employee competencies on employee performance in the Riau BPJS Employment office I. The population used in this study was 51 employees. Data collection was carried out using a questionnaire / questionnaire. Then the data were analyzed using multiple regression with the help of SPSS version 24.

The results showed that there was an influence of job characteristics and employee competence on employee performance in the Riau BPJS Employment office I. The coefficient of determination (R^2) was 0.641 or 64.10%. while the remaining 25.90% is influenced by other factors. The results showed that job characteristics and employee competencies had a positive and significant effect, and this was evident from the results of the hypothesis test where the variable (X_1) was the variable of work characteristics sig value of $0.001 < 0.05$ so that it had a significant effect on the performance of employees at the BPJS office in Riau I , as well as the variable (X_2), namely the work competency variable, the value of sig $0,000 < 0.05$ so that it has a significant effect on the performance of employees at the Riau BPJS Employment office I. This causes the independent variable to significantly influence the dependent variable.

Key word : job characteristics, employee competency and employee performance

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya. Serta selain itu, selawat beriring salam juga dikirimkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam kejahilan kealam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) diperlukan suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Pada kesempatan ini, penulis membuat skripsi yang berjudul **“PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN DAN KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN RIAU I”**. Adapun skripsi ini dianjurkan untuk memenuhi syarat dalam mengikuti ujian oral komprehensif guna memperoleh gelar sarjana ekonomi manajemen pada fakultas ekonomi Universitas Islam Riau di Pekanbaru.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai karya manusia biasa, skripsi ini masih jauh dari penulisan skripsi ini, penulis banyak terdapat kesalahan dan kekurangan baik segi ini maupun penulisan. Demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun.

Selain dari itu, penulis juga banyak mendapat bantuan baik moril maupun materil serta bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan demikian,

pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Kepada Ayahanda Herman Diandri dan Ibunda Yusniati MR, Kakak dan Abang Saya dr. Henny Kurnia Putri, Rima Kusuma Dewi S.IP, Rachmat Eko Saputra, Fadel Muhammad S.Ikom. Terima kasih kepada Paman Saya Yusri, SE. Terima kasih yang tak terhingga atas segala kasih sayang, cinta, perhatian, dorongan semangat, bantuan baik moril maupun materil dan segala-galanya kepada Ananda selama ini.
2. Bapak Dr. Firdaus AR, SE., M.Si, Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIR.
3. Bapak Abd. Razak Jer., SE, M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi UIR dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing yang tak pernah lelah memberikan petunjuk dan bimbingan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama di bangku kuliah serta karyawan-karyawati Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR yang telah ikut membantu proses kegiatan belajar mengajar di kampus.
5. Terima kasih kepada Annisa Rifka Putri Utami yang telah membantu dan menyemangati saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Terima kasih untuk teman-teman di Fakultas Ekonomi UIR yang selalu memberikan semangat dan informasi.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Aamiin ya Rabbal Alamin.

Pekanbaru, 7 Juni 2020

Penulis,

MUHAMMAD REZKI RAMADHAN



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Perumusan Masalah	9
1.3.Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.4. Sistematika Penulisan	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1.Kinerja Karyawan.....	
2.1.1.Pengertian Kinerja Karyawan.....	13
2.1.2.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	14
2.1.3.Pengukuran Kinerja	15
2.1.4.Penilaian Kinerja	16
2.1.5.Tujuan Penilaian Kinerja	17
2.2.Karakteristik Pekerjaan	
2.2.1.Pengertian Karakteristik Pekerjaan	18
2.2.2.Model Karakteristik Pekerjaan	19
2.2.3.Dimensi Karakteristik Pekerjaan	21

2.3.Kompetensi Karyawan	
2.3.1.Pengertian Kompetensi Karyawan	23
2.3.2.Indikator-Indikator Kompetensi Karyawan.....	24
2.3.3.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi.....	26
2.3.4.Tingkatan Manajemen dan Kompetensi	29
2.3.5.Tujuan Penilaian Kompetensi Karyawan	31
2.4.Penelitian Terdahulu	32
2.5.Kerangka Pemikiran	35
2.6.Hipotesis	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.Lokasi Penelitian	36
3.2.Operasional Variabel	36
3.3.Populasi dan Sampel.....	39
3.4.Jenis dan Sumber Data.....	39
3.5.Teknik Pengumpulan Data	40
3.6.Skala Pengukuran Data.....	40
3.6.Teknik Analisis Data	41

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1.Sejarah BPJS Ketenagakerjaan.....	47
4.2.Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan	49
4.3.Tugas dan Fungsi BPJS Ketenagakerjaan	50
4.4.Program BPJS Ketenagakerjaan	51
4.5.Struktur Organisasi	52

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

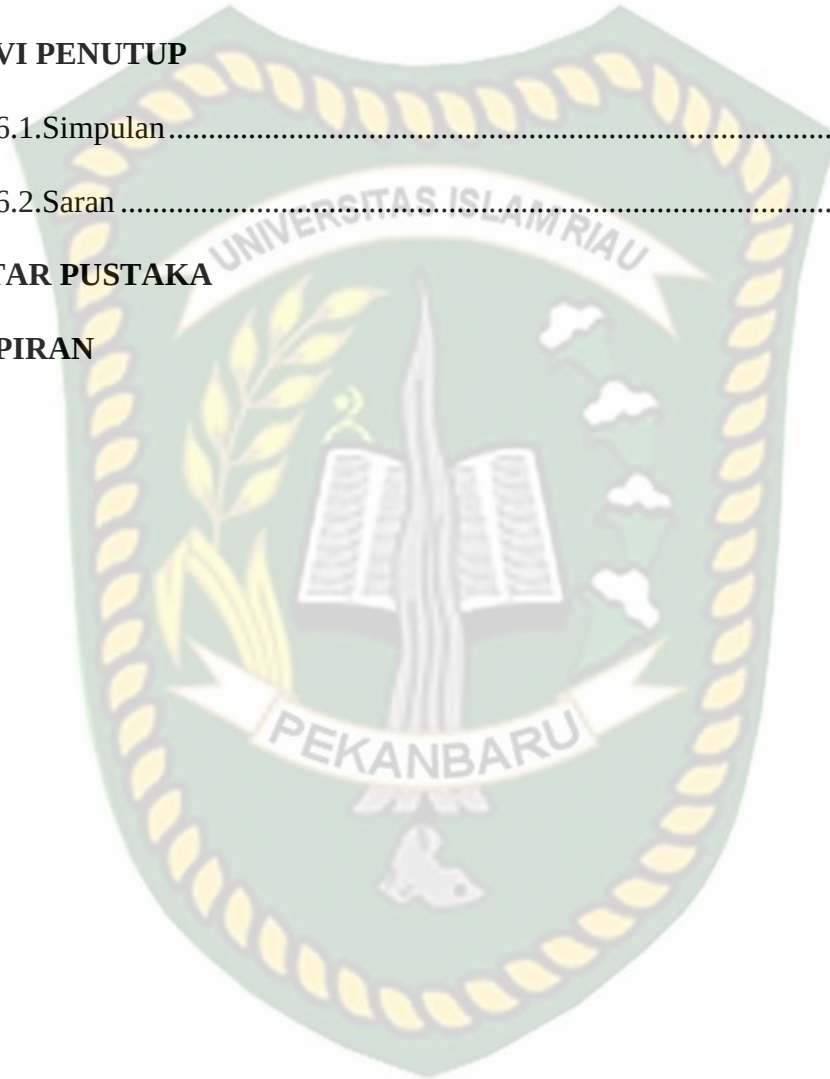
5.1.Hasil Penelitian.....	58
5.2.Pembahasan	110

BAB VI PENUTUP

6.1.Simpulan.....	116
6.2.Saran	117

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.Karakteristik Pekerjaan BPJS Ketenagakerjaan Riau 1 Berdasarkan Jabatan Tahun 2019.....	4
Tabel 1.2.Jumlah Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Riau 1 Berdasarkan Bidang dan Pendidikan Tahun 2019.....	6
Tabel 2.1.Penelitian Terdahulu	32
Table 3.1.Operasional Variabel.....	36
Tabel 5.1.Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	58
Tabel 5.2.Karakteristik Responden berdasarkan Umur	59
Tabel 5.3.Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 5.4.Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
Tabel 5.5.Kemampuan Karyawan dalam berbagai pengetahuan dan keterampilan untuk menyelesaikan pekerjaan	61
Tabel 5.6.ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan.....	62
Tabel 5.7.Kejelasan tahapan Pekerjaan.....	63
Tabel 5.8.Kejelasan Uraian Pekerjaan	64
Tabel 5.9.Kejelasan Tugas Yang Di Perintahkan Untuk Diri Sendiri	65
Tabel 5.10.Keberhasilan Tugas Yang Diperintahkan Untuk Organisasi	66
Tabel 5.11.Kebebasan karyawan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan.....	67
Tabel 5.12.Kebebasan Karyawan dalam Mengambil Keputusan	69
Tabel 5.13.Penerimaan Informasi Tentang Pekerjaan Yang Telah Diselesaikan	70

Tabel 5.14.Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Karakteristik Pekerjaan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I.....	71
Tabel 5.15.Memiliki Pengetahuan dan wawasan terhadap pekerjaan mereka	73
Tabel 5.16.Mampu Menyelesaikan Tugas Dan Tanggung Jawabnya.....	74
Tabel 5.17.Mampu Memecahkan Masalah dan Menemukan Solusi Yang dihadapi	75
Tabel 5.18.Memiliki Keterampilan Yang Mumpuni Dalam Bekerja	76
Tabel 5.19.Mampu Berinovasi Dalam Setiap Aktivitas Pekerjaan.....	77
Tabel 5.20.Memiliki Sikap Peduli Dan Tanggung Jawab Atas Pekerjaan	79
Tabel 5.21.Berperan Aktif Terhadap Kegiatan Yang Ada.....	80
Tabel 5.22.Kesesuaian Latar Belakang Pendidikan Karyawan dan Pekerjaan	81
Tabel 5.23.Memiliki Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Prosedur Pelaksanaan Tugas	82
Tabel 5.24.Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kompetensi karyawan Pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I	83
Tabel 5.25.Karyawan Selalu mengutamakan Kualitas Dari Pekerjaan.....	85
Tabel 5.26.Karyawan Selalu Berupaya Untuk Melaksanakan Tugas Pokok Sebaik Mungkin dan Sesuai dengan Aturan	86
Tabel 5.27.Hasil Kerja Sesuai dengan Target Yang Ditentukan	87
Tabel 5.28.Ketepatan Waktu Dalam Menyelesaikan Pekerjaan	88
Tabel 5.29.Kemampuan Untuk Bekerja Sendiri	89

Tabel 5.30.Berkomitmen Dalam Menyelesaikan Tugas	90
Tabel 5.29.Kemampuan Pekerja sama Secara Efektif dengan Berbagai Situasi.....	91
Tabel 5.32.Mampu Bekerja Baik Dalam Tim.....	92
Tabel 5.33.Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai variable Karakteristik Pekerjaan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I.....	94
Tabel 5.34.Uji Validitas Karakteristik Pekerjaan	96
Tabel 5.35.Uji Reliabilitas Karakteristik Pekerjaan.....	97
Tabel 5.36.Uji Validitas Kompetensi Karyawan	98
Tabel 5.37.Uji Reliabilitas Kompetensi Karyawan.....	99
Tabel 5.38.Uji Validitas Kinerja Karyawan.....	99
Tabel 5.39.Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan.....	100
Tabel 5.40.Uji Normalitas Data One-sample Kolmogorov-Smirnov	101
Tabel 5.41.Uji Multikolinearitas	101
Tabel 5.42.Uji Autokorelasi	102
Tabel 5.43.Analisis Regresi Berganda	104
Tabel 5.44.Uji F	106
Tabel 5.45.Uji T	107
Tabel 5.46.Koefisien Korelasi.....	109
Tabel 5.47.Koefisien Determinasi.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.Model Karakteristik Pekerjaan.....	20
Gambar 2.2.Model Arus Sebab Akibat Kompetensi.....	26
Gambar 2.3.Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1.Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Riau 1.....	52
Gambar 5.1.Uji Heteroskedasitas	103

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Identifikasi karakteristik pekerjaan yang tepat terkait dengan pekerjaan tertentu memiliki peran penting terkait dengan berbagai sikap karyawan didalam perusahaan. Karakteristik pekerjaan pertama kali dikembangkan oleh Hackman dan Oldham (1976) melalui model karakteristik pekerjaan (*job characteristics model*), yang memberikan sebuah penjelasan bagaimana struktur kerja mempengaruhi perilaku karyawan dan sikap mereka terhadap kondisi kerja. Melalui dimensi inti spesifik keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik, dan Hackman dan Oldham (1976) menjelaskan bagaimana elemen ini dapat mempengaruhi hasil kerja dan motivasi karyawan.

Sifat dan tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Setiap individu yang bekerja dapat memantapkan pekerjaannya secara lebih produktif, jika memahami karakteristik pekerjaan merupakan karakteristik pekerjaan, yang dijelaskan dalam Gunastri (2009).

Aspek internal dari suatu pekerjaan yang terdiri variasi keterampilan yang dibutuhkan, prosedur dan kejelasan tugas, tingkat kepentingan tugas, kewenangan dan tanggung jawab, serta umpan balik dari tugas yang telah dilaksanakan merupakan karakteristik pekerjaan yang dinyatakan oleh Berry et. al. (dalam Robbins, 2003).

Karakteristik pekerjaan apapun dapat digambarkan dalam lima aspek pekerjaan yaitu : keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, arti tugas, otonomi dan umpan balik, yaitu sejauh mana pelaksanaan kegiatan pekerjaan yang dituntut oleh pekerjaan itu menghasilkan informasi yang langsung dan jelas oleh pihak individu mengenai efektivitas kinerjanya Robbins (2003), Davis dan Newstorm (2008).

Begitu juga dengan kompetensi karyawan dalam perusahaan sangatlah penting untuk diperhatikan manajer. Kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang yang mempengaruhi cara berpikir dan bertindak, pada umumnya menjadikan segala situasi yang dihadapi serta bertahan cukup lama dalam diri manusia. Kompetensi dasar (*threshold competencies*) memiliki kaitan dengan kinerja karyawan yang merupakan kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh setiap orang, khususnya oleh seorang karyawan dijelaskan oleh Ruky (2006).

Suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut disebut dengan kompetensi. Kompetensi pada perusahaan guna meningkatkan kinerja dapat dilihat dari tingkat pendidikan dan pengalaman. Karyawan dituntut untuk memiliki kompetensi yang berinovasi dan kreatif dalam menjalankan tugas. Kompetensi dalam perusahaan bisa berupa ketepatan waktu, tanggapan dan peka akan situasi pekerjaan dilingkungan pekerjaan. Kompetensi yang ditunjukkan oleh karyawan akan meningkatkan hasil kinerja yang nantinya akan berdampak baik untuk tercapainya tujuan perusahaan dijelaskan oleh Wibowo (2007).

Perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi merupakan kinerja. Karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan guna menciptakan tujuan perusahaan, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan perusahaan. Selain itu, perusahaan perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dijelaskan oleh Rivai dan Sagala (2009).

Objek dalam penelitian ini adalah karyawan BPJS Ketenagakerjaan yang merupakan badan hukum publik yang bertugas melindungi seluruh pekerja melalui 4 program jaminan sosial ketenagakerjaan. Empat program jaminan sosial ketenagakerjaan tersebut ialah Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua dan Jaminan Pensiun BPJS Ketenagakerjaan merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Sebagai lembaga negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial BPJS Ketenagakerjaan dahulu bernama PT. Jamsostek (persero) merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja. Ruang lingkup kerja BPJS Ketenagakerjaan yang berkaitan dengan seluruh pekerja yang ada di Indonesia sangat luas dan tersebar beberapa kantor wilayah dan kantor cabang diseluruh Indonesia. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan pada kantor BPJS

Ketenagakerjaan Riau I yang bertempat di Jl. Tengku Zainal Abidin No.26, Sekip, Limapuluh, Kota Pekanbaru-Riau 28112. Sudah tentu manajemen SDM BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran penting dalam menentukan karakteristik pekerjaan yang sesuai dengan kompetensi karyawan agar menunjang kinerja para karyawan.

Untuk melihat jenis pekerjaan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Riau I dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Karakteristik Pekerjaan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I Berdasarkan Jabatan Pada Tahun 2019

No.	Jabatan	Karakteristik Pekerjaan
1.	Kepala Kantor Cabang Utama	Mengarahkan, mengavaluasi dan mengendalikan kegiatan operasional di kantor cabang.
2.	Kepala Bidang Kepesertaan dan Institusi Korporasi	Merencanakan, mengoordinasikan, mengarahkan dan mengelola program kepesertaan pemberi kerja/badan usaha (PK/BU) segmen penerim upah skala besar dan menengah.
3.	Kepala Bidang Kepesertaan Khusus Program	Menerencanakan, mengoordinasikan, mengarahkan dan mengelola program PK/BU segmen kecil dan mikro, BPU, PMI.
4.	Kepala Bidang Umum dan SDM	Menganalisis, mengarahkan, memantau dan mengendalikan kegiatan yang terkait dengan perencanaan dan keseluruhan proses pengelolaan SDM.
5.	Kepala Bidang Keuangan	Memantau, mengoordinasikan, menganalisis dan mengevaluasi kegiatan yang terkait dengan pengelolaan keuangan dan administrasi jurnal transaksi dan piutang iuran peserta.
6.	Kepala Bidang Pelayanan	Merencanakan, mengoordinasikan, memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan dan pelayanan program JHT, JP, JKK dan JKM.
7.	Manajer Kasus Kecelakaan Kerja dan	Melaksanakan dan menindaklanjuti penyelesaian kasus terdiagnosa

No.	Jabatan	Karakteristik Pekerjaan
	PAK	kecelakaan kerja dan PAK.
8.	Sekretaris Unit Kerja Kacab	Melaksanakan pengelolaan administrasi surat menyurat, rapat inter/ekstern, administrasi personil, serta sarana dan prasarana kerja.
9.	Penata Madya SDM	Menganalisis, melaksanakan, memantau dan melaporkan kegiatan yang terkait dengan perencanaan dan keseluruhan proses pengelolaan SDM.
10.	Penata Madya Keuangan	Mengkoordinasikan dan menganalisa kesalahan anggaran dari setiap bidang di kantor cabang.
11.	Penata Madya Teknologi Informasi	Melaksanakan pengaturan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan <i>hardware</i> , <i>software</i> , jejaring dan layanan TI di kantor.
12.	Penata Madya Umum	Mengkoordinasikan pemberian layanan umum dan penyediaan barang/jasa sesuai kebutuhan dan pemeliharaan aset sarana dan prasarana.
13.	Penata Madya Kearsipan	Melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip dan pembinaan kearsipan yang meliputi ketatalaksanaan kearsipan, pembuatan petunjuk kearsipan dan lain-lain.
14.	Penata Madya Pelayanan JKK-JKM	Melakukan verifikasi dokumen pendukung dan perhitungan biaya sesuai ketentuan dalam proses klaim program JKK-JKM.
15.	Penata Madya Pelayanan JHT-JP	Melakukan verifikasi terhadap dokumen pendukung proses klaim program JHT-JP.
16.	<i>Account Representative</i>	Mengoordinasikan/melaksanakan rencana kegiatan kepesertaan yang telah disetujui dalam proses akuisisi peserta baru.
17.	<i>Account Representative Khusus</i>	Melaksanakan kegiatan kepesertaan yang telah disetujui untuk PK/BU.
18.	Petugas Administrasi Peserta	Menghimpun, memverifikasi, dan mengelola data yang terkait dengan kegiatan kepesertaan.
19..	Petugas Administrasi Peserta khusus	Menghimpun, memverifikasi, dan mengelola data yang terkait dengan kegiatan kepesertaan.

No.	Jabatan	Karakteristik Pekerjaan
20.	Petugas Cabang Pemeriksa	Melaksanakan program kerja pengawasan dan pemeriksaan kepatuhan terhadap perusahaan, tenaga kerja, badan dan individu secara berkala di unit kerjanya.
21.	<i>Customer Service</i>	Memberikan pelayanan pada peserta maupun calon peserta sesuai kebutuhan, menangani keluhan peserta sesuai ketentuan.

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Riau I (2019)

Berdasarkan Tabel.1.1 di atas dapat dilihat jenis pekerjaan yang cukup baik dan terspesialisasi dengan jumlah karyawan yang sesuai dengan tenaga kerja. Karakteristik pekerjaan setiap bagian berbeda-beda, oleh karena itu dalam setiap penempatan karyawan perusahaan mempertimbangkan dari segi pendidikan, umur, jenis kelamin, bakat serta pengalaman yang sesuai untuk setiap jabatan. Karakteristik setiap jabatan sudah terspesialisasi menurut pekerjaannya masing-masing. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan dimensi-dimensi karakteristik pekerjaan dalam merancang pekerjaan di perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Riau I.

Untuk melihat tingkat pendidikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Riau I dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.2 Jumlah Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Riau I Berdasarkan Bidang dan Pendidikan Tahun 2019

No.	Bidang	Pendidikan
1.	Bidang Kepesertaan Korporasi & Institusi (Utama B) Pekanbaru Kota	S2
2.	KCP Pelalawan Pangkalan Kerinci	S1
3.	KCP Siak Raja Kecil	S1
4.	Bidang Pelayanan (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
5.	Bidang Pelayanan (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
6.	KCP Pelalawan Pangkalan Kerinci	S1

No.	Bidang	Pendidikan
7.	KCP Pelalawan Pangkalan Kerinci	S1
8.	Kantor Cabang Utama B Pekanbaru Kota	S1
9.	KCP Siak Raja Kecik	S1
10.	Bidang Kepesertaan Korporasi & Institusi (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
11.	Bidang Keuangan (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
12.	Kantor Cabang Utama B Pekanbaru Kota	S1
13.	Bidang Kepesertaan Korporasi & Institusi (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
14.	Bidang Umum dan SDM (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
15.	Bidang pelayanan (Utama B) Pekanbaru Kota	S2
16.	Bidang Kepesertaan Khusus (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
17.	Kantor Cabang Utama B Pekanbaru Kota	S2
18.	Bidang Kepesertaan Khusus (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
19.	Bidang Umum dan SDM (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
20.	KCP Pelalawan Pangkalan Kerinci	S1
21.	Bidang Umum dan SDM (Utama B) Pekanbaru Kota	D3
22.	Bidang Keuangan & TI (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
23.	Bidang Keuangan & TI (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
24.	Bidang Kepesertaan Korporasi & Institusi (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
25.	Bidang Kepesertaan Khusus (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
26.	Bidang Umum dan SDM (Utama B) Pekanbaru Kota	D3
27.	Kantor Cabang Utama B Pekanbaru Kota	S2
28.	Bidang Keuangan & TI (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
29.	Bidang Umum dan SDM (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
30.	Bidang Pelayanan (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
31.	Bidang Kepesertaan Khusus (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
32.	Bidang Kepesertaan Khusus (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
33.	Bidang Pelayanan (Utama B) Pekanbaru Kota	D3
34.	Bidang Kepesertaan Khusus (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
35.	Bidang Pelayanan (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
36.	Bidang Kepesertaan Korporasi & Institusi (Utama	S1

No.	Bidang	Pendidikan
	B) Pekanbaru Kota	
37.	Bidang Pelayanan (Utama B) Pekanbaru Kota	S2
38.	Bidang Kepesertaan Khusus (Utama B) Pekanbaru Kota	D3
39.	KCP Siak Raja Kecil	S1
40.	Bidang Kepesertaan Khusus (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
41.	Bidang Kepesertaan Korporasi & Institusi (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
42.	Bidang Kepesertaan Khusus (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
43.	Bidang Kepesertaan Korporasi & Institusi (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
44.	Bidang Kepesertaan Korporasi & Institusi (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
45.	Bidang Keuangan & TI (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
46.	Bidang Keuangan & TI (Utama B) Pekanbaru Kota	D3
47.	Bidang Pelayanan (Utama B) Pekanbaru Kota	D3
48.	Bidang Pelayanan (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
49.	Bidang Pelayanan (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
50.	Bidang Pelayanan (Utama B) Pekanbaru Kota	S1
51.	KCP Siak Raja Kecil	S1

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Riau I (2019)

Berdasarkan Tabel.1.2 di atas, dapat dijelaskan bahwa data yang ada menunjukkan dari 51 jumlah karyawan terdapat bidang-bidang pekerjaan dan tingkat pendidikan yang sesuai dengan kemampuan karyawan terhadap suatu pekerjaan. Hal ini dapat mempengaruhi kompetensi karyawan dalam menjalankan kewajiban sebagai pelaksana organisasi dalam sebuah perusahaan. Kompetensi karyawan yang memiliki pendidikan akademis yang tinggi akan berbeda dengan karyawan yang memiliki pendidikan akademis yang lebih rendah. Hal ini juga berpengaruh terhadap kinerjanya.

Berdasarkan observasi atau survey yang penulis lakukan pada objek penelitian dengan mewawancarai pimpinan perusahaan untuk meningkatkan

kinerja melalui karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan yaitu memberikan pengetahuan tentang pekerjaan yang karyawan kerjakan dalam setiap bagian dan bidang selain itu bimbingan yang diberikan melalui prosedur yang diberikan kepada setiap bagian dengan jelas berdasarkan bagian pekerjaannya dan bidang yang dibimbing langsung oleh masing-masing kepala bagian. Apabila karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan meningkat maka kinerja juga akan meningkat oleh karena itu antara karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan memiliki hubungan erat dengan kinerja. Sehingga akan dilakukan identifikasi dari permasalahan-permasalahan yang ada pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Pada BPJS Ketenagakerjaan Riau I”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah yang diangkat adalah :

1. Apakah karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Riau I.
2. Faktor manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Riau I.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini didasarkan pada perumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Riau I.
2. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Riau I.

Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah :

a. Bagi Perusahaan

Manfaat bagi pihak perusahaan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I maupun lembaga terkait untuk menambah referensi tentang karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

b. Bagi Peneliti

Penelitian tentang pengaruh karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan ini, memiliki beberapa manfaat teoritis yaitu dapat memberikan masukan dan melengkapi penelitian terdahulu.

c. Bagi Pihak Lain

Manfaat bagi pihak lain yaitu dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah yang serupa.

1.4. Sistematika Penulisan

Daftar isi yang direncanakan akan terbagi menjadi enam bab, di mana masing-masing bab terdiri dari sub bab dan sub-sub bab. Adapun garis besar sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini akan menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan kinerja karyawan, karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan, dilengkapi juga dengan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan yang terakhir hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang metode penelitian yang terdiri dari lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, skala pengukuran data, metode analisis data dan yang terakhir pengujian hipotesis.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini akan memuat sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur, serta gambaran aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan memaparkan hasil penelitian serta pembahasannya.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab terakhir ini akan memuat kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Kinerja Karyawan

2.1.1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut dengan *job performance* atau *actual performance* atau *level of performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti kemampuan, namun merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Kinerja merupakan wujud dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam mengemban tugas yang berasal dari perusahaan.

Benardin dan Russel (2000) dalam Priansa (2018) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Hasil kerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian dan keinginan yang dicapai. Milkovich dan Boudreau (1997) dalam Priansa (2018) menyatakan bahwa kinerja adalah tingkat dimana karyawan melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.1.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Dalam sebuah perusahaan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja para karyawannya. Faktor tersebut terdiri dari dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal perusahaan. Faktor yang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan ialah faktor internal suatu perusahaan tersebut. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan ialah sebagai berikut :

1. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan ialah aspek internal dari pekerjaan itu sendiri yang terdiri dari 5 dimensi variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik. Dari 5 dimensi tersebut masing-masing dimensi memiliki peranannya dalam mendesain suatu pekerjaan. Dengan dimensi karakteristik pekerjaan ini dapat mendorong terciptanya kinerja karyawan yang baik terhadap pekerjaannya.

2. Kompetensi Karyawan

Kompetensi karyawan ialah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang individu yang memiliki nilai jual dan itu teraplikasi dari hasil kreativitas serta inovasi yang dihasilkan. Kompetensi dapat memperdalam dan memperluas kemampuan kerja. Semakin sering seseorang melakukan pekerjaan yang sama, semakin terampil dan semakin cepat pula dia

menyelesaikan pekerjaan tersebut. Kompetensi ditinjau dari pendidikan juga dapat meningkatkan kinerja karyawan karena karyawan dapat memiliki penguasaan teori dan keterampilan untuk memutuskan persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan perusahaan guna mencapai tujuan.

2.1.3. Pengukuran Kinerja

Kinerja karyawan pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan perusahaan, sehingga indikator dalam pengukurannya disesuaikan dengan kepentingan perusahaan itu sendiri. Mondy, Noe, Premeaux (1999) dalam Priansa (2018) menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi:

1 Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)

Kuantitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh karyawan dalam kurun waktu tertentu.

2 Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)

Kualitas pekerjaan berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi.

3 Kemandirian (*Dependability*)

Kemandirian berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan karyawan untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh karyawan.

4 Inisiatif (*Initiative*)

Inisiatif berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berfikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab.

5 Adaptabilitas (*Adaptability*)

Adaptabilities berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi.

6 Kerjasama (*Cooperation*)

Kerjasama berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk bekerjasama, dan dengan, orang lain. Apakah *assignments* mencakup lembur dengan sepenuh hati.

2.1.4. Penilaian Kinerja

Armstrong (2009) dalam Priansa (2018) menyatakan bahwa pada umumnya skema manajemen kinerja disusun dengan menggunakan peringkat dan ditetapkan setelah dilaksanakan penilaian kinerja. Peringkat tersebut menunjukkan kualitas kinerja atau kompetensi yang ditampilkan karyawan dengan memilih tingkat pada skala yang paling dekat dengan pandangan penilai tentang seberapa baik kinerja karyawan. Rivai dan Sagala (2009) dalam Priansa (2018) menyatakan bahwa penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Dengan demikian, kinerja adalah merupakan hasil kerja karyawan dalam lingkup tanggung jawabnya.

Karyawan memerlukan umpan balik atas hasil kerja mereka sebagai panduan bagi perilaku mereka di masa yang akan datang.

Mathis dan Jackson (2001) dalam Priansa (2018) menyatakan bahwa penilaian kinerja (*performance appraisal*) merupakan proses evaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan penilaian standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Sikula (2001) dalam Priansa (2018) menyatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu proses mengestimasi atau menetapkan nilai, penampilan, kualitas, atau status dari beberapa objek, orang atau benda. Penilaian kinerja adalah evaluasi yang sistematis terhadap pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan dan ditujukan untuk perkembangan. Yolder (1981) dalam Priansa (2018) menyatakan bahwa penilaian kinerja merupakan prosedur formal yang dilakukan didalam organisasi untuk mengevaluasi karyawan dan kontribusi/sumbangan serta kepentingan bagi karyawan.

2.1.5. Tujuan Penilaian Kinerja

Werther dan Davis (2008) dalam Priansa (2018) menyatakan bahwa beberapa tujuan dari pelaksanaan penilaian kinerja terhadap karyawan yang dilakukan oleh organisasi adalah :

- 1 Peningkatan Kinerja (*Performance Improvement*)
- 2 Penyesuaian Kompensasi (*Compensation Adjustment*)
- 3 Keputusan Penempatan (*Placement Decision*)

- 4 Kebutuhan Pengembangan dan Pelatihan (*Training and Development Needs*)
- 5 Perencanaan dan Pengembangan Karir (*Career Planing and Developement*)
- 6 Prosedur Perekrutan (*Process Deficiencies*)
- 7 Kesalahan Desain Pekerjaan dan Ketidakakuratan Informasi (*Informational Inaccuracies and Job Design Errors*)
- 8 Kesempatan Yang Sama (*Equal Employment Opportunity*)
- 9 Tantangan Eksternal (*External Challenges*)
- 10 Umpan Balik (*Feedback*)

2.2. Karakteristik Pekerjaan

2.2.1. Pengertian Karakteristik Pekerjaan

Identifikasi karakteristik pekerjaan yang tepat terkait dengan pekerjaan tertentu memiliki peran penting terkait dengan berbagai sikap karyawan didalam organisasi. Karakteristik pekerjaan pertama kali dikembangkan oleh Hackman dan Oldham (1976) melalui model karakteristik pekerjaan (*job characteristics model/ JCM*), yang memberikan sebuah penjelasan bagaimana struktur kerja mempengaruhi perilaku karyawan dan sikap mereka terhadap kondisi kerja. Melalui dimensi inti spesifik keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik, dan Hackman dan Oldham (1976) menjelaskan bagaimana elemen ini dapat mempengaruhi hasil kerja dan motivasi karyawan.

Gunastri (2009), menjelaskan bahwa karakteristik pekerjaan itu sendiri merupakan sifat dan tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Apabila memahami karakteristik pekerjaan, setiap individu yang bekerja dapat memantapkan pekerjaannya secara lebih produktif.

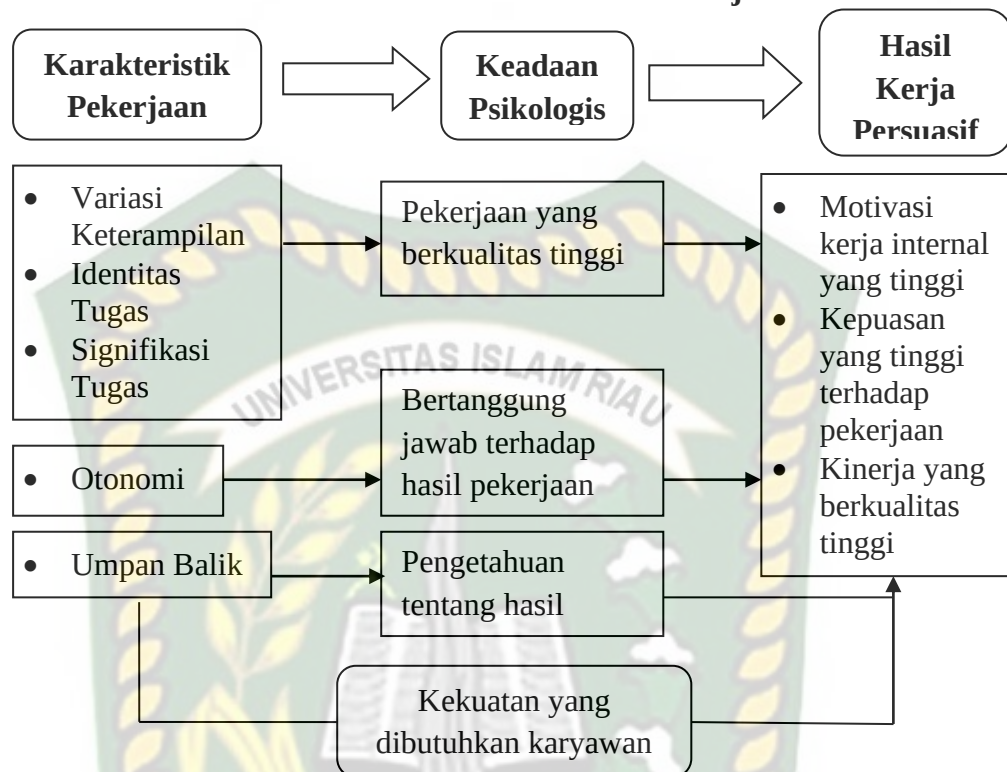
Berry et. al. (dalam Robbins, 2003) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan ialah aspek internal dari pekerjaan itu sendiri yang terdiri variasi keterampilan yang dibutuhkan, prosedur dan kejelasan tugas, tingkat kepentingan tugas, kewenangan dan tanggung jawab, serta umpan balik dari tugas yang telah dilaksanakan.

2.2.2. Model Karakteristik Pekerjaan

Hackman dan Oldham (2010) menjelaskan bahwa pendekatan klasik tentang desain pekerjaan yang diajukan Hackman dan Oldham, dikenal dengan istilah teori karakteristik pekerjaan (*job characteristics theory*).

Berikut adalah gambar model karakteristik pekerjaan.

Gambar 2.1 Model Karakteristik Pekerjaan



Sumber : Hackman dan Oldham (1980)

Menurut teori karakteristik pekerjaan ini, sebuah pekerjaan dapat melahirkan tiga keadaan psikologis dalam diri seorang pekerja yakni mengalami makna kerja, memikul tanggung jawab akan hasil kerja, dan pengetahuan akan hasil kerja. Akhirnya, ketiga kondisi psikologis ini akan mempengaruhi motivasi kerja secara internal, kualitas kinerja, kepuasan kerja, ketidakhadiran dan perputaran jadwal ataupun lokasi kerja. Keadaan psikologis kritis ini dipengaruhi oleh dimensi inti dari sebuah pekerjaan yang terdiri dari keragaman keahlian, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi tugas dan umpan balik.

2.2.3. Dimensi Karakteristik Pekerjaan

Menurut Stoner (dalam bateman, 2009) karakteristik pekerjaan adalah sifat dari para pekerja dan meliputi jumlah tanggung jawab, macam tugas, dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari karakteristik pekerjaan itu sendiri. Sebuah pekerjaan yang secara intrinsik memuaskan akan lebih memberi semangat bagi kebanyakan orang daripada sebuah pekerjaan yang tidak memuaskan.

Mengacu pada konsep tersebut, maka aspek karakteristik pekerjaan yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pandangan Robbins (2003), Munandar (2001), Kartono (2002), Pierce, Jussila dan Cummings (2009) karakteristik pekerjaan dapat dideskripsikan dalam lima aspek pekerjaan utama yaitu :

a) Keanekaragaman Keterampilan (*skill variety*)

Sejauh mana pekerjaan itu menuntut keragaman kegiatan yang berbeda sehingga pekerjaan itu dapat menggunakan sejumlah keterampilan dan bakat yang berbeda. *Skill variety*, dapat disebut sebagai tingkat variasi kegiatan-kegiatan dan keterampilan yang dibutuhkan oleh seorang pemegang kerja dalam menyelesaikan tugasnya.

b) Identitas Tugas (*task identity*)

Sejauh mana pekerjaan itu menuntut diselesaikannya seluruh potongan kerja secara utuh dan dapat dikenali. Identitas pekerjaan, merupakan tingkatan atau kesanggupan seseorang menyelesaikan pekerjaan secara

keseluruhan dan dapat dilihat hasilnya dan dapat dikenali sebagai kinerja seseorang

c) Arti Tugas (*task significance*)

Sejauh mana pekerjaan itu mempunyai dampak yang cukup besar pada kehidupan atau pekerjaan orang lain. *Task significance* atau pentingnya pekerjaan, adalah tingkat sejauh mana pekerjaan mempunyai dampak yang berarti kehidupan orang lain, baik orang itu merupakan rekan sekerja dalam suatu perusahaan yang sama maupun orang lain dilingkungan sekitar.

d) Otonomi (*autonomy*)

Sejauh mana pekerjaan itu memberikan kebebasan, ketidaktergantungan, dan keleluasaan yang cukup besar kepada individu dalam menjadwalkan pekerjaan itu dan dalam menentukan prosedur yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan itu. Otonomi, juga dapat disebut sebagai tingkat kebebasan pemegang kerja, yang mempunyai pengertian ketidaktergantungan dan keleluasaan yang diperlukan untuk menjadwalkan pekerjaan dan memutuskan prosedur apa yang akan digunakan untuk menyelesaikannya.

e) Umpan Balik (*feedback*)

Sejauh mana pelaksanaan kegiatan pekerjaan yang dituntut oleh pekerjaan itu menghasilkan diperolehnya informasi yang langsung dan jelas oleh individu mengenai keefektifan kinerjanya.

Setiap dimensi inti dari pekerjaan mencakup aspek besar materi pekerjaan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang, semakin besarnya keragaman aktivitas pekerjaan yang dilakukan maka seseorang

akan merasa pekerjaannya semakin berarti. Apabila seseorang melakukan pekerjaan yang sama sederhana dan berulang-ulang maka akan menyebabkan rasa kejenuhan atau kebosanan. Kelima karakteristik kerja ini akan mempengaruhi tiga keadaan psikologis yang penting bagi karyawan, yaitu keberartian tugas, tanggung jawab dan pengetahuan akan hasil kerja. Akhirnya, ketiga kondisi psikologis ini akan mempengaruhi motivasi secara internal, kualitas kerja, kepuasan kerja karyawan (Mathis, R.L dan Jackson 2006).

2.3. Kompetensi Karyawan

2.3.1. Pengertian Kompetensi Karyawan

Keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya yaitu karyawan yang berada didalam. Seiring dengan persaingan bisnis yang semakin ketat sebagai akibat dari perubahan selera pelanggan, teknologi, dan perubahan pandangan bentuk bisnis, maka setiap perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki kompetensi yang superior.

Boulter et. al, (1996) dalam Fahmi (2016) kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang individu yang memiliki nilai jual dan itu teraplikasi dari hasil kreativitas serta inovasi yang dihasilkan. Sebagai penguat pemikiran kita maka pendapat dari Boulter juga perlu kita simak. Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaanya.

Boyatzis (Armstrong, 2009) dalam Priansa (2018) menyatakan bahwa kompetensi adalah kapasitas yang dimiliki karyawan, yang mengarah kepada perilaku yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan serta sesuai dengan ketetapan organisasi, yang pada gilirannya akan membawa hasil seperti yang diinginkan.

2.3.2. Indikator-Indikator Kompetensi Karyawan

Kompetensi terbentuk dari lima karakteristik, yaitu motif (*motive*), watak (*traits*), konsep diri (*self concept*), pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) menurut Spencer dan Spencer (1993). Kompetensi keterampilan dan pengetahuan cenderung dapat dilihat, karena berada dipermukaan. Kedua kompetensi ini relatif mudah untuk dikembangkan, misalnya melalui pengalaman atau pelatihan. Sedangkan kompetensi konsep diri, watak, dan motif lebih bersifat tersembunyi dan berperan sebagai sumber kepribadian, lebih sulit untuk dikembangkan. Masing-masing karakteristik kompetensi tersebut diuraikan sebagai berikut :

a. Motif

Karakteristik motif merupakan gambaran diri karyawan tentang sesuatu yang dipikirkan atau yang diinginkan dan merupakan dorongan untuk melakukan tindakan guna memenuhi keinginannya.

b. Watak

Karakteristik watak merupakan karakteristik mental karyawan dan konsistensi respon terhadap rangsangan, tekanan, situasi, dan informasi.

Watak ini menentukan tingkat emosi karyawan dalam merespon rangsangan dan informasi. Terdapat 3 unsur watak, yakni :

- 1 Sikap merupakan suatu penilaian terhadap obyek (kognitif).
- 2 Sikap selalu disertai dengan perasaan mendukung, menolak atau netral (afektif).
- 3 Sikap merupakan suatu kecenderungan untuk bereaksi atau bertindak laku (konatif).

c. Konsep diri

Karakteristik konsep diri merupakan gambaran karyawan tentang sikap, nilai-nilai, dan bayangan diri terhadap pekerjaan, tugas, atau jabatan yang dihadapinya untuk dapat diwujudkan melalui kerja dan usahanya.

d. Pengetahuan

Karakteristik pengetahuan merupakan kemampuan karyawan yang terbentuk dari informasi yang diterimanya. Pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang memprediksi apa yang dapat mereka lakukan, dan bukan apa yang akan mereka lakukan.

e. Keterampilan

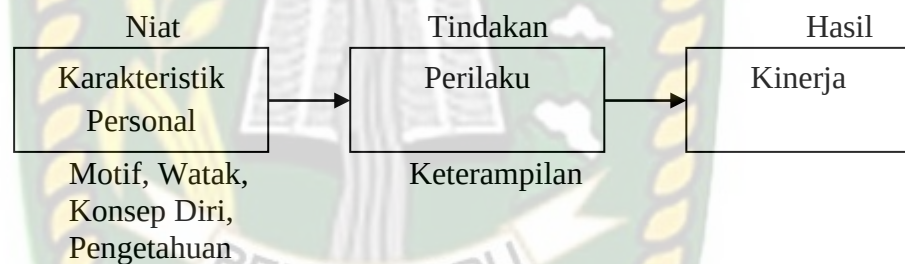
Keterampilan adalah sesuatu yang dimiliki yang berkaitan dengan kemampuan mengerjakan pekerjaan secara tepat dan cepat. Keterampilan ini dapat diamati melalui :

- 1 Menjalankan tugas, kriterianya adalah bekal pengetahuan, memberikan pekerjaan lebih, membangkitkan minat karyawan, mengembangkan

pemikiran kerja, memberikan pengarahan berpikir, memberikan petunjuk teknis.

- 2 Memberikan penguatan, kriterianya adalah meningkatkan perhatian karyawan, memberikan motivasi kerja.
- 3 Mengadakan variasi, kriterianya adalah meningkatkan gairah untuk bekerja, memberikan prinsip kerja, memberikan kesempatan mencari ilmu, memberikan pemahaman moral kerja, pengarahan tugas pokok dan fungsi dari pimpinan, perencanaan kerja.

Gambar 2.2 Model Arus Sebab Akibat Kompetensi



Sumber : Spencer dan Spencer (1993)

2.3.3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kompetensi Karyawan

Kompetensi bukan merupakan kemampuan yang tidak dapat dipengaruhi. Zwell (2000) dalam Wibowo (2017) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut :

1) Keyakinan dan Nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.

2) Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara didepan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.

3) Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan seperti tersebut.

4) Karakteristik Kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.

5) Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.

6) Isu Emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kewenangan dapat memengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Orang mungkin mengalami kesulitan mendengarkan orang lain apabila mereka tidak merasa didengar.

7) Kemampuan Intelektual

Kompetensi tergantung kepada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi. Sudah tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini.

8) Budaya Organisasi

Budaya organisasi memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut :

- 1 Praktik rekrutmen dan seleksi karyawan mempertimbangkan siapa diantara pekerja yang dimasukkan dalam organisasi dan tingkat keahliannya tentang kompetensi.
- 2 System penghargaan mengomunikasikan pada pekerja bagaimana organisasi menghargai kompetensi.
- 3 Praktik pengambilan keputusan memengaruhi kompetensi dalam memberdayakan orang lain, inisiatif dan memotivasi orang lain.

- 4 Kebiasaan dan prosedur member informasi kepada pekerja tentang berapa banyak kompetensi yang diharapkan.
- 5 Komitmen pada pelatihan atau pengembangan mengomunikasikan pada pekerja tentang pentingnya kompetensi tentang pembangunan berkelanjutan.

2.3.3. Tingkatan Manajemen dan Kompetensi

Kompetensi yang dibutuhkan oleh setiap tingkatan jabatan dalam perusahaan tentu berbeda. Berikut ini dijelaskan kompetensi yang dibutuhkan dalam setiap tingkatan jabatan pekerjaan yang diemban dalam sebuah perusahaan.

1. Tingkat Eksekutif

Pada tingkatan eksekutif, diperlukan kompetensi yang berkaitan dengan *strategic thinking* dan *change leadership management*. Masing-masing diuraikan sebagai berikut :

a. Pemikiran Strategis

Kompetensi untuk memahami kecenderungan perubahan lingkungan yang begitu cepat, melihat peluang pasar, ancaman, kekuatan, serta kelemahan organisasi agar mampu menyusun formula *strategic response* secara lebih optimal bagi organisasi.

b. Kepemimpinan Perubahan

Kompetensi untuk mengkomunikasikan visi dan strategi organisasi dan dapat mentransformasikannya kepada karyawan.

2. Tingkat Manajer

Pada tingkat manajer, kompetensi yang diperlukan meliputi aspek-aspek fleksibilitas, *change implementation*, *interpersonal understanding*, dan *empowering*. Masing-masing diuraikan sebagai berikut :

a. Fleksibilitas

Aspek fleksibilitas ialah kemampuan merubah struktur dan proses manajerial.

b. Implementasi Perubahan

Apabila strategi perubahan organisasi diperlukan untuk efektifitas pelaksanaan tugas organisasi.

c. Pemahaman Interpersonal

Dimensi *interpersonal understanding* ialah kemampuan untuk memahami nilai dari berbagai tipe karyawan.

d. Pemberdayaan

Aspek pemberdayaan ialah kemampuan mengembangkan karyawan, mendelegasikan tanggung jawab, memberikan saran, umpan balik, menyatakan harapan-harapan yang positif untuk karyawan dan memberikan *reward* atas peningkatan kinerja karyawan.

3. Tingkat Karyawan

Pada tingkat karyawan, diperlukan kompetensi seperti fleksibilitas, motivasi , kolaborasi dan pelayanan terhadap pelanggan. Masing-masing diuraikan sebagai berikut :

a. Fleksibilitas

Dimensi fleksibilitas ialah kemampuan untuk melihat perubahan sebagai suatu kesempatan yang menggembirakan ketimbang sebagai ancaman. Aspek mencari informasi, motivasi dan kemampuan belajar adalah kompetensi tentang antusiasme untuk mencari kesempatan belajar tentang keahlian teknis dan interpersonal.

b. Motivasi

Dimensi motivasi ialah kemampuan untuk mendorong inovasi, perbaikan berkelanjutan dalam kinerja dan produktivitas kerja yang dibutuhkan untuk memenuhi tantangan kompetensi.

c. Kolaborasi

Dimensi kolaborasi ialah kemampuan bekerja secara kooperatif didalam kelompok yang multi disiplin, menaruh harapan positif kepada yang lain, pemahaman interpersonal dan komitmen organisasional.

d. Pelayanan Terhadap Pelanggan

Dimensi yang terakhir untuk karyawan ialah keinginan yang besar untuk melayani pelanggan dengan baik, serta inisiatif untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi oleh pelanggan.

2.3.4. Tujuan Penilaian Kompetensi Karyawan

Menurut Fahmi (2016) secara umum ada beberapa tujuan umum mengapa seorang karyawan tersebut perlu dilakukan penilaian kompetensi. Adapun tujuan tersebut adalah :

- 1 Untuk mengetahui berapa nilai kompetensi karyawan tersebut, apakah ada peningkatan yang signifikan setiap periode waktunya atau malah terjadi penurunan.
- 2 Sebagai acuan untuk menetapkan disposisi mana karyawan tersebut akan ditempatkan serta jika diberi promosi jabatan maka pada posisi jabatan seperti ia layak diberikan.
- 3 Untuk mengetahui kendala-kendala yang dialami selama ini yang menyebabkan kompetensinya sulit untuk meningkat, atau kita menyebutnya sebagai diagnosis kompetensi.
- 4 Nilai kompetensi karyawan dapat dijadikan sebagai acuan yang mampu mempengaruhi nilai reputasi perusahaan khususnya dalam mengajak para *stakeholders* untuk bergabung, berinvestasi, dan menjadi mitra bisnis diperusahaan yang bersangkutan.

2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Dinda Fatma (2017)	Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Percetakan Fajar Mojokerto	Analisis Regresi Berganda	Terdapat pengaruh positif signifikan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan. Terdapat pengaruh positif kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan. Terdapat pengaruh positif karakteristik pekerjaan dan

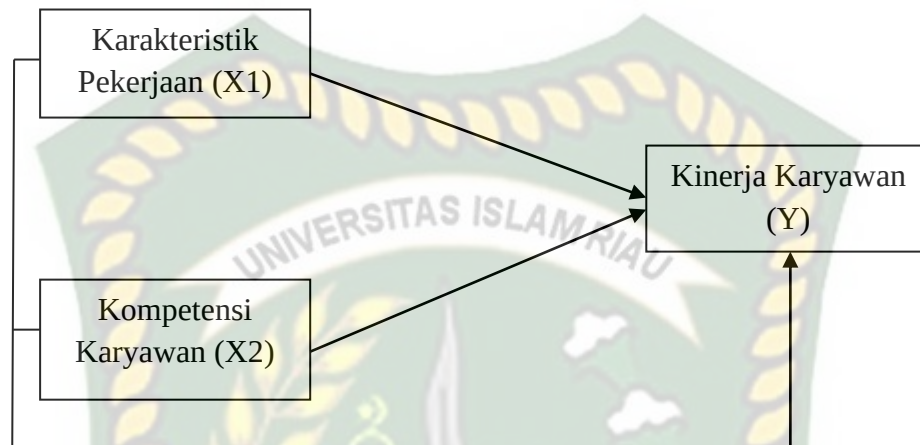
No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
				kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan.
2.	Marliana Budhiningtias Winanti	Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan (Survei Pada PT. Frisian Flag Indonesia)	Analisis Deskriptif dan <i>Explonatory</i>	Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan positif dan signifikan.
3.	Natasha Callista (2016)	Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Tresnamuda Sejati Cabang Surabaya	Analisis Regresi Berganda	Kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
4.	Egi Wiriya Abdullah (2016)	Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja karyawan (Studi Kasus pada PT Taspen (Persero) KCU Bandung)	Analisis Regresi Berganda	Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
5.	Firda Nur Mahrani (2015)	Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan PT PLN (Persero) Area Banten Selatan)	Analisis Regresi Sederhana	Dari hasil penelitian terdapat pengaruh yang signifikan antara karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN Persero Area Banten Selatan.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
6.	Y.A Mohammed Alsabbah and Hazril Izwar Ibrahim (2016)	<i>Training, Competence and Job Performance : An Empirical Evidence</i>	<i>Multiple Regression Analysis</i>	<i>The result highlighted that there is significant relationship between training and both hard and soft skill dimensions of competencies.</i>
7.	Indi Djastuti	<i>The Influence of Job Characteristics on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Managerial Performance: A Study on Construction Companies in Central Java</i>	<i>Multiple Regression Analysis</i>	<i>Review results after testing the effect of job characteristics on job satisfaction, organizational commitment and employee performance in construction companies, then it can be deduced that there are direct effects of positive and significant job characteristics on job satisfaction level of managerial employees.</i>

Sumber : Jurnal Penelitian (2019)

2.5. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran



Sumber : Data Olahan (2019)

2.6. Hipotesis

Berdasarkan perumusan dan tujuan yang telah dipaparkan, maka hipotesis yang dirumuskan adalah “Karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan diduga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan”.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I yang bertempat di Jl. Tengku Zainal Abidin No.26, Sekip, Lima Puluh, Kota Pekanbaru-Riau 28112.

3.2. Operasional Variabel

Operasional variabel dalam penelitian ini adalah variabel-variabel yang terkait dengan penelitian tersebut.

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kinerja Karyawan (Y) : Kuantitas dan atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi	- Kualitas Pekerjaan (<i>Quality of work</i>) - Kuantitas Pekerjaan (<i>Quantity of work performed</i>)	- Karyawan selalu mengutamakan kualitas dari pekerjaan - Karyawan selalu berupaya untuk melaksanakan tugas pokok sebaik mungkin dan sesuai dengan aturan - Hasil kerja sesuai dengan target yang ditentukan - Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	Likert

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
	- Kemandirian (<i>Dependability</i>) - Kerjasama (<i>Cooperation</i>)	- Kemampuan untuk bekerja sendiri - Berkomitman dalam menyelesaikan tugas - Kemampuan bekerja sama secara efektif dengan berbagai situasi - Mampu bekerja baik dalam tim	
Karakteristik Pekerjaan (X1) : Sebuah syarat-syarat kerja yang harus dipenuhi sehingga dapat melaksanakan suatu pekerjaan atau jabatan	- Keanekaragaman Keterampilan (<i>Skill Variety</i>) - Identitas Tugas (<i>Task Identify</i>) - Signifikansi Tugas (<i>Task Significance</i>) - Otonomi (<i>Autonomy</i>)	- Kemampuan karyawan dalam berbagai pengetahuan dan keterampilan untuk menyelesaikan pekerjaan - Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan - Kejelasan tahapan pekerjaan - Kejelasan uraian pekerjaan - Kejelasan tugas yang diperintahkan untuk diri sendiri - Keberhasilan tugas yang diperintahkan untuk organisasi - Kebebasan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan - Kebebasan karyawan dalam pengambilan	Likert

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
	Umpan Balik (<i>Feedback</i>)	keputusan Penerimaan informasi tentang pekerjaan yang telah diselesaikan	
Kompetensi Karyawan (X2) : Kapasitas yang dimiliki karyawan, yang mengarah kepada perilaku yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan serta sesuai dengan ketentuan organisasi, yang pada gilirannya akan membawa hasil seperti yang diinginkan.	- Pengetahuan - Keterampilan - Sikap - Pendidikan	- Memiliki pengetahuan dan wawasan terhadap pekerjaan mereka - Mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya - Mampu memecahkan masalah dan menemukan solusi yang dihadapi - Memiliki keterampilan yang mumpuni dalam bekerja - Mampu berinovasi dalam setiap aktivitas pekerjaan - Memiliki sikap peduli dan penuh tanggung jawab atas pekerjaan - Berperan aktif terhadap kegiatan-kegiatan yang ada - Kesesuaian latar belakang pendidikan karyawan dengan pekerjaan	Likert

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang prosedur pelaksanaan tugas	

Sumber : Data Olahan (2019)

3.3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini karyawan BPJS Ketenagakerjaan Riau I sejumlah 51 orang.

b. Sampel

Penelitian ini berjumlah 51 orang responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus karena jumlah data kurang dari 100.

3.4. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Data Kuantitatif adalah data yang dapat dihitung atau data yang berupa angka-angka hasil observasi atau pengukuran.

- 2) Data Kualitatif adalah data yang dicatat bukan dengan angka-angka, tetapi dengan menggunakan kualifikasi-kualifikasi.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder sebagai berikut:

- 1) Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan kepada sampel BPJS Ketenagakerjaan Riau I.

- 2) Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I, buku, penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dari internet.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara. Metode kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data primer yang dilakukan oleh dengan memberikan daftar pertanyaan secara tertulis kepada responden.

3.6. Skala Pengukuran Data

Pernyataan dalam kuesioner untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Likert. Adapun 5 poin dalam skala Likert adalah sebagai berikut:

Nilai 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Nilai 2 = Tidak Setuju (TS)

Nilai 3 = Cukup Setuju (CS)

Nilai 4 = Setuju (S)

Nilai 5 = Sangat Setuju (SS)

3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan serangkaian kegiatan mengolah data yang dikumpulkan kemudian dibentuk menjadi seperangkat hasil, baik dalam bentuk penemuan baru ataupun dalam bentuk lainnya. Penelitian ini akan menguji hipotesis mengenai pengaruh karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Pemrosesan data menggunakan program aplikasi SPSS versi 24.

Pengujian Asumsi Klasik (Uji Model)

Langkah awal yang harus dilakukan sebelum pengujian hipotesis adalah melakukan pengujian asumsi klasik. Pengujian ini sangat penting dilakukan serta digunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis dan penarikan kesimpulan. Syarat uji asumsi klasik yang harus dipenuhi model regresi linear berganda sebelum data dianalisis adalah:

Uji Normalitas Data

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah variable bebas, variable terikat, atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk menguji apakah distribusi normal atau tidak adalah dengan analisis grafik, yaitu dengan melihat normal probability plot yang dibandingkan dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plot data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang akan menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolineriaritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antara variable independen dalam model regresi. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan mengamati besaran varians inflation factor (VIF). Jika nilai VIF masing-masing variable berada disekitar angka 1 maka dikatakan tidak terdapat multikolinearitas.

Uji Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah tidak memiliki masalah autokorelasi. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antara variable pengganggu periode tertentu dengan periode sebelumnya, karena jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut tidak baik atau tidak layak untuk dipakai. Ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi

ini dilakukan pengujian Durbin-Watson (DW), dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika angka Durbin-Watson (DW) dibawah -2 ($DW < -2$) maka terjadi autokorelasi positif.
2. Jika angka Durbin-Watson (DW) berada diantara -2 dan +2 berarti tidak terjadi autokorelasi.
3. Jika angka Durbin-Watson (DW) diatas +2 maka terjadi autokorelasi negatif.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah adanya perbedaan varians dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara lain prediksi variable terikat (ZPREID). Jika ada titik pola tertentu yang diatur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrument alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian (Sugiyono 2012).

Uji Realibilitas

Uji realibilitas ditunjukkan untuk memastikan bahwa responden benar-benar konsisten terhadap jawaban yang diberikan dalam kuisioner tersebut. Sugiyono (2015) instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis kuantitatif dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (bebas) secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat). Analisis regresi berganda dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel Dependen (Kinerja Karyawan)

β_0 : Konstanta

β_1 : Koefisien Regresi (Karakteristik Pekerjaan)

X_1 : Variabel Independen (Karakteristik Pekerjaan)

β_2 : Koefisien Regresi (Kompetensi Karyawan)

X_2 : Variabel Independen (Kompetensi Karyawan)

e : Standar eror

Pengujian Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t menguji bagaimana pengaruh masing-masing variable bebas secara sendiri-sendiri terhadap variable terikat. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan tabel t atau dengan melihat kolom signifikan pada masing-masing t hitung.

2) Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variable independen/bebas (X) terhadap variable dependen/terikat (Y) secara bersama-sama. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka variable bebas secara serentak tidak berpengaruh terhadap variable dependen. Sebaliknya, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka variable bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variable dependen.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variable independen secara serentak terhadap variable dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variable independen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variable independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variable dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase pengaruh yang diberikan variable independen terhadap variable dependen, atau variasi variable independen yang digunakan

dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variable dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka persentase pengaruh yang diberikan variable independen terhadap variable dependen adalah sempurna, atau variasi independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.



Dokumen ini adalah Arsip Mlik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1. Sejarah BPJS Ketenagakerjaan

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara – untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya Negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja disektor formal.

Sejarah terbentuknya PT JAMSOSTEK (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang pokok-pokok tenaga kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta

dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggaraan ASTEK yaitu Perum Astek.

Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang jaminan sosial tenaga kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT JAMSOSTEK sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program JAMSOSTEK memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.

Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi : “Negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan manysyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan”. Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.

Kiprah perusahaan PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan

Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No.24 Tahun 2011.

Tahun 2011, ditetapkanlah UU No.24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKN, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia ok.

4.2. Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan

a. Visi

“Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa yang Amanah, Bertata kelola Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan”.

b. Misi

Melalui program jaminan sosial ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk :

- Melindungi dan menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya

- Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja
- Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional

4.3. Tugas dan Fungsi BPJS Ketenagakerjaan

Tugas :

- Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta .
- Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
- Menerima bantuan iuran dari Pemerintah.
- Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
- Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
- Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
- Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

Fungsi :

- BPJS Ketenagakerjaan sebagaimana berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun dan jaminan hari tua.

Dasar hukum :

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

4.4. Program BPJS Ketenagakerjaan

a) Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Memberikan perlindungan atas risiko-risiko kecelakaan yang terjadi dalam hubungan kerja, termasuk kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan dari rumah menuju tempat kerja atau sebaliknya dan penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja.

b) Jaminan Kematian (JKM)

Memberikan manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja.

c) Jaminan Hari Tua (JHT)

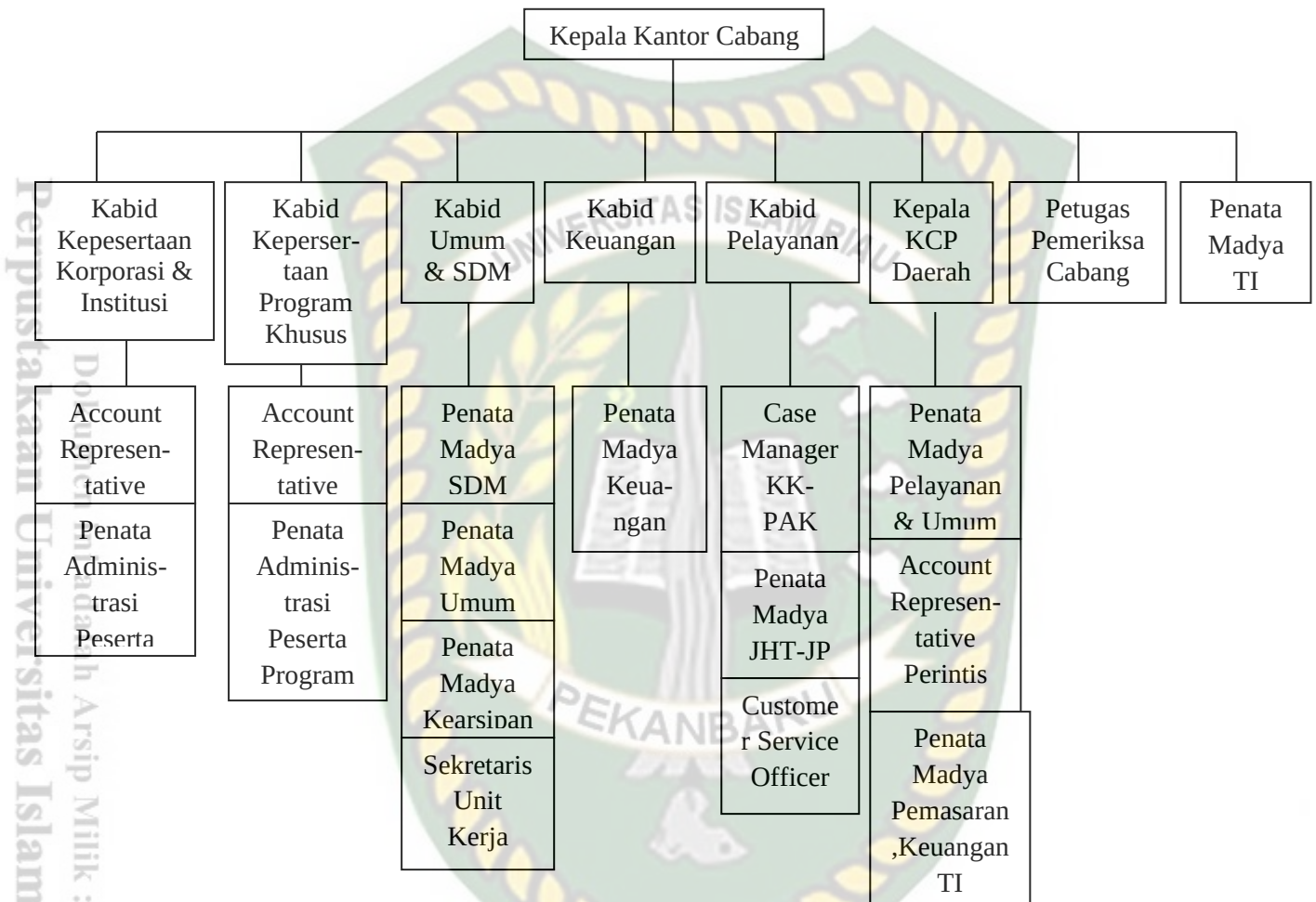
Manfaat JHT adalah berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya.

d) Jaminan Pensiun (JP)

Jaminan pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun dan mengalami cacat.

4.5. Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I



Kepala Kantor Cabang : mengarahkan, mengevaluasi dan mengendalikan kegiatan operasional di kantor cabang, selaras dengan kebijakan dan strategi yang ditetapkan di kantor wilayah serta kegiatan yang terkait dengan pengawasan dan pemeriksaan kepesertaan, guna memastikan pencapaian target cabang dan wilayah secara optimal, sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku di BPJS Ketenagakerjaan.

Kepala Bidang Kepesertaan Korporasi dan Institusi : merencanakan, mengoordinasikan, mengarahkan, dan mengelola program kepesertaan Pemberi Kerja/Badan Usaha (PK/BU) segmen Penerima Upah skala besar dan menengah serta Jasa Konstruksi (Jakon) untuk perluasan dan pengelolaan kepesertaan melalui program *Customer Relationship Management* di cabang yang selaras dengan strategi kepesertaan wilayah, memantau dan membina kinerja *Account Representative* (AR) dan Petugas Administrasi Peserta (PAP) serta mengendalikan layanan administrasi kepesertaan, guna memastikan target kepesertaan iuran di cabang tercapai dengan efektif dan efisien.

Kepala Bidang Kepesertaan Program Khusus : merencanakan, mengoordinasikan, mengarahkan dan mengelola program kepesertaan PK/BU segmen kecil mikro, BPU, keagenan dan PMI untuk perluasan dan pengelolaan kepesertaan melalui program *Customer Relationship Management* di cabang yang selaras dengan strategi kepesertaan wilayah, memantau dan membina kinerja *Account Representative Khusus* (ARK) dan Petugas Administrasi Peserta Khusus (PAPK) serta mengendalikan layanan administrasi kepesertaan, guna memastikan target kepesertaan iuran di cabang tercapai dengan efektif dan efisien.

Kepala Bidang Umum dan SDM : menganalisis, mengarahkan dan mengendalikan kegiatan yang terkait dengan perencanaan dan keseluruhan proses pengelolaan SDM di Kantor cabang.

Kepala Bidang Keuangan : memantau, mengoordinasikan, menganalisis dan mengevaluasi kegiatan yang terkait dengan pengelolaan keuangan dan administrasi jurnal transaksi dan piutang iuran peserta di kantor cabang,

menyusun laporan keuangan dan mengelola resiko yang ada di kantor cabang dan jajarannya, melakukan pengelolaan piutang dana sarana kesejahteraan peserta serta melakukan pembinaan kepada jajarannya, guna memberikan dukungan pada aspek keuangan bagi kegiatan operasional yang efektif dan efisien, serta membuat ringkasan operasional kantor cabang dalam laporan akuntansi manajemen.

Kepala Bidang Pelayanan : merencanakan, mengoordinasikan, memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan dan pelayanan program JHT,JP, JKK dan JKM serta mengoordinasikan penyelesaian kasus terdiagnosa Kecelakaan Kerja- Penyakit Akibat Kerja (KK-PAK) di lingkungan operasional kantor cabang guna memastikan kegiatan pelayanan berlangsung lancar dan memenuhi standar kualitas yang ditentukan.

Penata Madya Pelayanan JHT-JP : melakukan verifikasi terhadap dokumen pendukung proses klain program JHT & JP, menentukan besar klaim sesuai ketentuan yang berlaku, guna memenuhi kewajiban pembayaran kalim kepada peserta dengan tepat jumlah dan tepat waktu.

Penata Madya Pelayanan JKK-JKM : melakukan verifikasi terhadap dokumen pendukung proses klain program JKK & JKM, menentukan besar klaim sesuai ketentuan yang berlaku, guna memenuhi kewajiban pembayaran kalim kepada peserta dengan tepat jumlah dan tepat waktu.

Penata Madya Kearsipan : melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip dan pembinaan kearsipan yang meliputi ketatalaksanaan kearsipan, pembuatan petunjuk kearsipan, pengolahan kearsipan, penyimpanan arsip, layanan kearsipan,

publikasi kearsipan, pengkajian dan pengembangan kearsipan, pembinaan dan pengawasan kearsipan.

Penata Madya Umum : mengoordinasikan pemberian layanan umum dan penyediaan barang/jasa sesuai kebutuhan dan pemeliharaan aset, sarana dan prasarana serta melaksanakan program komunikasi sesuai arahan guna memberikan dukungan optimal terhadap kelancaran operasional.

Penata Madya Teknologi Informasi : melaksanakan pengaturan, perbaikan dan pemeliharaan hardware, software, jejaring dan layanan TI di kantor cabang, guna mengoptimalkan pengoperasian perangkat dan layanan serta memperkaya, mengelola, menganalisis data, informasi dan pengetahuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada peserta sebagai pondasi kestabilan operasional serta kecepatan pengambilan keputusan.

Penata Madya Keuangan : mengoordinasikan dan menganalisa usulan anggaran dari setiap bidang di kantor cabang, melakukan pengendalian penggunaan anggaran, serta memenuhi kewajiban perpajakan BPJS dan DJS, guna melaksanakan pengelolaan anggaran yang efektif dan efisien serta dipenuhinya kewajiban yang terkait dengan pengelolaan piutang dana sarana kesejahteraan peserta dan juga mampu mengelola resiko yang ada dibidangnya.

Penata Madya SDM : menganalisis, melaksanakan, memantau dan melaporkan kegiatan yang terkait dengan perencanaan dan keseluruhan proses pengelolaan SDM di kantor cabang, serta melakukan koordinasi untuk pengelolaan SDM di KCP yang berada dibawah kantor cabang induknya, guna

mendukung terlaksananya pengelolaan sistem SDM dan untuk tertib administrasi karyawan.

Sekretaris Unit Kerja : melaksanakan pengelolaan administrasi surat menyurat, rapat intern/ekstern, administrasi personil, serta sarana dan prasarana kerja pada Kantor Cabang, guna mendukung kelancaran kerja Kepala Kantor Cabang dan Unit kerja.

Manajer Kasus Kecelakaan Kerja dan PAK : melaksanakan dan menindak lanjuti penyelesaian kasus terdiagnosa Kecelakaan Kerja – Penyakit Akibat Kerja (KK-PAK) dilingkungan operasional kantor cabang, serta melakukan koordinasi dengan mitra terkait dalam penanganan kasus KK-PAK guna hingga memastikan peserta tersebut siap kembali bekerja.

Account Representative Khusus : melaksanakan kegiatan kepersertaan yang telah disetujui untuk Pemberi Kerja/Badan Usaha (PK/BU) skala kecil dan mikro, Bukan Penerima Upah (BPU), Keagenan dan Pekerja Migran Indonesia (PMI) dalam seluruh rangkaian proses akuisisi kepersertaan baru dan/atau mengakuisisi kembali peserta yang telah keluar.

Account Representative : mengoordinasikan dan/atau melaksanakan rencana kegiatan kepersertaan yang telah disetujui dalam proses akuisisi peserta baru atau mendapatkan kembali peserta yang telah keluar.

Customer Service : memberikan pelayanan kepada peserta maupun calon peserta sesuai kebutuhan (seperti pelayanan kepersertaan, iuran, pengajuan jaminan, permintaan informasi, dll), menangani keluhan peserta sesuai ketentuan,

guna memenuhi kebutuhan dengan tepat sasaran dan tepat waktu, dan untuk menjaga kepuasan pelanggan sesuai standar yang ditetapkan.

Petugas Pemeriksa Cabang : melaksanakan program kerja pengawasan dan pemeriksaan kepatuhan terhadap perusahaan, tenaga kerja, badan dan individu secara berkala di Unit Kerjanya, menindaklanjuti ketidak patuhan kepesertaan baik pengaduan yang diperoleh dari masyarakat/pekerja.

Petugas Administrasi Peserta : menghimpun, memverifikasi, dan mengelola data yang terkait dengan kegiatan kepesertaan, melakukan pelayanan dokumen administrasi kepesertaan guna tersedianya data yang akurat dan lengkap untuk mendukung kelancaran kegiatan kepesertaan oleh *Account Representative* (AR).

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian

Sebelum membahas hasil penelitian ini, terlebih dahulu dipaparkan identitas responden berdasarkan umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah berjumlah 51 orang.

5.1.1. Hasil Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini diambil dengan cara penyebaran kuesioner pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I. Total kuesioner yang dibagikan adalah 51 kuesioner (100%), total kuesioner yang dikembalikan 51 kuesioner (100%), Untuk lebih jelas jumlah kuesioner yang terkumpul dapat dilihat dalam tabel 5.1 berikut ini:

Tabel 5.1 Jumlah Sampel dan Tingkat Pengambilan Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Kuesioner yang terkirim	51	100
Kuesioner yang tidak kembali	0	0
Kuesioner yang kembali	51	51
Kuesioner yang dianalisis	51	51

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian (2020)

5.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel berikut ini dapat dilihat umur dari masing-masing responden pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I :

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah Responden	Persentase (%)
19-30	12	23,52
31-40	20	39,21
41-50	10	19,60
>50	9	17,64
Jumlah	51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel 5.2 dapat dilihat umur 19-30 tahun sebanyak 12 orang atau 23,52%, umur 31-40 tahun sebanyak 20 orang atau 39,21%, umur 41-50 tahun sebanyak 10 orang atau 19,60%, dan umur >50 tahun sebanyak 9 orang atau 17,64%. Hal ini menunjukkan karyawan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I banyak yang berumur 31-40 tahun hal ini dikarenakan biasanya pada umur 31-40 kinerja pegawai lebih produktif ditambah dengan pengalaman yang sudah ada.

5.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel berikut ini dapat dilihat jenis kelamin dari masing-masing responden pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I :

Tabel 5.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	26	50,98
Perempuan	25	49,02
Jumlah	51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian (2020)

Berdasarkan tabel 5.3 dapat diketahui bahwa jumlah responden kelamin perempuan yaitu sebanyak 25 orang atau 49,02%, sedangkan responden laki-laki yaitu sebanyak 26 orang atau 50,98%. Hal ini menggambarkan bahwa Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I mempunyai karyawan yang sama banyak antara laki-laki dan perempuan.

5.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel berikut ini dapat dilihat tingkat pendidikan masing-masing responden pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I :

Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
S2	5	9,80
S1	40	78,44
Diploma	6	11,76
Jumlah	51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian (2020)

Tabel 5.4 dapat dilihat bahwa jenjang pendidikan terakhir karyawan untuk S2 sebanyak 5 orang atau 9,80%, S1 sebanyak 40 orang atau 78,44% dan Diploma sebanyak 6 orang atau 11,76%. Hal ini menggambarkan bahwa Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I mempunyai karyawan yang didominasi tingkat pendidikan Strata 1 / S1 yang dimana hal ini sangat mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang biasanya semakin baik pemahamannya dalam mengerjakan pekerjaan.

5.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

5.2.1. Analisis Karakteristik Pekerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

Identifikasi karakteristik pekerjaan yang tepat terkait dengan pekerjaan tertentu memiliki peran penting terkait dengan berbagai sikap karyawan didalam organisasi. Variabel Karakteristik pekerjaan terdiri dari dimensi-dimensi sebagai berikut:

5.2.1.1 Kemampuan karyawan dalam berbagai pengetahuan dan keterampilan untuk menyelesaikan pekerjaan

Pengetahuan dan Keterampilan dapat disebut sebagai tingkat variasi kegiatan-kegiatan dan keterampilan yang dibutuhkan oleh seorang pemegang kerja dalam menyelesaikan tugasnya.

Tabel 5.5. Kemampuan karyawan dalam berbagai pengetahuan dan keterampilan untuk menyelesaikan pekerjaan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	11	21,57
2	Baik	37	72,55
3	Cukup	3	5,88
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian (2020)

Tabel 5.5 menggambarkan tanggapan responden terhadap variabel Karakteristik Pekerjaan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Kemampuan karyawan dalam berbagai pengetahuan dan keterampilan untuk menyelesaikan pekerjaan dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 11 responden dengan persentase sebesar 21,57%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 37 responden dengan persentase 72,55%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 3 responden dengan persentase 5,88% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 0 responden dengan presentase 0%. Hal ini menunjukkan bahwa Kemampuan karyawan dalam berbagai pengetahuan dan

keterampilan untuk menyelesaikan pekerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I Kategori “ Baik”.

Berdasarkan Tabel 5.5 diketahui bahwa karyawan sudah dapat menyelesaikan tugas/ pekerjaan, menentukan prosedur terbaik dalam melaksanakan tugas/ pekerjaan, dapat menyelesaikan tugas dengan baik, dapat menentukan ukuran/volume tugas terbaik yang dapat diselesaikan, dapat menentukan ukuran kualitas pekerjaan terbaik yang dapat diselesaikan dan memprediksi hasil pelaksanaan tugas/ pekerjaan.

5.2.1.2 Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan

Ketelitian adalah kecermatan atau keseksamaan seseorang dalam melakukan sesuatu.

Tabel 5.6. Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	8	15,69
2	Baik	36	70,59
3	Cukup	6	11,76
4	Tidak Baik	1	2
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian (2020)

Tabel 5.6 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Karakteristik Pekerjaan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 8 responden dengan persentase sebesar 15,69%. Jumlah responden yang

menjawab “Baik” sebanyak 36 responden dengan persentase 70,59%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 6 responden dengan persentase 11,76% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 1 responden dengan persentase 2%. Hal ini menunjukkan bahwa Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I kategori “Baik”.

Berdasarkan tabel 5.6 tingkat ketelitian karyawan dalam bekerja sudah baik karena Pemusatan pikiran dalam bekerja membutuhkan ketenangan, nyaman, perhatian seseorang dalam memahami isi pekerjaan yang dihadapi dan Kesiapan bekerja merupakan keadaan seseorang yang sudah siap akan menerima pekerjaan, sehingga individu dapat mengembangkan potensi yang dimilikinya.

5.2.1.3. Kejelasan tahapan pekerjaan

Tabel 5.7. Kejelasan tahapan pekerjaan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	9	17,65
2	Baik	36	70,59
3	Cukup	5	9,80
4	Tidak Baik	1	2
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.7 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Karakteristik Pekerjaan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Kejelasan tahapan pekerjaan dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 9 responden dengan

persentase sebesar 17,65%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 36 responden dengan persentase 70,59%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 5 responden dengan persentase 9,80% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 1 responden dengan persentase 2%. Hal ini menunjukkan bahwa Kejelasan tahapan pekerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I “Baik”.

5.2.1.4. Kejelasan uraian pekerjaan

Tabel 5.8. Kejelasan uraian pekerjaan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	9	17,65
2	Baik	35	68,63
3	Cukup	6	11,76
4	Tidak Baik	1	2
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.8 menggambarkan tanggapan responden terhadap variabel Karakteristik Pekerjaan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Kejelasan uraian pekerjaan dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 9 responden dengan persentase sebesar 17,65%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 35 responden dengan persentase 68,63%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 6 responden dengan persentase 11,76% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 1 responden dengan persentase 2%. Hal

ini menunjukkan bahwa Kejelasan uraian pekerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I kategori “ Baik”.

Berdasarkan tabel 5.8 kejelasan uraian pekerjaan sudah baik karena didalam struktur organisasi akan sangat membantu apabila pihak atasan atau pimpinan dapat melakukan controlling (pengawasan) maupun pengendalian dan juga bagi bawahan akan bisa lebih berkonsentrasi dalam melakukan tugas atau pekerjaannya, sebab perintah yang jelas dan Setiap anggota dalam organisasi memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Tumpang tindih wewenang dapat menjadi masalah serius dalam sebuah struktur organisasi, misalnya saja jika dalam sebuah perusahaan memiliki 2 pimpinan sekaligus dapat menyebabkan adanya kebingungan dalam hal pengambilan keputusan cepat.

5.2.1.5. Kejelasan tugas yang diperintahkan untuk diri sendiri

Tabel 5.9 Kejelasan tugas yang diperintahkan untuk diri sendiri Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	9	17,65
2	Baik	37	72,55
3	Cukup	3	5,88
4	Tidak Baik	2	4
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.9 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Karakteristik Pekerjaan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Kejelasan tugas yang diperintahkan untuk diri sendiri dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik”

sebanyak 9 responden dengan persentase sebesar 17,65%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 37 responden dengan persentase 72,55%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 3 responden dengan persentase 5,88% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 2 responden dengan persentase 4%. Hal ini menunjukkan bahwa Kejelasan tugas yang diperintahkan untuk diri sendiri pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I Kategori “ Baik”.

Berdasarkan tabel 5.9 kejelasan tugas yang diperintahkan untuk diri sendiri sudah baik karena kejelasan tugas yang diberikan dapat diselesaikan oleh karyawan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

5.1.2.6. Keberhasilan tugas yang diperintahkan untuk organisasi

Tabel 5.10. Keberhasilan tugas yang diperintahkan untuk organisasi Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	11	21,57
2	Baik	34	66,67
3	Cukup	6	11,76
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.10 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Karakteristik Pekerjaan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Keberhasilan tugas yang diperintahkan untuk organisasi dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 11 responden dengan persentase sebesar 21,57%. Jumlah responden

yang menjawab “Baik” sebanyak 34 responden dengan persentase 66,67%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 6 responden dengan persentase 11,76% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 2 responden dengan persentase 4%. Hal ini menunjukkan bahwa Keberhasilan tugas yang diperintahkan untuk organisasi pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I Kategori “ Baik”.

Berdasarkan tabel 5.10 keberhasilan tugas yang diperintahkan sudah baik karena organisasi dapat menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi, serta mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaan. Dalam interaksi tersebut, karyawan memberikan kontribusi kepada organisasi berupa kemampuan, keahlian dan keterampilan yang dimiliki, sedangkan organisasi diharapkan memberi imbalan dan penghargaan kepada karyawan secara adil sehingga dapat memberikan kepuasan.

5.1.2.7. Kebebasan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan

Tabel 5.11. Kebebasan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	11	21,57
2	Baik	35	68,63
3	Cukup	5	9,80
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian (2020)

Tabel 5.11 menggambarkan tanggapan responden terhadap variabel Karakteristik Pekerjaan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Kebebasan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 11 responden dengan persentase sebesar 21,57%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 35 responden dengan persentase 68,63%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 5 responden dengan persentase 9,80% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 0 responden dengan persentase 0%. Hal ini menunjukkan bahwa Kebebasan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I kategori “Baik”.

Berdasarkan tabel 5.11 kebebasan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan masuk dalam kategori baik karena dapat meningkatkan performa karyawan, mencegah stress, menumbuhkan komitmen dan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya, menciptakan lingkungan kerja yang sehat karena karyawan tidak dipaksa stres dengan pekerjaannya, dan meningkatkan loyalitas karyawan dalam bekerja

5.1.2.8. Kebebasan karyawan dalam pengambilan keputusan

Tabel 5.12. Kebebasan karyawan dalam pengambilan keputusan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	11	21,57
2	Baik	35	68,63
3	Cukup	5	9,80
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.12 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Karakteristik Pekerjaan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Kebebasan karyawan dalam pengambilan keputusan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 11 responden dengan persentase sebesar 21,57%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 35 responden dengan persentase 68,63%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 5 responden dengan persentase 9,80% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 0 responden dengan presentase 0%. Hal ini menunjukkan bahwa Kebebasan karyawan dalam pengambilan keputusan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I Kategori “Baik”.

Berdasarkan tabel 5.12 pengambilan keputusan masuk dalam kategori baik karena hal ini dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan oleh karyawan karena Ketika karyawan dilibatkan dalam pengambilan keputusan untuk menentukan strategi apa yang harus dilakukan guna meningkatkan kepuasan

konsumen, maka pengambilan keputusan tersebut dipercaya dapat lebih efektif dibandingkan tanpa adanya keterlibatan karyawan.

5.1.2.9. Penerimaan informasi tentang pekerjaan yang telah diselesaikan

**Tabel 5.13. Penerimaan informasi tentang pekerjaan yang telah diselesaikan
Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	8	15,69
2	Baik	41	80,39
3	Cukup	2	3,92
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.13 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Karakteristik Pekerjaan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Penerimaan informasi tentang pekerjaan yang telah diselesaikan dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 8 responden dengan persentase sebesar 15,69%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 41 responden dengan persentase 80,39%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 2 responden dengan persentase 3,92% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 0 responden dengan presentase 0%. Hal ini menunjukkan bahwa Penerimaan informasi tentang pekerjaan yang telah diselesaikan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I kategori “ Baik”.

Berdasarkan tabel 5.13 informasi pekerjaan termasuk dalam kategori baik karena karyawan merasa informasi yang didapatkan tentang pekerjaan yang

diselesaikan karyawan dapat menimbulkan disiplin tinggi, karyawan selalu menjanjikan bahwa pekerjaan mereka dapat terselesaikan pada waktu yang telah ditentukan. Karyawan dapat mengatur dengan cermat tentang pekerjaan yang telah ia kerjakan, sehingga karyawan amat mampu untuk menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan tepat. Hal ini membuat mereka tidak memiliki waktu yang terbuang dengan sia-sia.

Berikut rekapitulasi jawaban responden pada karakteristik pekerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I:

Tabel 5.14
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Karakteristik
Pekerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Indikator	Tingkat Kesesuaian					Total Score	Persentase (%)
		SS	S	CS	TS	STS		
1	Kemampuan karyawan dalam berbagai pengetahuan dan keterampilan untuk menyelesaikan pekerjaan	11	37	3	0	0		11,32
	Bobot Score	55	148	9	0	0	212	
2	Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan	8	36	6	1	0		10,90
	Bobot Score	40	144	18	2	0	204	
3	Kejelasan tahapan pekerjaan	9	36	5	1	0		11,00
	Bobot Score	45	144	15	2	0	206	
4	Kejelasan uraian pekerjaan	9	35	6	1	0		10,95
	Bobot Score	45	140	18	2	0	205	
5	Kejelasan tugas yang diperintahkan untuk diri sendiri	9	37	3	2	0		11,00
	Bobot Score	45	148	9	4	0	206	
6	Keberhasilan tugas yang diperintahkan untuk organisasi	11	34	6	0	0		11,16
	Bobot Score	55	136	18	0	0	209	
7	Kebebasan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan	11	35	5	0	0		11,22

No	Indikator	Tingkat Kesesuaian					Total Score	Persentase (%)
		SS	S	CS	TS	STS		
	Bobot Score	55	140	15	0	0	210	
8	Kebebasan karyawan dalam pengambilan keputusan	11	35	5	0	0		11,22
	Bobot Score	55	140	15	0	0	210	
9	Penerimaan informasi tentang pekerjaan yang telah diselesaikan	8	41	2	0	0		11,22
	Bobot Score	40	164	6	0	0	210	
Jumlah							1872	100

Dari tabel 5.14 diperoleh rekapitulasi jawaban responden mengenai variabel Karakteristik Pekerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I dengan perolehan skor 1872. Dan untuk mengetahui nilai tertinggi, nilai terendah dan nilai interval koefisiennya adalah sebagai berikut :

Nilai Maksimum = jumlah pertanyaan x responden x bobot tertinggi

$$= 9 \times 51 \times 5 = 2295$$

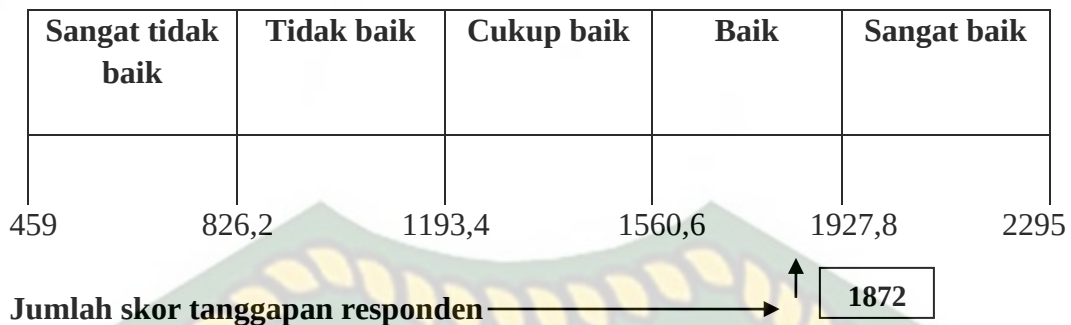
Nilai Minimum = jumlah pertanyaan x responden x bobot terendah

$$= 9 \times 51 \times 1 = 459$$

Interval = $\frac{\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}}{\text{Skor}}$

$$= \frac{2295-459}{5} = 367,2$$

Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kategori pada Karakteristik Pekerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I ditentukan pada tabel dibawah ini :



Jadi, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang Karakteristik Pekerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I dengan jumlah skor 1872 termasuk dalam kategori Baik.

5.1.2.10. Memiliki pengetahuan dan wawasan terhadap pekerjaan mereka

Tabel 5.15. Memiliki pengetahuan dan wawasan terhadap pekerjaan mereka Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	13	25,49
2	Baik	30	58,82
3	Cukup	8	15,69
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.15 menggambarkan tanggapan responden terhadap variabel Kompetensi Karyawan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Memiliki pengetahuan dan wawasan terhadap pekerjaan mereka untuk menyelesaikan pekerjaan dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 13 responden dengan persentase sebesar 25,24%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 30 responden dengan persentase 58,82%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 8 responden dengan persentase 15,69% dan jumlah responden

yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 0 responden dengan presentase 0%. Hal ini menunjukkan bahwa Memiliki pengetahuan dan wawasan terhadap pekerjaan mereka untuk menyelesaikan pekerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I kategori “ Baik”.

Berdasarkan tabel 5.15 pengetahuan dan wawasan dalam menyelesaikan pekerjaan masuk dalam kategori baik karena jika karyawan memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas maka karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, dapat memperbaiki kualitas wawasan, dan dapat sebagai tempat konsultasi bagi sesama rekan kerja yang memiliki masalah yang tidak dapat mereka selesaikan sendiri.

5.1.2.11. Mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya

Tabel 5.16. Mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	11	21,57
2	Baik	40	78,43
3	Cukup	0	0,00
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.16 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kompetensi karyawan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 11 responden dengan persentase sebesar 21,57%. Jumlah responden yang

menjawab “Baik” sebanyak 40 responden dengan persentase 78,43%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 3 responden dengan persentase 5,88% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 0 responden dengan persentase 0%. Hal ini menunjukkan bahwa Mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I kategori “Baik”.

Berdasarkan tabel 5.16 penyelesaian tugas dan tanggung jawab masuk dalam kategori baik karena karyawan merasa dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu dan tanpa adanya kendala serta dapat bertanggung jawab penuh dengan hasil pekerjaannya.

5.1.2.12. Mampu memecahkan masalah dan menemukan solusi yang dihadapi

Tabel 5.17. Mampu memecahkan masalah dan menemukan solusi yang dihadapi Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	8	15,69
2	Baik	40	78,43
3	Cukup	3	5,88
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.17 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kompetensi Karyawan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Mampu memecahkan masalah dan menemukan solusi yang dihadapi dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 8 responden dengan persentase sebesar 15,69%. Jumlah

responden yang menjawab “Baik” sebanyak 40 responden dengan persentase 78,43%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 3 responden dengan persentase 5,88% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 0 responden dengan presentase 0%. Hal ini menunjukkan bahwa Mampu memecahkan masalah dan menemukan solusi yang dihadapi pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I kategori “ Baik”.

Berdasarkan hasil tabel 5.17 didapatkan bahwa karyawan mampu memecahkan masalah dan solusi yang baik karena adanya pengetahuan dan wawasan yang dimiliki oleh karyawan, dan karyawan juga memiliki atasan yang mampu memberikan mereka solusi jika ada kendala dalam bekerja.

5.1.2.13. Memiliki keterampilan yang mumpuni dalam bekerja

Tabel 5.18. Memiliki keterampilan yang mumpuni dalam bekerja Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	20	39,22
2	Baik	19	37,25
3	Cukup	12	23,53
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.18 menggambarkan tanggapan responden terhadap variabel Kompetensi Karyawan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Memiliki keterampilan yang mumpuni dalam bekerja dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 20 responden dengan persentase sebesar 39,22%. Jumlah responden

yang menjawab “Baik” sebanyak 19 responden dengan persentase 37,25%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 12 responden dengan persentase 23,53% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 0 responden dengan persentase 0%. Hal ini menunjukkan bahwa Memiliki keterampilan yang mumpuni dalam bekerja pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I kategori “ Baik”.

Berdasarkan tabel 5.18 keterampilan dalam bekerja dapat meningkatkan produktivitas dengan adanya pengembangan dan pelatihan karyawan akan menyebabkan peningkatan produktivitas. Karyawan tidak hanya akan mampu berbuat lebih banyak dan lebih memahami, tetapi mereka akan memperoleh kepercayaan diri dalam pekerjaan mereka karena kemampuan mereka telah dikembangkan.

5.1.2.14. Mampu berinovasi dalam setiap aktivitas pekerjaan

Tabel 5.19. Mampu berinovasi dalam setiap aktivitas pekerjaan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	13	25,49
2	Baik	30	58,82
3	Cukup	8	15,69
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.19 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kompetensi Karyawan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Mampu berinovasi dalam setiap aktivitas pekerjaan dari hasil

tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 13 responden dengan persentase sebesar 25,49%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 30 responden dengan persentase 58,82%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 8 responden dengan persentase 15,69% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 0 responden dengan persentase 0%. Hal ini menunjukkan bahwa Mampu berinovasi dalam setiap aktivitas pekerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I Kategori “Baik”.

Berdasarkan tabel 5.19 didapatkan bahwa karyawan dapat berinovasi dalam setiap aktivitas pekerjaan hal tersebut tentu perlu dilakukan untuk menyelaraskan perkembangan ke arah yang lebih maju di setiap bidang. Jika setiap karyawan tersebut mampu menghasilkan pembaharuan-pembaharuan secara rutin, maka bisa dipastikan karyawan tersebut memiliki inovasi yang sangat tinggi. Di dalam bidang teknologi, karyawan bisa melakukan inovasi dengan menghasilkan alat-alat teknologi pendukung kelancaran yang memiliki banyak kelebihan dari alat yang digunakan sebelumnya, misalnya dengan menghasilkan alat baru yang memiliki ketahanan tinggi dan lebih produktif.

5.1.2.15. Memiliki sikap peduli dan penuh tanggung jawab atas pekerjaan

**Tabel 5.20. Memiliki sikap peduli dan penuh tanggung jawab atas pekerjaan
Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	5	9,80
2	Baik	43	84,31
3	Cukup	3	5,88
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.20 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kompetensi Karyawan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Memiliki sikap peduli dan penuh tanggung jawab atas pekerjaan dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 5 responden dengan persentase sebesar 9,80%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 43 responden dengan persentase 72,55%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 3 responden dengan persentase 5,88% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 0 responden dengan persentase 0%. Hal ini menunjukkan bahwa Memiliki sikap peduli dan penuh tanggung jawab atas pekerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I kategori “ Baik”.

Berdasarkan tabel 5.10 karyawan memiliki sikap peduli dan penuh tanggung jawab karena karyawan dapat mengerjakan sesuatu tanpa diminta, selalu konsisten dalam bersikap, hadir tepat waktu, semangat dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

5.1.2.16. Berperan aktif terhadap kegiatan-kegiatan yang ada

Tabel 5.21. Berperan aktif terhadap kegiatan-kegiatan yang ada Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	11	21,57
2	Baik	36	70,59
3	Cukup	4	7,84
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.21 menggambarkan tanggapan responden terhadap variabel Kompetensi Karyawan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Berperan aktif terhadap kegiatan-kegiatan yang ada dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 11 responden dengan persentase sebesar 21,57%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 36 responden dengan persentase 70,59%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 4 responden dengan persentase 7,84% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 0 responden dengan persentase 0%. Hal ini menunjukkan bahwa Berperan aktif terhadap kegiatan-kegiatan yang ada pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I kategori “Baik”.

Berdasarkan tabel 5.21 didapatkan bahwa jika karyawan berperan aktif dalam kegiatan yang diadakan oleh pihak kantor dapat meningkatkan hubungan yang baik dengan sesama karyawan, dapat menambah wawasan dan pengetahuan, dan menjadi lebih dikenal oleh rekan-rekan kerja.

5.1.2.17. Kesesuaian latar belakang pendidikan karyawan dengan pekerjaan

Tabel 5.22. Kesesuaian latar belakang pendidikan karyawan dengan pekerjaan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	11	21,57
2	Baik	39	76,47
3	Cukup	1	1,96
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.22 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kompetensi Karyawan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Kesesuaian latar belakang pendidikan karyawan dengan pekerjaan dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 11 responden dengan persentase sebesar 21,57%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 39 responden dengan persentase 76,47%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 1 responden dengan persentase 1,96% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 0 responden dengan persentase 0%. Hal ini menunjukkan bahwa Kesesuaian latar belakang pendidikan karyawan dengan pekerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I kategori “ Baik”.

Berdasarkan tabel 5.22 didapatkan bahwa Kesesuaian latar belakang pendidikan karyawan dengan pekerjaan berpengaruh dengan pekerjaan yang ada karena hal ini berpengaruh dengan hasil kerja karyawan.

5.1.2.18. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang prosedur pelaksanaan tugas

Tabel 5.23. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang prosedur pelaksanaan tugas Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	8	15,69
2	Baik	43	84,31
3	Cukup	0	0,00
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.23 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kompetensi Karyawan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang prosedur pelaksanaan tugas dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 8 responden dengan persentase sebesar 15,69%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 43 responden dengan persentase 84,31%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 0 responden dengan persentase 0% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 0 responden dengan persentase 0%. Hal ini menunjukkan bahwa Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang prosedur pelaksanaan tugas pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I “ Baik”.

Berdasarkan tabel 5.23 didapatkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang prosedur tugas termasuk dalam kategori baik karena dapat memperlancar tugas karyawan, untuk menghindari kegagalan atau kesalahan dalam bekerja, mengetahui dengan jelas hambatan-hambatan yang terjadi, dapat disiplin dalam

bekerja, dan dapat memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari karyawan.

Berikut rekapitulasi jawaban responden pada Kompetensi Karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I:

Tabel 5.24
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kompetensi Karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Indikator	Tingkat Kesesuaian					Total Score	Persentase (%)
		SS	S	CS	TS	STS		
1	Memiliki pengetahuan dan wawasan terhadap pekerjaan mereka	13	30	8	0	0		10,99
	Bobot Score	65	120	24	0	0	209	
2	Mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya	11	40	0	0	0		11,31
	Bobot Score	55	160	0	0	0	215	
3	Mampu memecahkan masalah dan menemukan solusi yang dihadapi	8	40	3	0	0		10,99
	Bobot Score	40	160	9	0	0	209	
4	Memiliki keterampilan yang mumpuni dalam bekerja	20	19	12	0	0		11,15
	Bobot Score	100	76	36	0	0	212	
5	Mampu berinovasi dalam setiap aktivitas pekerjaan	13	30	8	2	0		11,20
	Bobot Score	65	120	24	4	0	213	
6	Memiliki sikap peduli dan penuh tanggung jawab atas pekerjaan	5	43	3	0	0		10,84
	Bobot Score	25	172	9	0	0	206	
7	Berperan aktif terhadap kegiatan-kegiatan yang ada	11	36	4	0	0		11,10
	Bobot Score	55	144	12	0	0	211	
8	Kesesuaian latar belakang pendidikan karyawan dengan pekerjaan	11	39	1	0	0		11,26
	Bobot Score	55	156	3	0	0	214	

No	Indikator	Tingkat Kesesuaian					Total Score	Persentase (%)
		SS	S	CS	TS	STS		
9	Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang prosedur pelaksanaan tugas	8	43	0	0	0		11,15
	Bobot Score	40	172	0	0	0	212	
Jumlah							1901	100

Dari tabel 5.24 diperoleh rekapitulasi jawaban responden mengenai variabel kompetensi karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I dengan perolehan skor 1901. Dan untuk mengetahui nilai tertinggi, nilai terendah dan nilai interval koefisiennya adalah sebagai berikut :

Nilai Maksimum = jumlah pertanyaan x responden x bobot tertinggi
 $= 9 \times 51 \times 5 = 2295$

Nilai Minimum = jumlah pertanyaan x responden x bobot terendah
 $= 9 \times 51 \times 1 = 459$

Interval = $\frac{\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}}{\text{Skor}}$
 $= \frac{2295 - 459}{5} = 367,2$

Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kategori pada Kompetensi Karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I ditentukan pada tabel dibawah ini :

Sangat tidak baik	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik
459	826,2	1193,4	1560,6	1927,8
2295				

Jumlah skor tanggapan responden $\longrightarrow$ 1901

Jadi, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang Kompetensi Karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I dengan jumlah skor 1901 termasuk dalam kategori Baik.

5.1.2.19. Karyawan selalu mengutamakan kualitas dari pekerjaan

Tabel 5.25. Karyawan selalu mengutamakan kualitas dari pekerjaan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	8	15,69
2	Baik	35	68,63
3	Cukup	6	11,76
4	Tidak Baik	2	4
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.25 menggambarkan tanggapan responden terhadap variabel Kinerja Karyawan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Karyawan selalu mengutamakan kualitas dari pekerjaan untuk menyelesaikan pekerjaan dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 8 responden dengan persentase sebesar 15,69%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 35 responden dengan persentase 68,63%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 6 responden dengan persentase 11,76% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 2 responden dengan presentase 4%. Hal ini menunjukkan bahwa Karyawan selalu mengutamakan kualitas dari pekerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I kategori “ Baik”.

Berdasarkan hasil tabel 5.25 didapatkan bahwa kualitas pekerjaan karyawan termasuk dalam kategori yang baik karena dengan mengutamakan kualitas pekerjaan maka karyawan dapat meningkatkan reputasi perusahaan sehingga perusahaan memiliki reputasi yang baik di masyarakat .

5.1.2.20. Karyawan selalu berupaya untuk melaksanakan tugas pokok sebaik mungkin dan sesuai dengan aturan

Tabel 5.26. Karyawan selalu berupaya untuk melaksanakan tugas pokok sebaik mungkin dan sesuai dengan aturan Pada Kantor BPJS

Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	8	15,69
2	Baik	35	68,63
3	Cukup	6	11,76
4	Tidak Baik	2	4
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.26 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kinerja Karyawan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Karyawan selalu berupaya untuk melaksanakan tugas pokok sebaik mungkin dan sesuai dengan aturan dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 8 responden dengan persentase sebesar 15,69%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 35 responden dengan persentase 68,63%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 6 responden dengan persentase 11,76% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 2 responden dengan persentase 4%.

Hal ini menunjukkan bahwa Karyawan selalu berupaya untuk melaksanakan tugas pokok sebaik mungkin dan sesuai dengan aturan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I “ Baik” karena karyawan dapat melaksanakan tugas pokok dengan baik dan tepat waktu sehingga karyawan tidak memerlukan waktu yang lama dalam menyelesaikan tugasnya, dan hal ini sangat baik karena

karyawan dapat memiliki waktu luang dan dapat membantu rekan kerja yang lain jika mengalami kesulitan atau kendala dalam bekerja sehingga hal ini dapat memungkinkan untuk meningkatkan kinerja kantor tersebut.

5.1.2.21. Hasil kerja sesuai dengan target yang ditentukan

Tabel 5.27. Hasil kerja sesuai dengan target yang ditentukan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	9	17,65
2	Baik	35	68,63
3	Cukup	6	11,76
4	Tidak Baik	1	2
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.27 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kinerja Karyawan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Hasil kerja sesuai dengan target yang ditentukan untuk menyelesaikan pekerjaan dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 9 responden dengan persentase sebesar 17,65%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 35 responden dengan persentase 68,63%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 6 responden dengan persentase 11,76% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 1 responden dengan presentase 2%.

Hal ini menunjukkan bahwa Hasil kerja sesuai dengan target yang ditentukan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I “ Baik”. Dengan adanya hasil kerja sesuai dengan target yang ditentukan maka hal ini menunjukan bahwa

atasan memberikan tugas yang tepat terhadap bawahannya karena jika pekerjaan mereka dapat diselesaikan tepat waktu maka pekerjaan itu tidak menjadi beban bagi karyawan dengan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu hal ini dapat memungkinkan kualitas karyawan tersebut termasuk baik. Untuk menyelesaikan pekerjaan karyawan tersebut tidak memerlukan waktu yang lama dan hal ini menunjukkan kinerja karyawan tersebut baik.

5.1.2.22. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan

Tabel 5.28. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	6	11,76
2	Baik	40	78,43
3	Cukup	4	7,84
4	Tidak Baik	1	2
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.28 menggambarkan tanggapan responden terhadap variabel Kinerja Karyawan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 6 responden dengan persentase sebesar 11,76%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 40 responden dengan persentase 78,43%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 4 responden dengan persentase 7,84% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 1 responden dengan persentase 2%.

Hal ini menunjukkan bahwa Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I “ Baik”. Hal ini menunjukan karyawan sudah baik dalam menyelesaikan pekerjaannya, yang dimana ketepatan waktu sangat berpengaruh dengan kinerja karyawan tersebut, semakin karyawan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya maka hal ini dapat meningkatkan kinerja perusahaan, dan sebaiknya perusahaan dapat memberikan reward kepada karyawan apabila mereka dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu, hal ini dapat meningkatkan semangat kerja karyawan tersebut karena karyawan merasa dihargai atas pencapaian mereka.

5.1.2.23. Kemampuan untuk bekerja sendiri

Tabel 5.29. Kemampuan untuk bekerja sendiri Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	10	19,61
2	Baik	23	45,10
3	Cukup	18	35,29
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.29 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kinerja Karyawan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Kemampuan untuk bekerja sendiri dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 10 responden dengan persentase sebesar 19,61%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 23 responden dengan persentase 45,10%. Jumlah responden yang menjawab

“Cukup” sebanyak 18 responden dengan persentase 35,29% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Hal ini menunjukkan bahwa Kemampuan untuk bekerja sendiri pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I “ Baik”. Hal ini menunjukkan karyawan dapat bekerja sendiri dengan baik, tanpa adanya campur tangan dari karyawan yang lain, hal ini dapat menunjukkan kualitas karyawan tersebut dan perusahaan dapat menilai bahwa karyawan yang berkerja dapat bertanggung jawab penuh dengan tugas yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan, dan hal ini menunjukkan bahwa karyawan tersebut layak diberikan penghargaan.

5.1.2.24. Berkomitmen dalam menyelesaikan tugas

Tabel 5.30. Berkomitmen dalam menyelesaikan tugas Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	2	3,92
2	Baik	45	88,24
3	Cukup	4	7,84
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.30 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kinerja Karyawan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Berkomitmen dalam menyelesaikan tugas dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 2 responden dengan persentase sebesar 3,57%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 37

responden dengan persentase 72,55%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 3 responden dengan persentase 5,88% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Hal ini menunjukkan bahwa Kemampuan karyawan dalam Berkomitmen dalam menyelesaikan tugas pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I “ Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sangat berkomitmen dengan pekerjaannya, jika karyawan yang berkomitmen dalam bekerja biasa karyawan memiliki rasa tanggung jawab yang baik, jika karyawan dapat berkomitmen dalam menyelesaikan tugasnya karyawan tersebut layak diberikan apresiasi, karena jika karyawan dapat berkomitmen dalam penyelesaian tugasnya karyawan tersebut dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

5.1.2.25. Kemampuan bekerja sama secara efektif dengan berbagai situasi

**Tabel 5.31. Kemampuan bekerja sama secara efektif dengan berbagai situasi
Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	5	9,80
2	Baik	42	82,35
3	Cukup	3	5,88
4	Tidak Baik	1	2
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian(2020)

Tabel 5.31 menggambarkan tanggapan responden terhadap variabel kinerja karyawan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Kemampuan bekerja sama secara efektif dengan berbagai situasi dari hasil tanggapan didapatkan jumlah responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak

5 responden dengan persentase sebesar 9,80%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 42 responden dengan persentase 82,35%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 3 responden dengan persentase 5,88% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 1 responden dengan persentase 2%.

Hal ini menunjukkan bahwa Kemampuan bekerja sama secara efektif dengan berbagai situasi pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I “ Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja sama dalam bekerjasama dalam menyelesaikan tugas sudah termasuk baik hal ini bisa dilihat karyawan saling bekerja sama dalam menghadapi kesulitan/ hambatan dalam bekerja, jika karyawan dapat bekerja sama dalam menyelesaikan kesulitan hal ini menunjukan baiknya lingkungan kerja yang ada di perusahaan tersebut dan hal ini dapat meningkatkan kinerja perusahaan tersebut.

5.1.2.26. Mampu bekerja baik dalam tim

Tabel 5.32. Mampu bekerja baik dalam tim Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	10	19,61
2	Baik	23	45,10
3	Cukup	17	33,33
4	Tidak Baik	1	2
5	Sangat Tidak Baik	0	
Total		51	100

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian (2020)

Tabel 5.31 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kinerja Karyawan dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini adalah Mampu bekerja baik dalam tim dari hasil tanggapan didapatkan jumlah

responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 10 responden dengan persentase sebesar 19,61%. Jumlah responden yang menjawab “Baik” sebanyak 23 responden dengan persentase 45,10%. Jumlah responden yang menjawab “Cukup” sebanyak 17 responden dengan persentase 33,33% dan jumlah responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 1 responden dengan presentase 2%.

Hal ini menunjukkan bahwa Mampu bekerja baik dalam tim pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I “ Baik”. Hal ini menunjukkan karyawan dapat bekerja sama dalam tim dengan baik hal ini menunjukan tidak adanya keegoisan karyawan dalam bekerja, karena jika mereka dapat bekerja sama dengan baik hal ini dapat menunjukan bahwa karyawan yang bekerja saling melengkapi satu dengan yang lainnya misalnya dalam hal berbagi ide dan kreatifitas yang ada dalam menyelesaikan masalah hal ini tentu saja baik dalam menjaga hubungan rekan kerja yang ada karena karyawan merasa dihargai, jika kerja sama tim yang baik tentu saja hal ini dapat meningkatkan kinerja perusahaan tersebut.

Berikut rekapitulasi jawaban responden pada Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Riau I :

Tabel 5.33
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kinerja Karyawan
pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I

No	Indikator	Tingkat Kesesuaian					Total Score	Persentase (%)
		SS	S	CS	TS	STS		
1	Karyawan selalu mengutamakan kualitas dari pekerjaan	8	35	6	2	0		12,55
	Bobot Score	40	140	18	4	0	202	
2	Karyawan selalu berupaya untuk melaksanakan tugas pokok sebaik mungkin dan sesuai dengan aturan	8	35	6	2	0		12,55
	Bobot Score	40	140	18	4	0	202	
3	Hasil kerja sesuai dengan target yang ditentukan	9	35	6	1	0		12,73
	Bobot Score	45	140	18	2	0	205	
4	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	6	40	4	1	0		12,67
	Bobot Score	30	160	12	2	0	204	
5	Kemampuan untuk bekerja sendiri	10	23	18	0	0		12,17
	Bobot Score	50	92	54	0	0	196	
6	Berkomitman dalam menyelesaikan tugas	2	45	4	0	0		12,55
	Bobot Score	10	180	12	0	0	202	
7	Kemampuan bekerja sama secara efektif dengan berbagai situasi	5	42	3	1	0		12,67
	Bobot Score	25	168	9	2	0	204	
8	Mampu bekerja baik dalam tim	10	23	17	1	0		12,11
	Bobot Score	50	92	51	2	0	195	
Jumlah							1610	100

Dari tabel 5.33 diperoleh rekapitulasi jawaban responden mengenai variabel kinerja Karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I dengan perolehan skor 1610. Dan untuk mengetahui nilai tertinggi, nilai terendah dan nilai interval koefisiennya adalah sebagai berikut :

Nilai Maksimum = jumlah pertanyaan x responden x bobot tertinggi

$$= 8 \times 51 \times 5 = 2040$$

Nilai Minimum = jumlah pertanyaan x responden x bobot terendah

$$= 9 \times 51 \times 1 = 408$$

Interval = nilai maksimum – nilai minimum

$$\text{Skor} = \frac{2040 - 408}{5} = 326,4$$

Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kategori pada kinerja Karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I ditentukan pada tabel dibawah ini :

Sangat tidak baik	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik
408	734,4	1060,8	1387,2	1713,6
2040				
Jumlah skor tanggapan responden				1610

Jadi, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang kinerja karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I dengan jumlah skor 1610 termasuk dalam kategori Baik.

5.1.3 Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas dan reabilitas dilakukan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I sebanyak 51 orang responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyerahkan dan mengambil kembali kuesioner dari responden. Untuk melihat validitas dari data, dilihat dari *Corrected item – Total Colleration*, apabila

melebihi dari nilai r tabel maka data dapat dikatakan valid. Didapat r tabel untuk $n = 51$ maka $Df = n - 2 = 51 - 2 = 49$ adalah 0,2329.

Sedangkan, untuk nilai reliabilitasnya dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai *Cronbach Alpha* dari masing-masing instrument yang dikatakan valid lebih dari 0,60. Menurut (Sekaran;2006) dalam Priyatno, reabilitas kurang dari 0,60 adalah kurang baik, sedangkan 0,70 dapat diterima dan diatas 0,80 adalah baik. Berikut analisis dari uji validitas dan reliabilitas masing masing variabel penelitian.

5.1.3.1. Variabel Karakteristik Pekerjaan (X1)

Tabel 5.34. Uji Validitas Karakteristik Pekerjaan

Variabel	Indikator	<i>Corrected Item – Total Correlation</i>	<i>r - Tabel</i>	Keterangan
			(taraf signifikan 5%)	
Karakteristik Pekerjaan (X1)	Indikator 1	0,292	0,2329	Valid
	Indikator 2	0,671	0,2329	Valid
	Indikator 3	0,776	0,2329	Valid
	Indikator 4	0,762	0,2329	Valid
	Indikator 5	0,703	0,2329	Valid
	Indikator 6	0,652	0,2329	Valid
	Indikator 7	0,670	0,2329	Valid
	Indikator 8	0,573	0,2329	Valid
	Indikator 9	0,567	0,2329	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS (2020)

Dari hasil uji validitas SPSS versi 23 didapat dari 9 buah pertanyaan variabel motivasi kerja dalam penelitian ini memiliki nilai *Corrected Item – Total Correlation* masing-masing itemnya terlihat keseluruhan berada diatas r -tabel ($>$

0,2329). Hal ini berarti bahwa seluruh item pertanyaan dapat dinyatakan valid sebagai alat ukur variabel sehingga dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 5.32. Uji Reliabilitas Karakteristik Pekerjaan

Variabel	<i>N of items</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
Karakteristik Pekerjaan	1	0,895	0,60	Reliabel
Karakteristik Pekerjaan	2	0,866	0,60	Reliabel
Karakteristik Pekerjaan	3	0,857	0,60	Reliabel
Karakteristik Pekerjaan	4	0,858	0,60	Reliabel
Karakteristik Pekerjaan	5	0,863	0,60	Reliabel
Karakteristik Pekerjaan	6	0,868	0,60	Reliabel
Karakteristik Pekerjaan	7	0,867	0,60	Reliabel
Karakteristik Pekerjaan	8	0,875	0,60	Reliabel
Karakteristik Pekerjaan	9	0,876	0,60	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS (2020)

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan terhadap semua indikator variabel karakteristik pekerjaan menunjukkan bahwa nilai koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* berada diatas($> 0,60$). Dengan demikian bahwa semua item pertanyaan dapat dinyatakan reliabel.

5.1.3.2. Variabel Kompetensi Karyawan (X2)

Tabel 5.35. Uji Validitas Kompetensi Karyawan

Variabel	Indikator	<i>Corrected Item – Total Correlation</i>	r – Tabel	Keterangan
			(taraf signifikan 5%)	
Kompetensi Karyawan (X2)	Indikator 1	0,702	0,2329	Valid
	Indikator 2	0,391	0,2329	Valid
	Indikator 3	0,378	0,2329	Valid
	Indikator 4	0,49	0,2329	Valid
	Indikator 5	0,702	0,2329	Valid
	Indikator 6	0,592	0,2329	Valid
	Indikator 7	0,644	0,2329	Valid
	Indikator 8	0,474	0,2329	Valid
	Indikator 9	0,358	0,2329	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS (2020)

Dari hasil SPSS versi 23 didapat dari 9 buah pertanyaan variabel demografis responden dalam penelitian ini memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing itemnya terlihat keseluruhan berada diatas *r-tabel* (> 0,2329). Dengan demikian, bahwa seluruh item pertanyaan dapat dinyatakan valid sebagai alat ukur variabel dan dapat juga digunakan untuk analisis selanjutnya.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan terhadap semua indikator variabel kompetensi karyawan menunjukkan bahwa nilai koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* berada diatas (> 0,60). Dengan demikian bahwa semua item pertanyaan dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 5.36. Uji Reliabilitas Kompetensi Karyawan

Variabel	<i>N of items</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kompetensi Karyawan	1	0,629	0,6	Reliabel
Kompetensi Karyawan	2	0,727	0,6	Reliabel
Kompetensi Karyawan	3	0,702	0,6	Reliabel
Kompetensi Karyawan	4	0,820	0,6	Reliabel
Kompetensi Karyawan	5	0,629	0,6	Reliabel
Kompetensi Karyawan	6	0,674	0,6	Reliabel
Kompetensi Karyawan	7	0,651	0,6	Reliabel
Kompetensi Karyawan	8	0,687	0,6	Reliabel
Kompetensi Karyawan	9	0,707	0,6	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS (2020)

5.1.5.3. Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Tabel 5.37. Uji Validitas Kinerja Karyawan

Variabel	Indikator	<i>Corrected Item – Total Correlation</i>	<i>r – Tabel</i>	Keterangan
			(taraf signifikan 5%)	
Kinerja Karyawan (Y)	Indikator 1	0,379	0,2329	Valid
	Indikator 2	0,352	0,2329	Valid
	Indikator 3	0,423	0,2329	Valid
	Indikator 4	0,531	0,2329	Valid
	Indikator 5	0,415	0,2329	Valid
	Indikator 6	0,285	0,2329	Valid
	Indikator 7	0,465	0,2329	Valid
	Indikator 8	0,396	0,2329	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS (2020)

Dari hasil SPSS versi 24 didapat dari 8 buah pertanyaan variabel demografis responden dalam penelitian ini memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing itemnya terlihat keseluruhan berada diatas *r - tabel* (>

0,2329). Dengan demikian, bahwa seluruh item pertanyaan dapat dinyatakan valid sebagai alat ukur variabel dan dapat juga digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 5.38. Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan

Variabel	<i>N of items</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kinerja Karyawan	1	0,682	0,6	Reliabel
Kinerja Karyawan	2	0,688	0,6	Reliabel
Kinerja Karyawan	3	0,671	0,6	Reliabel
Kinerja Karyawan	4	0,652	0,6	Reliabel
Kinerja Karyawan	5	0,674	0,6	Reliabel
Kinerja Karyawan	6	0,7	0,6	Reliabel
Kinerja Karyawan	7	0,667	0,6	Reliabel
Kinerja Karyawan	8	0,681	0,6	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS (2020)

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan terhadap semua indikator variabel kinerja karyawan menunjukkan bahwa nilai koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* berada pada tabel dibawah (> 0,60). Dengan demikian bahwa semua item pertanyaan dapat dinyatakan reliabel.

5.1.4 Uji Asumsi Klasik

5.1.4.1 Uji Normalitas

Tabel 5.39 Uji Normalitas Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Karakteristik Pekerjaan	Kompetensi Karyawan	Kinerja Karyawan
N		51	51	51
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	32.39	37.69	31.90
	Std. Deviation	3.853	2.371	2.516
Most Extreme Differences	Absolute	.266	.163	.151
	Positive	.266	.163	.151
	Negative	-.202	-.130	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		1.900	1.163	1.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.081	.133	.194

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Olahan SPSS (2020)

Dari tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka probabilitas atau *Asym. Sig. (2-tailed)* dengan nilai sig atau nilai probabilitasnya $\alpha > 0,05$. Maka dapat dilihat pada tabel diatas angka probabilitas atau *Asym. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05. Maka dapat dikatakan distribusi data adalah normal.

5.1.4.2 Uji Multikolinearitas

Tabel 5.40 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Karakteristik Pekerjaan	.725	1.378
	Kompetensi Karyawan	.725	1.378

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Olahan SPSS (2020)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa nilai Tolerance variabel Karakteristik Pekerjaan (X1) dan Kompetensi Karyawan (X2) yakni 0.725 lebih besar dari 0.10. Sementara itu, nilai VIF varian Karakteristik Pekerjaan (X1) dan Kompetensi Karyawan (X2) yakni sebesar 1,387 lebih kecil dari 10.00. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikoloniearitas.

5.1.4.3 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada saat pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Model pengujian yang digunakan adalah Uji *Durbin Watson*. Berikut ini rincian Uji Autokorelasi:

Tabel 5.41. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.801 ^a	.641	.626	1.538	1.803

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Karyawan, Karakteristik Pekerjaan

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Olahan SPSS (2020)

Dari tabel 5.15 diatas menunjukkan bahwa nilai DW hitung dengan DW tabel sesuai dengan kriteria. berdasarkan tabel diatas, didapatkan bahwa : nilai DW 1,803 nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5%, dengan (n=51) dan jumlah variabel independent (k=2). Dengan nilai dU=1,6369

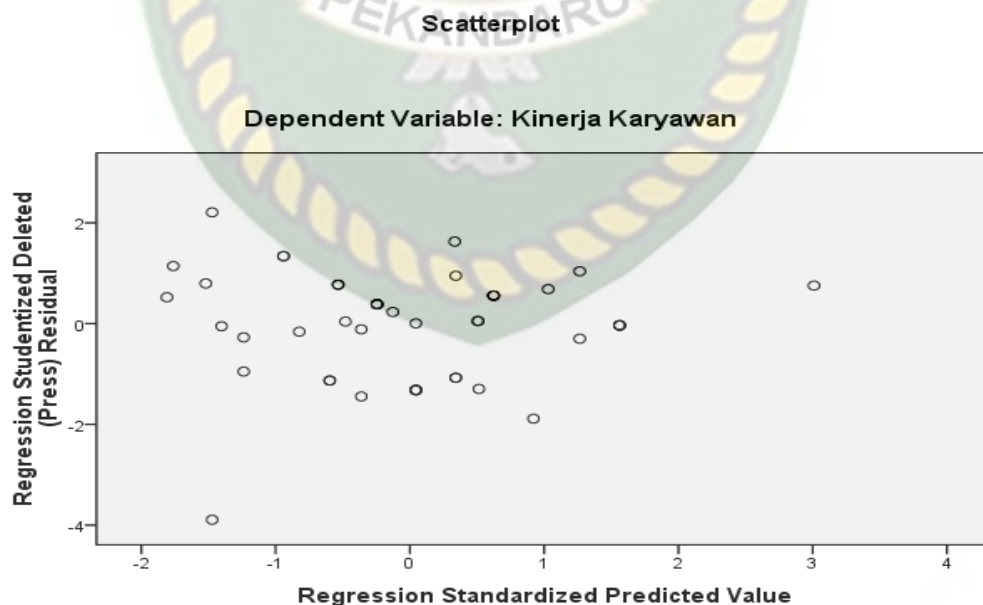
Karena DW terletak antara dU dan $(4 - dU) = 1,6369 < 1,803 < 2,197$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang artinya tidak ada Autokorelasi.

5.1.4.4. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas pada model yang akan diuji dalam penelitian ini dapat dilihat dari ada atau tidaknya pola tertentu pada garis *Scatter Plot*

Dari grafik *Scatter Plot* dibawah terlihat bahwa titik (data) menyebar dan tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 5.1 Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Olahan SPSS (2020)

5.1.6. ANALISIS REGRESI

Pada bagian ini digunakan untuk penelitian atas variabel independen yaitu Karakteristik Pekerjaan dan Kompetensi Karyawan dengan variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Untuk melihat pengaruh karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I maka penulis menggunakan bantuan SPSS versi 24 dengan menggunakan metode analisis regresi berganda. Adapun gambar umum hasil dari regresi berganda sampel penelitian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5.42 Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.266	3.464			.654	.516		
Karakteristik Pekerjaan	.236	.066	.362		3.566	.001	.725	1.378
Kompetensi Karyawan	.583	.108	.550		5.415	.000	.725	1.378

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Olahan SPSS (2020)

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

$$Y = 2,266 + 0,236X_1 + 0,583 X_2 + e$$

Persamaan regresi linier berganda dapat diartikan sebagai berikut:

1. Konstanta $a = 2,266$

Konstanta sebesar 2,266 artinya jika Karakteristik Pekerjaan (X_1) dan Kompetensi Karyawan (X_2) nilainya 0, maka kinerja karyawan (Y) nilainya adalah 2,266.

2. Koefisien $b_1 = 0,236$

Koefisien regresi variabel Karakteristik Pekerjaan (X_1) sebesar 0,236, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan karakteristik pekerjaan mengalami kenaikan sebesar 1%, maka kinerja karyawan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,236. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara karakteristik pekerjaan dengan kinerja karyawan, semakin naik karakteristik pekerjaan maka semakin meningkat kinerja karyawan.

3. Koefisien $b_2 = 0,583$

Koefisien regresi variabel Kompetensi karyawan (X_2) sebesar 0,583, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Kompetensi karyawan mengalami kenaikan sebesar 1%, maka kinerja karyawan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,583. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kompetensi karyawan dengan kinerja karyawan, semakin naik Kompetensi karyawan maka semakin meningkat kinerja karyawan.

4. *Error* kesalahan.

5.1.7. Uji Hipotesis

5.1.7.1. Uji simultan (Uji F)

Uji simultan (uji F) digunakan untuk menguji variabel secara bersamaan yaitu antara variabel bebas terhadap variabel terikat dalam model regresi linier berganda. Pengujian uji simultan (uji F) dilakukan dengan menggunakan hipotesisi sebagai berikut : $H_0 = 0$, Artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. $H_a \neq 0$, Artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji hipotesis F dilakukan dengan cara membandingkan sig F dan Level of significant (α) dengan nilai $\alpha = 0,05$ sehingga akan dapat diketahui diterima atau tidaknya suatu hipotesis, apabila:

1. Jika $\text{sig F} < \text{Level of significant } (\alpha)$: H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Jika $\text{sig F} > \text{Level of significant } (\alpha)$: H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 5.43. Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	203.005	2	101.502	42.924	.000 ^a
	Residual	113.505	48	2.365		
	Total	316.510	50			

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Karyawan, Karakteristik Pekerjaan

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Olahan SPSS(2020)

$$F_{\text{tabel}} = Df1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$$

$$Df2 = n - k = 51 - 3 = 48$$

Dari tabel 5.43 diketahui bahwa pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan dengan cara membandingkan F_{tabel} dengan F_{hitung} . Hipotesis diterima jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ dan nilai $\text{sig} < \alpha$ 0,05. Nilai F_{tabel} pada α 0,05 adalah 3,19. Nilai F_{hitung} adalah 42,924 dengan nilai sig adalah 0,000. Dengan demikian $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ yaitu $42,924 > 3,19$ dengan sig 0,000 $< 0,05$, yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel karakteristik pekerjaan (X1) dan kompetensi karyawan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), Hal ini menunjukkan bahwa modal regresi dapat digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu Karakteristik Pekerjaan dan Kompetensi Karyawan secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

5.1.7.2. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 5.44. Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.266	3.464		.654	.516
Karakteristik Pekerjaan	.236	.066	.362	3.566	.001
Kompetensi Karyawan	.583	.108	.550	5.415	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Olahan SPSS (2020)

$$t_{\text{tabel}} = 0,05:2 = 0,0025$$

$$n - k = 51 - 3 = 48$$

$$= 2,01063$$

Berdasarkan tabel 5.44 maka dapat dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut:

5.1.8. HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS

1. Pengujian Hipotesis Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian hipotesis H1, dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig < \alpha 0,05$. Nilai t_{tabel} pada $\alpha 0,05$ adalah 2,01063. Untuk variabel (X1) nilai t_{hitung} adalah 3,566 dan nilai sig adalah 0,001. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,566 > 2,01063$ dan nilai $sig 0,001 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan bahwa Karakteristik Pekerjaan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sehingga hipotesis pertama pada penelitian ini diterima.

2. Pengujian Hipotesis Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian hipotesis H2, dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig < \alpha 0,05$. Nilai t_{tabel} pada $\alpha 0,05$ adalah 2,01063. Untuk variabel (X2) nilai t_{hitung} adalah 5,415 dan nilai sig adalah 0,000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,415 > 2,01063$ dan nilai $sig 0,000 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan bahwa Kompetensi Karyawan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sehingga hipotesis kedua pada penelitian ini diterima.

5.1.10. Koefisien Korelasi (r)

Tabel 5.45 Koefisien Korelasi (r)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.801 ^a	.641	.626	1.538	1.803

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Karyawan, Karakteristik Pekerjaan

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Olahan SPSS (2020)

Analisis korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi ganda dengan alasan karena korelasi ganda merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel secara bersama-sama atau lebih dengan variabel lain. Berdasarkan tabel diatas, nilai Koefisien Korelasi = 0.801 Berdasarkan nilai r dapat disimpulkan tingkat korelasi dan kekuatan hubungan memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat dimana koefisien berada di interval 0,80-1,00 yang berarti bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan searah antara variabel Karakteristik pekerjaan dan Kompetensi Karyawan dengan variabel Kinerja Karyawan.

5.1.11 Analisis Determinasi (R²)

Tabel 5.46 Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.801 ^a	.641	.626	1.538	1.803

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Karyawan, Karakteristik Pekerjaan

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Olahan SPS,(2020)

Analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Berikut ini hasil analisis determinasi setelah dilakukan analisis data menggunakan SPSS.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka R^2 sebesar 0,641 atau 64,10%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap dependen sebesar 64,10% sedangkan sisanya 35,90% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

5.2 PEMBAHASAN

5.2.1. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap kinerja karyawan

Karakteristik pekerjaan itu sendiri merupakan sifat dan tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Apabila memahami karakteristik pekerjaan, setiap individu yang bekerja dapat memantapkan pekerjaannya secara lebih produktif yang dijelaskan oleh Gunastri (2009).

Karakteristik pekerjaan ialah mengidentifikasi beragam dimensi pekerjaan yang secara bersama memperbaiki tujuan perusahaan yang dijelaskan oleh Mangkuprawira (2002). Sigit (2003) pekerjaan yang memiliki karakteristik pekerjaan yang menarik bagi seseorang dan menyenangkan untuk dikerjakan dapat menimbulkan motivasi bagi pekerjaannya. Karakteristik pekerjaan ialah aspek internal dari pekerjaan itu sendiri yang terdiri variasi keterampilan yang dibutuhkan, prosedur dan kejelasan tugas, tingkat kepentingan tugas, kewenangan

dan tanggung jawab, serta umpan balik dari tugas yang telah dilaksanakan yang dijelaskan oleh Berry et. al. (dalam Robbins, 2003).

Terdapat nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig < \alpha$ 0,05. Nilai t_{tabel} pada α 0,05 adalah 2,01063. Untuk variabel (X1) nilai t_{hitung} adalah 3,566 dan nilai sig adalah 0,001. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,566 > 2,01063$ dan nilai sig $0,001 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan bahwa Karakteristik Pekerjaan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sehingga hipotesis pertama pada penelitian ini diterima.

Hasil penelitian **Dinda Fatma (2017)** dengan judul penelitian *Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Percetakan Fajar Mojokerto*. Terdapat pengaruh positif signifikan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan. Terdapat pengaruh positif signifikan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan. Terdapat pengaruh positif karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I dapat diterima.

5.2.2. Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap kinerja karyawan

Kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang (individu) yang mempengaruhi cara berpikir dan bertindak, membuat generalisasi terhadap segala

situasi yang dihadapi serta bertahan cukup lama dalam diri manusia. Kompetensi dasar (*threshold competencies*) memiliki kaitan dengan kinerja karyawan yang merupakan kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh setiap orang yang harus termiliki, khususnya oleh seorang karyawan. Selanjutnya kompetensi pembeda (*Differentiating competencies*) merupakan sebuah kompetensi yang dimiliki oleh seseorang yang membedakan ia dengan orang lain yang dijelaskan oleh Menurut Ruky (2006).

Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang individu yang memiliki nilai jual dan itu teraplikasi dari hasil kreativitas serta inovasi yang dihasilkan. Sebagai penguat pemikiran kita maka pendapat dari Boulter juga perlu kita simak. Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya yang dijelaskan oleh Boulter et. al, (1996) dalam Fahmi (2016).

Kompetensi adalah kapasitas yang dimiliki karyawan, yang mengarah kepada perilaku yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan serta sesuai dengan ketetapan organisasi, yang pada gilirannya akan membawa hasil seperti yang diinginkan yang dinyatakan oleh Boyatzis (Armstrong, 2009) dalam Priansa (2018).

Perbedaan ini menunjukkan karena tugas pokok, fungsi, wewenang dan tanggung jawabnya amat berbeda satu sama lain yang dijelaskan oleh Purwanto (2006).

Terdapat nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig < \alpha 0,05$. Nilai t_{tabel} pada $\alpha 0,05$ adalah 2,01063. Untuk variabel (X2) nilai

t_{hitung} adalah 5,415 dan nilai sig adalah 0,000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,415 > 2,01063$ dan nilai sig $0,000 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan bahwa Kompetensi Karyawan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sehingga hipotesis kedua pada penelitian ini diterima.

Menurut hasil penelitian **Marliana Budhiningtias Winanti** dengan judul penelitian *Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan (Survei Pada PT. Frisian Flag Indonesia)* Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan positif dan signifikan.

Hasil penelitian **Natasha Callista (2016)** dengan judul penelitian *Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Tresnamuda Sejati Cabang Surabaya*. Berdasarkan Kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Berdasarkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I dapat diterima dapat diterima.

5.2.3. Pengaruh karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan secara simultan terhadap kinerja karyawan.

Sumber daya manusia merupakan hal yang paling utama dalam perusahaan, karena manusia selalu ada dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan tantangan tersendiri bagi manajer karena

keberhasilan manajer tergantung pada kualitas sumber daya manusia. Apabila masing-masing individu dalam perusahaan dapat berjalan efektif dengan kata lain, kelangsungan perusahaan tergantung pada kinerja karyawan. Dalam usaha untuk mencapai tujuan, perusahaan sangat mengharapkan adanya kinerja yang tinggi dari setiap karyawannya. bahwa kinerja merupakan hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Hasil kerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian dan keinginan yang dicapai.

Karakteristik pekerjaan adalah aspek internal dari pekerjaan itu sendiri yang terdiri dari 5 dimensi variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik. Dari 5 dimensi tersebut masing-masing dimensi memiliki peranannya dalam mendesain suatu pekerjaan.

Kompetensi dapat memperdalam dan memperluas kemampuan kerja. Semakin sering seseorang melakukan pekerjaan yang sama, semakin terampil dan semakin cepat pula dia menyelesaikan pekerjaan tersebut. Kompetensi ditinjau dari pendidikan juga dapat meningkatkan kinerja karyawan karena karyawan dapat memiliki penguasaan teori dan keterampilan untuk memutuskan persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan perusahaan guna mencapai tujuan.

Berdasarkan hasil pengujian terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 0,641 atau 64,10%, dari hasil pengujian yang dilakukan diketahui bahwa secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan dengan cara membandingkan F_{tabel} dengan F_{hitung} . Hipotesis diterima jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ dan nilai $\text{sig} < \alpha 0,05$. Nilai F_{tabel} pada

α 0,05 adalah 3,19. Nilai F_{hitung} adalah 42,924 dengan nilai sig adalah 0,000. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $42,924 > 3,19$ dengan sig $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa modal regresi dapat digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu Karakteristik Pekerjaan dan Kompetensi Karyawan secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dinda Fatma (2017) dengan judul penelitian *Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Percetakan Fajar Mojokerto* dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh positif signifikan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan. Terdapat pengaruh positif signifikan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan. Terdapat pengaruh positif karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan..

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Berdasarkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau 1.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Temuan penelitian terhadap karakteristik pekerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I dilihat dan meliputi aspek internal pekerjaan terdiri dari variasi keterampilan yang dibutuhkan, prosedur dan kejelasan tugas, tingkat kepentingan pekerjaan, sesuai tugas, kewenangan dan tanggung jawab, serta *feedback* dari tugas yang berada pada kategori baik.
2. Kompetensi pekerjaan karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I yang berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap/perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya berada pada kategori baik sehingga karyawan tersebut sudah dapat melaksanakan tugas jabatannya secara professional, efektif dan efisien.
3. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap dependen sebesar 64,10% sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.
4. Terdapat pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa modal regresi dapat digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel

dependen, yaitu karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Variabel karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, demikian juga dengan variabel kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kompetensi karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau 1, penulis juga dapat mengajukan saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan lagi karyawan dalam hal ketelitian menyelesaikan pekerjaan, karena kemampuan masing-masing individu karyawan selama mengerjakan tugas-tugas dari perusahaan dalam mencapai target kerja yang maksimal. Berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung oleh keberhasilannya dari pada individu organisasi itu sendiri dalam menjalankan tugas mereka. Agar karyawan dapat diterima dengan baik oleh perusahaan maka seorang karyawan perlu memperhatikan masalah ketelitian, kerapian, dan dukungan kelengkapan kerja oleh perusahaan.
2. Sebaiknya karyawan lebih memperhatikan sikap peduli dan penuh tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan, karena tinggi rendahnya kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh aspek tanggung jawab dalam pengembangan karier. Adapun yang dimaksud dengan tanggung jawab dalam

karier adalah kewajiban lebih untuk melakukan fungsi yang diberikan dan sesuai dengan kemampuan serta arahan pemimpinan. Karyawan yang mengalami promosi akan menghadapi tanggung jawab yang lebih besar dari sebelumnya sehingga membuat karyawan bekerja lebih baik dan bukan sebaliknya.

3. Seharusnya perusahaan lebih memperhatikan karakteristik pekerjaan apakah sudah sesuai dengan kemampuan karyawan atau belum, karena Karakteristik pekerjaan mempengaruhi kinerja karyawan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I, hal ini menunjukkan bahwa penetapan kegiatan individu atau kelompok karyawan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I dalam melaksanakan tugas pekerjaan apabila dilaksanakan dengan baik akan meningkatkan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Riau I.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Egi Wiriya. (2016). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT.Taspen (Persero) KCU Bandung). *Jurnal Ekonomi Manajemen*.
- Callista, Natasha. (2016). Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kinerja Karyawan pada PT TRESNAMUDA SEJATI Cabang Surabaya. *Agora Vol. 4 No.2*, (2016)
- Djastuti, Indi. (2010). The Influence of Job Characteristics on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Managerial Performance: A Study on Construction Companies in Central Java. *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Fahmi, Irham. 2016. Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Fatma, Dinda. (2017). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Samudera Ekonomi dan Bisnis*.
- Hasan, M.Iqbal. 2003. *Pokok-Pokok Materi Statistika 1 (Statistic Deskriptif)*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Hasan, M.Iqbal. 2003. *Pokok-Pokok Materi Statistika 2 (Statistic Inferensif)*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Ibrahim, Y. A. (2016). Training, Competence and Job Performance : An Empirical Evidence. *The Social Sciences*.
- Indrasari, Meithiana. 2017. Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Indomedia Pustaka
- Mahrani, Firda Nur. (2015) . Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan PT PLN (Persero) Area Banten Selatan). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Priansa, Donni Juni. 2018. Perencanaan & Pengembangan SDM. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Winanti, M. B. (n.d.). Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan (Survei Pada Pt Frisian Flag Indonesia Wilayah Jawa Barat). *Majalah Ilmiah UNIKOM*.