

kompensasi karena kepuasan kompensasi dapat mempengaruhi perilaku karyawan untuk bekerja lebih bersemangat dan memacu tingginya kinerja. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individu mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor kompetensi, budaya kerja, dan kepuasan kerja.

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Emron edison (2016,p.190). Dengan demikian, dapat dimaknai bahwa kinerja yang optimal dan stabil, bukanlah sesuatu yang kebetulan. Tentunya sudah melalui tahapan dengan manajemen kinerja yang baik, memungkinkan hasil yang dibanggakan sesungguhnya semu, sehingga, keberhasilan merupakan sebuah kebetulan yang bukan didasarkan pada fondasi yang kuat. Mengelola kinerja agar proses kinerja dapat berjalan dengan baik, untuk itu memperhatikan beberapa aspek penting, diantaranya kompetensi manajerial. Kesalahan yang sering terjadi adalah, menempatkan seseorang pada jabatan strategis yang tidak memiliki kompetensi manajerial seperti konseptual. Padahal, konseptual merupakan bagian dari perencanaan strategis. Menurut Emron (2016,p.191).

Tabel 1.1
Data Karyawan Kantor *Planet cash and credit* di Kedaton Bandar Lampung Pada Tahun 2017

Usia	<i>Supervisor sales force</i>	<i>Koordinator sales force</i>	<i>Supervisor sales showroom</i>	<i>collector</i>	<i>salles</i>
20-30	6	5	5	15	17

31-40	3	4	3	9	14
40>	4	6	1	5	6
jumlah	13	15	9	29	37
Jumlah					103

Sumber : Kantor *planet cash and credit* tahun 2017

Dari tabel di atas Saat ini jumlah keseluruhan karyawan di kantor *planet cash and credit* adalah 103 orang, yang terdiri dari 46 orang karyawan laki-laki, dan 57 orang karyawan perempuan. Permasalahan yang dihadapi Kantor *planet cash and credit* adalah masih kurang berdayanya lembaga tersebut dalam mengelola sumber daya manusia secara berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan organisasi. Rendahnya kemampuan/keberdayaan karyawan dalam menjalankan tugas dan fungsinya, berhubungan dengan keterbatasan kualitas sumber daya manusia dan sarana manajemen, sehingga mengakibatkan kinerja yang telah ditetapkan tidak tercapai.

Tabel 1.2

Tabel Pencapaian Tugas Karyawan Pada Kantor *Planet Cash and Credit* di Kedaton Bandar Lampung Pada Tahun 2017

No.	Bagian	Tugas	Deadline Pekerjaan	Keterangan
1	<i>Supervisor sales force</i>	Laporan penjualan target <i>salles</i>	Per 1 bulan penjualan	Lebih dari satu bulan terlambat
2	<i>Koordinator sales force</i>	Pencapaian target penjualan	Per 1 bulan pencapaian target penjualan	Lebih dari satu bulan tidak tercapai target
3	<i>Supervisor sales</i>	Laporan penjualan	Per 1 bulan laporan penjualan	Lebih dari satu satu bulan terlambat

	<i>showroom</i>	produk toko	produk toko	
4	<i>collector</i>	Penagihan tunggakan konsumen	Per 1 bulan penagihan	Lebih dari 1 bulan penunggakan tagihan
5	<i>Salles</i>	Penjualan produk	Per 1 bulan penjualan 50 juta	Target penjualan tidak tercapai

Sumber: Kantor *planet cash and credit* Bandar Lampung 2017

Pada tabel 1.2 di jelaskan tentang pencapaian tugas karyawan di lihat dari ketepatan waktu karyawan/i pada kantor *planet cash and credit* di kedaton bandar lampung dalam menyelesaikan tugas-tugasnya selama tahun 2017. Pada pencapaian tugasnya *Supervisor sales force* yang memiliki tugas untuk merekap semua data penjualan sales diberikan *deadline* tugas untuk dapat menyelesaikan tugasnya merekap laporan penjualan per 1 bulan sekali untuk menyelesaikan tugasnya tetapi tidak sesuai dengan waktu yang diberikan yaitu bisa lebih dari satu minggu penyelesaian, pada bagian *Koordinator sales force* diberikan tugas untuk mengkoordinasikan target penjualan tetapi belum tercapai dalam per 1 bulan sekali, *Supervisor sales showroom* yang telah diberikan tugas merekap laporan penjualan toko masih kurang tercapai yaitu hanya bisa melakukan perekapan lebih dari 1 minggu batas *deadline*, *collector* yang diberikan tugas penagihan terhadap konsumen yang menunggak tidak bisa mencapai batas *deadline* selama per satu bulan sekali, *Salles* yang diberikan tugas untuk melakukan penjualan produk dan diberikan target pencapaian penjualan senilai 50 juta per bulan belum bisa mencapai target yang diberikan dengan baik.

Melihat berbagai permasalahan itu, perlu dilakukan upaya untuk mencari pendekatan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan Kantor *planet cash and credit*. Pendekatan yang dianggap sesuai untuk meningkatkan kinerja pegawai Kantor *planet cash and credit* adalah pendekatan peningkatan kualitas sumber daya manusia yaitu melihat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti tingkat kepuasan kerja pegawai

maupun kompensasi yang diberikan kepada karyawan. Dengan pendekatan yang demikian, diharapkan mampu mengurangi permasalahan rendahnya kinerja karyawan Kantor *planet cash and credit*.

Tabel 1.3
Penilaian Kinerja Kantor *Planet Cash and Credit* di Kedaton Bandar Lampung Pada Tahun 2017

Kinerja karyawan					
Bagian	Pemahaman	Ketepatan	Kemampuan	Kerajinan	Nilai
<i>Supervisor sales force</i>	60	65	62	50	237
<i>Koordinator sales force</i>	65	70	60	60	255
<i>Supervisor sales showroom</i>	60	65	62	50	237
<i>collector</i>	65	70	70	60	265
<i>Salles</i>	65	70	70	60	265

Sumber: Kantor *planet cash and credit* Bandar Lampung 2017

Berdasarkan tabel 1.3 di atas diketahui kondisi penilaian kinerja karyawan kantor *planet cash and credit* di kedaton bandar lampung pada tahun 2017 yang mencakup penilaian seluruh bagian kerja karyawan yang terdiri dari *supervisor sales force*, yang memiliki nilai 237, *koordinator sales force*, yang memiliki nilai 255, *supervisor sales showroom*, memiliki nilai 237 dan *collector* yang memiliki nilai 265. Keberhasilan kinerja karyawan diukur dengan nilai standar 280 dimana skor keberhasilan setiap bagian adalah 75 untuk setiap bagian di perusahaan. Menurut pendapat Robert L, Mathis dan Jhon H. Jackson (2006, p385) penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan seperangkat standart, dan mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan yang diukur melalui penilaian yang diberikan perusahaan.

Kompetensi kerja akan memberikan beberapa manfaat kepada karyawan, seperti kejelasan relevansi pembelanjaan sebelumnya, kemampuan untuk mentransfer ketrampilan, nilai, dan kualifikasi yang diakui, dan potensi pengembangan karier, dan juga adanya kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan melalui akses sertifikasi nasional berbasis standar yang ada. Hal-hal yang tersebut di atas, secara tidak langsung akan meningkatkan motivasi karyawan atau pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, dan hal ini secara langsung ikut pula meningkatkan kinerja karyawan tersebut yang berdampak kepada berkembangnya organisasi atau perusahaan ke arah yang lebih baik.

Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang di dasrkan pada hal hal yang menyangkut pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan sikap (*attitude*). Menurut Emron (2016,p.142).

Dari pengertian kompetensi tersebut di atas, terlihat bahwa fokus kompetensi adalah untuk memanfaatkan pengetahuan dan ketrampilan kerja guna mencapai kinerja optimal. Dengan demikian kompetensi adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan ketrampilan dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan. Dengan kata lain, kompetensi adalah kemampuan melaksanakan tugas berdasarkan pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki.

Tabel 1.4
Kompetensi Karyawan Kantor Planet Cash and Credit di Kedaton
Bandar Lampung Pada Tahun 2017

No	Kriteria	Pencapaian (%)
1	<i>Persentase</i> karyawan dalam menangani masalah	30
2	<i>persentase</i> karyawan dalam melakukan pelayanan	40

3	Total kehadiran karyawan di hari raya	10
4	Karyawan yang mengikuti aturan	30
5	karyawan yang hadir selalu	80

Sumber: Kantor *planet cash and credit* Bandar Lampung 2017

Dapat dilihat pada tabel 1.4 di atas hasil penilaian kompetensi telah menjadi tolak ukur penilaian terhadap kinerja karyawan saat ini dimana kriteria karyawan pada tahun 2017 menunjukkan pada pencapaian tertinggi adalah 80%. Dimana peraturan di dalam perusahaan yaitu apabila kriteria penilaian karyawan di bawah 80% dinyatakan tidak baik. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 karyawan kantor *planet cash and credit* di Kedaton Bandar Lampung *persentase* karyawan dalam menangani masalah hanya memiliki 30%, *persentase* karyawan dalam melakukan pelayanan 40%, total kehadiran di hari raya 10% dan karyawan yang mengikuti aturan hanya memiliki bobot 30%, hanya saja karyawan yang hadir selalu yang memiliki nilai baik yaitu 80% hal ini berbeda jauh dengan nilai ke 4 kriteria lainnya dimana tingkat pencapaian kinerja pada kantor *planet cash and credit* memiliki pencapaian 80%.

Selanjutnya, faktor lain yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor budaya kerja. Budaya kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi kemudian tercermin dan sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai “kerja” atau bekerja. Di dalam suatu organisasi atau perusahaan, budaya kerja memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku SDM yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang. Selain itu budaya kerja juga bermanfaat dalam meningkatkan jiwa gotong royong, meningkatkan kebersamaan saling terbuka satu sama lain, meningkatkan jiwa kekeluargaan, meningkatkan rasa kekeluargaan dan membangun komunikasi yang lebih baik.

Hal-hal tersebut di atas secara tidak langsung dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan, karena semua pekerjaan dilandasi secara kekeluargaan dan kebersamaan, sikap saling membantu dan gotong royong ini akan meningkatkan motivasi karyawan, sehingga kinerja karyawan pun menjadi lebih baik.

Tabel 1.5
Visi dan Misi Kantor Planet Cash and Credit di Kedaton Bandar
Lampung

Visi	Isi konten
	1. Peningkatan <i>network</i> (kekayaan bersih perusahaan)
	2. Peningkatan pendapatan dan kesejahteraan karyawan.
	3. Memberi kemudahan bagi masyarakat untuk menikmati jasa dan kepemilikan barang-barang <i>elektronik</i> dan <i>furniture</i>
	4. Memperluas kesempatan kerja dan mengembangkan karyawan yang bermutu tinggi
Misi	1. Menjadi perusahaan yang tersebar dan terbaik.

	2. Menjadikan <i>planet cash and credit</i> sebagai <i>center of excellent</i> .
	3. Menjaga keberadaan perusahaan dari masa kemasa sebagai aset nasional.

Sumber: Kantor *planet cash and credit* Bandar Lampung 2017

Dapat dilihat pada tabel 1.5 di atas budaya yang telah diterapkan oleh kantor *planet cash and credit* di Kedaton Bandar Lampung pada karyawannya. Akan tetapi dalam menjalankannya masih ada karyawan yang belum diketahui pasti tentang apa tujuan dari perusahaannya dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Menurut Deddy Mulyana dan Jalaluddin Rakhmat (2006,p.25) budaya adalah suatu pola hidup menyeluruh. Budaya bersifat kompleks, abstrak, dan luas. Banyak aspek budaya turut menentukan perilaku komunikatif. Unsur-unsur sosial budaya ini tersebar dan meliputi banyak kegiatan sosial manusia. Menurut Hartanto (2009) Budaya dapat didefinisikan sebagai totalitas dari keyakinan, sikap, pola perilaku, kelembagaan, seni, tradisi dan produk pikiran manusia yang menjadi karakteristik dari suatu komunitas di dalam suatu lingkungan sosial.

Fenomena yang muncul saat ini adalah adanya kesenjangan atau gap tentang pencapaian kinerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya. Faktor tidak tercapainya kinerja secara keseluruhan ini ditengarai faktor kepuasan kerja yang berbeda antara satu karyawan dengan karyawan lainnya, serta kompetensi yang masih relatif rendah, jika dibandingkan dengan tuntutan pekerjaan yang semakin hari semakin banyak, sehingga berdampak terhadap rendahnya pencapaian kinerja karyawan secara optimal.

Realitas kinerja karyawan di lingkungan Kantor *Planet Cash and Credit* belum seperti yang diharapkan hal ini terlihat dari pencapaian kerja yang belum stabil, dimana tuntutan dari atasan mengenai target bulanan yang tidak tercapai di tengarai menjadi faktor rendahnya pencapaian kerja kinerja secara optimal, hal ini mungkin di akibatkan oleh tingginya tuntutan dari atasan yang membuat karyawan merasa kesulitan serta adanya keengganan karyawan untuk bekerja lebih optimal.

Tabel 1.6

Kepuasan Kerja Karyawan Kantor <i>Planet Cash and Credit</i> Bandar Lampung pada tahun 2017	
Permasalahan	(%)
Kurang puas terhadap beban kerja.	30
Kurang puas terhadap kondisi kerja.	24
Kurang berhubungan baik dengan rekan kerja.	26
Kurang puas dengan pengembangan karir.	20
TOTAL	100%

Sumber: Kantor *Planet Cash and Credit* Bandar Lampung 2017

Dari tabel 1.6 di jelaskan tentang permasalahan karyawan tentang pekerjaan yang ada pada kantor *planet cash and credit* di Kedaton Bandar Lampung pada tahun 2017, bahwa sebagian dari keseluruhan karyawan mengalami permasalahan dalam pekerjaan antara beban kerja serta kondisi kerja yang ada pada kantor *planet cash and credit*. Kurang puas terhadap beban kerja 30%, kurang puas terhadap kondisi kerja 26%, kurang berhubungan baik dengan rekan kerja 26% dan kurang puas dengan pengembangan karir 20%.

Berdasarkan pengamatan di lapangan banyak karyawan yang bermalasan di dalam waktu berkerja padahal hal ini dapat berpengaruh terhadap penghasilan mereka sendiri dimana jika mereka tidak mendapatkan konsumen secara otomatis mereka tidak mendapat gaji. Sedangkan dari sisi loyalitas karyawan terutama antara bawahan terhadap atasan dan sebaliknya, ditemukannya gejala disharmonisasi antara atasan dengan bawahan kadangkala atasan bertindak sendiri tanpa melibatkan bawahan dan kadangkala bawahan tidak koordinasi dengan atasan, ketidaksinkronan kebijakan antara atasan dengan bawahan dalam satu unit kerja dan problem lainnya. Berdasarkan beberapa fenomena yang telah di uraikan sebelumnya, maka penulis menulis penelitian ini dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR PLANET CASH AND CREDIT DI KEDATON BANDAR LAMPUNG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Kantor *planet cash and credit*?
2. Apakah budaya kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Kantor *planet cash and credit*?

3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Kantor *planet cash and credit*?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup Subjek penelitian yaitu karyawan *planet cash and credit* di Kedaton Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah faktor-faktor kinerja yang meliputi kompetensi, budaya kerja dan kepuasan kerja.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Pada penelitian ini tempat penelitian dilakukan di kantor *Planet Cash and Credit* .di jalan, teungku umar No. 83 Kedaton Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup Waktu penelitian di mulai dari sejak pengambilan tugas akhir dalam waktu yang ditentukan tanggal 24 Maret 2017 sampai 05 April 2018.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup penelitian adalah manajemen sumber daya manusia yang terdiri dari kompetensi, budaya kerja dan kepuasan kerja pada kantor *Planet Cash and Credit* di Kedaton Bandar Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan Kantor *planet cash and credit*.
2. Untuk mengetahui pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan Kantor *planet cash and credit*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Kantor *planet cash and credit*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dan penelitian ini adalah:

1. Sebagai bahan masukan atau bahan pertimbangan bagi pihak manajemen Kantor *planet cash and credit* tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam membuat atau menentukan kebijakan perusahaan.
2. Sebagai salah satu sumber referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin melanjutkan penelitian tentang pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka penulis menyusun suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang terbatas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.