**BAB II**

**KERANGKA TEORI, DAN HIPOTESIS**

**2.1 Kerangka Teori dan Tinjauan Pustaka**

**2.1.1. Kompetensi**

Kompetensi menurut Sutrisno (2015: 203) adalah pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya. Selain tingkat kompetensi, prestasi kerja karyawan bisa juga dipengaruhi oleh disiplin karyawan tersebut dalam melakukan pekerjaannya. Sedangkan menurut Wibowo (2011: 269) Kompetensi merupakan kemampuan perorangan untuk melaksanakan pekerjaannya ditempat kerja dengan memenuhi standar kinerja dan standar harus selalu dipelihara sepanjang masa dan dalam situasi yang disepakati bersama.

Kata kompetensi berasal dari kata *competence* atau *competency*, yang berarti kecakapan, kemampuan, atau kewenangan. Dari pengertian tersebut dapat ditarik pengertian bahwa kompetensi adalah kapasitas kemampuan, kecakapan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang sudah menjadi keahliannya. Dengan demikian ia dianggap kompeten atau berwenang dalam bidang pekerjaan tersebut. Jadi pekerjaan tersebut memang merupakan profesinya. Maka orang tersebut akan sukses dalam melaksanakan pekerjaannya apabila ditugaskan pada bidang kerjanya.

Ada beberapa perbedaan dimaksud dengan kompetensi. Organisasi yang berbeda akan mendefinisikan kompetensi secara berbeda. Seperti menggunakan kompetensi sebagai sinonim dari pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan kemampuan tertentu yang menjadi persyaratan melakukan pekerjaan (Dessler, 2014:70). Sedangkan menurut Pfeffer, dkk (2014:109) kompetensi yaitu : Karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaanya (*an underlying characteristi`s of an* *individual which is causally related to criterion referenced effective and* *or superior performance in a job or situation*

Berdasarkan definisi tersebut kata *an underlying characteristi`s* mengandung makna kompetensi adalah bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Sedangkan kata *causally related* berarti kompetensi adalah sesuatu yang menyebabkan atau memprediksi perilaku dan kinerja. Dan kata *criterion referenced* mengandung makna bahwa kompetensi sebenarnya memprediksi siapa yang berkinerja baik dan kurang baik, diukur dari kriteria atau standar yang digunakan.

Spencer and Spencer juga berpendapat bahwa kompetensi dapat dapat dibagi dua, yaitu: *threshold* dan *differentiating*. *Treshold competencies* adalah karakteristik dasar, berupa pengetahuan atau keahlian dasar yang harus dimiliki oleh seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya. Sedangkan yang dimaksud dengan *differentiating competencies* adalah faktor-faktor yang membedakan individu yang berkinerja tinggi dengan individu yang berkinerja rendah.

Sedangkan menurut Coward dkk (2013;124) dalam Ivancevich dkk (2015;87) mengemukakan bahwa kompetensi merupakan kemampuan individu berdasarkan pengetahuan dan keterampilannya yang ditunjukkan dalam berpikir dan bertindak sesuai dengan bidang pekerjaannya. Beberapa karyawan, walau memiliki motivasi yang tinggi, tidak memiliki kemampuan atau keterampilan untuk berkinerja dengan baik. Kemampuan dan keterampilan memainkan peran yang penting dalam perilaku dan kinerja individu.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa ide awal dari penggunaan sistem kompetensi ini adalah sebagai alat penentu untuk memprediksikan keberhasilan kerja (kinerja). Namun dalam perkembangannya ternyata sistem ini bisa diaplikasikan untuk banyak hal, antara lain digunakan sebagai dasar dalam proses perencanaan, seleksi, suksesi, penilaian dan evaluasi kinerja, kompensasi, dan pengembangan sumber daya manusia lainnya.

Menurut Pfeffer, dkk (2013:110) terdapat 5 karateristik kompetensi yaitu :

1. Motif (*Motives)*

Motif adalah sesuatu di mana seseorang secara konsisten berfikir sehingga ia melakukan tindakan.

1. Perangai (*Traits*)

Perangai adalah watak yang membuat orang untuk berprilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu.

1. Konsep Diri (*Self Concept*)

Konsep diri adalah sikap atau nilai yang diukur dengan tes responden untuk mengetahui apa yang dinilai baik oleh seseorang, apa yang pernah dilakukan atau apa yang ingin mereka lakukan.

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan (*Knowledge*) merupakan kompetensi yang kompleks.

1. Kemampuan (*Skills*)

*Skills* adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

Sedangkan kategori kompetensi Spencer and Spencer (2013) dalam Pfeffer, dkk (2013:113) menurut kriteria yangdigunakan memprediksi kinerja suatu pekerjaan bahwa kompetensi dibagi atas 2 (dua)kategori yaitu :

1. *Threshold Competencies* adalah karateristik utama (biasanya pengetahuan atau keahlian dasar seperti kemampuan untuk membaca) yang harus di miliki seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya. Tetapi tidak untuk membedakan seseorang yang berkinerja tinggi dan rata-rata kompetensi *threshold* untuk seorang sales adalah pengetahuan tentang produk atau kemampuannya untuk mengisi formulir.
2. *Differentiating Competencies* adalah faktor-faktor yang membedakan individu yang berkinerja tinggi dan rendah. Misalnya, seseorang yang memiliki orientasi motivasi (konsep diri), biasanya yang diperhatikan pada penetapan tujuan yang melebihi apa yang ditetapkan organisasi.

**2.1.2 Kepuasan Kerja**

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Kepuasan kerja sering dijadikan ukuran tingkat kematangan suatu organisasi dalam kehidupan organisasi modern. Hal ini berarti bahwa organisasi dikelola dengan baik yang merupakan hasil manajemen yang efektif. Terpuaskannya berbagai keinginan dan kebutuhan karyawan sangat menentukan sikap dan perilaku mereka dalam bekerja. Teori kepuasan kerja ini merupakan bagian dari teori motivasi. Teori ini mencoba menjawab pertanyaan, kebutuhan apa yang memuaskan dan mendorong semangat bekerja seseorang, atau dengan kata lain hal-hal yang memotivasi semangat bekerja seseorang untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan materiil maupun non materiil yang diperoleh dari hasil pekerjaannya. Jika kebutuhan dan kepuasannya semakin terpenuhi maka semangat bekerjanya pun akan semakin baik dan sebaliknya bila kebutuhan seseorang belum terpenuhi secara puas maka motivasi dalam dirinya bisa semakin berkurang.

Dalam Robbins (2015: 170) disebutkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda –beda, maka tingkat kepuasan kerjanya pun berbeda –beda pula tinggi rendahya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampakyang tidak sama. Menurut Lawler (dalam Robbins, 2015:180), ukuran kepuasan sangat didasarkan atas kenyataan yang dihadapi dan diterima sebagai kompensasi usaha dan tenaga yang diberikan. Kepuasan kerja tergantung kesesuaian atau keseimbangan antara yang diharapkan dengan kenyataan. Priansa (2014:291) kepuasan kerja merupakan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang / suka atau tidak senang / tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai presepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya. Perasaan pegawai terhadap pekerjaannya mencerminkan sikap dan perilakunya dalam bekerja Dampak kepuasan kerja dapat dipantau dengan mengaitkannya pada output yang dihasilkan contohnya : kepuasan kerja dengan absensi, kepuasan kerja dengan efek lainnya seperti kesehatan mental, kecelakaan kerja dan lain-lain. Jadi kepuasan kerja seseorang pada dasarnya tergantung kepada selisih antara harapan, kebutuhan, atau nilai dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaannya. Seseorang akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan, karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi.

Menurut Handoko (2001:193) kepuasan kerja adalah : “Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka”. Sumber kepuasan kerja apabila karyawan bergabung dalam suatu organisasi ia membawa serta seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat, dan pengalaman masa lalu yang menyatu, membentuk harapan kerja. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan, jadi kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan teori keadilan, perjanjian psikologis, dan motivasi. Menurut Indra dan Adam, (2016:115) kepuasan kerja adalah : ”sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, disiplin, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, diluar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan”.

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yag diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbin, 2013:78). Sedangkan menurut Greenberg dan Baron (2013:148) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka. Selain itu Gibson (2012:106) menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal itu merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan. Sehingga dapat disimpulkan pengertian kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

Ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja (Kreitner dan Kinicki (2001:225) yaitu sebagai berikut :

1. Pemenuhan kebutuhan *(Need fulfillment)*

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

1. Perbedaan *(Discrepancies)*

Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.

1. Pencapaian nilai *(Value attainment)*

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

1. Keadilan *(Equity)*

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

1. Komponen genetik *(Genetic components)*

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.

Terdapat hubungan positif rendah antara kepuasan dan prestasi kerja. Sementara itu menurut Gibson (2000:110) menggambarkan hubungan timbal balik antara kepuasan dan kinerja. Di satu sisi dikatakan kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif. Di sisi lain terjadi kepuasan kerja disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan. Sementara itu menurut Wibowo (2007;103) ada dua pendekatan yang digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja yaitu :

1. *Single Global Rating* yaitu meminta individu merespon atas suatu pertanyaan seperti; dengan mempertimbangkan semua hal, seberapa puas anda dengan pekerjaan anda? Individu bisa menjawab puas dan tidak puas.
2. *Summation Scoren* yaitu dengan mengidentifikasi elemen kunci dalam pekerjaan dan menanyakan perasaan pekerja tentang maing-masing elemen. Faktor spesifik yang diperhitngkan adalah sifat pekerjaan, supervisi, upah, kesempatan promosi dan hubungan dengan rekan kerja.

Ada empat cara tenaga kerja mengungkapkan ketidakpuasan Robbins (2003):

1. Keluar *(Exit)* yaitu meninggalkan pekerjaan termasuk mencari pekerjaan lain.
2. Menyuarakan *(Voice)* yaitu memberikan saran perbaikan dan mendiskusikan masalah dengan atasan untuk memperbaiki kondisi.
3. Mengabaikan *(Neglect)* yaitu sikap dengan membiarkan keadaan menjadi lebih buruk seperti sering absen dan membuat kesalahan.
4. Kesetiaan *(loyality)* yaitu menunggu secara pasif sampai kondisi menjadi baik termasuk membela organisasi terhadap kritik dari luar.
   * 1. **Kinerja Pegawai**

Setiap individu yang bekerja dan organisasi yang beroperasi pasti berorientasi pada visi, tujuan dan sasaran tertentu. Organisasi pasti mengetahui apa yang dihadapkan pada customer atau klien selama waktu tertentu sebagaimana tergambar dalam visi organisasinya, dan individu juga seharunya tahu apa yang menjadi sasaran atau target dari pekerjaannya selama kurun waktu tertentu.

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja (job performance) karyawan, untuk itu setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Di sisi lain, kemampuan pemimpin dalam menggerakkan dan memberdayakan karyawan akan mempengaruhi kinerja.Kinerja karyawan mengacu pada prestasi seseorang yang diukur berdasarkan standar dan kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan. Pengelolaan untuk mencapai kinerja sumber daya manusia tinggi dimaksudkan guna meningkatkan perusahaan secara keseluruhan (Fuad Mas’ud, 2004;45).

Menurut Mangkunegara (2001;89) kinerja dapat didefinfisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Soeprihantono (2012;124) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standard, target/ sasaran/ kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Kinerja merupakan hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksan akan tugas dibandingkan dengan standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai, 2004). Lebih lanjut Rivai menyatakan bahwa kinerja tidak berdiri sendiri tapi berhubungan dengan kepuasan kerja dan kompensasi, dipengaruhi oleh ketrampilan, kemampuan dan sifat –sifat individu. Dengan kata lain kinerja ditentukan oleh kemampuan, keinginan dan lingkungan. Oleh karena itu agar mempunyai kinerja yang baik, seseorang harus mempunyai keinginan yang tinggi untuk mengerjakan dan mengetahui pekerjaannya serta dapat ditingkatkan apabila ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan.

Prawirisentono, 2009:193), mengemukakan bahwa kinerja dalam menjalankan tugasnya tidak berdiri sendiri, ia berhubungan dengan kepuasan dan tingkat imbalan atau harapan. Kinerja yang baik dipengaruhi oleh kemampuan (*knowledge* dan *skill*) dan motivasi (*attitude* dan *situation*) seseorang. Menurut Wirawan (2009: 67) “Standar kinerja adalah target, sasaran, tujuan upaya kerja karyawan dalam kurun waktu tertentu. Dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan harus mengarahkan semua tenaga, pikiran, ketrampilan, pengetahuan, dan waktu kerjanya untuk mencapai apa yang ditentukan oleh standar kinerja”.

Sedangkan menurut Suyadi Prawirosentono (2008: 27), kinerja dapat dinilai dan diukur dengan indikator yaitu:

1. Efektifitas yaitu bila tujuan kelompok dapat dicapai dengan kebutuhan yang direncanakan.
2. Tanggung jawab Merupakan bagian yang tak terpisahkan atau sebagai akibat kepemilikan wewenang.
3. Disiplin Yaitu taat pada hukum dan aturan yang belaku. Disiplin karyawan adalah ketaatan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan.
4. Inisiatif Berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk suatu ide yang berkaitan tujuan perusahaan. Sifat inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan perusahaan dan atasan yang baik. Dengan perkataan lain inisiatif karyawan merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Kinerja pegawai atau karyawan mempunyai hubungan erat dengan kinerja organisasi karena tujuan organisasi hanya dimungkinkan oleh upaya para pelaku yang terdapat dalam organisasi. Kinerja individual adalah dasar kinerja organisasi dengan demikian, bila kinerja pegawai atau karyawan baik, maka kinerja organisasi akan baik pula.

Menurut Irawan dkk. (2007:11) yang dimaksud dengan kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang bersifat konkrit, dapat diukur, dan dapat diamati. Lebih lanjut dikatakan bahwa kinerja bersifat aktual (riil) sedang tujuan bersifat ideal. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral atau etika (Prawirosentono, 2009:2).

Dari pendapat di atas untuk mengukur kinerja seseorang dapat tampak pada situasi dan kondisi kerja sehari-hari dan dapat juga kinerja tersebut hanya merupakan sebagian dari kemampuan kerja sesungguhnya yang dimiliki oleh seorang karyawan. Dari sini dapat dikatakan bahwa kinerja adalah kemampuan kerja yang tampak dalam situasi kerja sehari-hari. Oleh sebab itu, kinerja dapat diukur dengan mengobservasi karyawan pada saat bekerja sehari-hari. Pada umumnya kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang dari tingkah lakunya. Biasanya orang yang tingkat kerjanya tinggi disebut orang yang produktif, dan sebaliknya orang yang tidak mencapai standar dikatakan sebagai orang yang tidak produktif atau berkinerja rendah. Orang yang berkinerja rendah dapat menyebabkan pekerjaannya kurang atau tidak memuaskan.

Untuk mengukur kinerja masalah yang paling pokok adalah menetapkan persyaratan-persyaratan pekerjaan atau kinerjannya. Sedangkan yang dimaksud kreteria penilaian, menurut John Suprihanto (2007:23) adalah hal-hal yang pada dasarnya merupakan sifat atau ciri-ciri yang menunjukan bahwa pelaksanaan suatu pekerjaan tertentu dapat berjalan dengan lancar dan baik. Sementara itu IG Wursanto, 2008:90 mengemukakan dalam penilaian pegawai unsur-unsur yang dinilai adalah : 1). Kesetiaan; 2). Prestasi Kerja; 3). Tanggung jawab; 4). Ketaatan; 5). Kejujuran; 6). Kerjasama; 7). Prakarsa; dan 8). Kepemimpinan. Menurut Sedarmayanti (2009:22). Kinerja “*performance*, diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja/tindakan, unjuk kerja”

Efektivitas kinerja pelayanan untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target pelayanan yang telah ditentukan. Prinsip keadilan dalam pemberian pelayanan publik juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu ventuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap system pelayanan yang ditawarkan. Zeithaini, Parasuraman, dan Berry (2005:50) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Dalam konteks kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 lahun 1995 telah memberikan berbagai rambu-rambu pemberian pelayanan kepada birokrasi publik secara baik. Berbagai prmsip pelayanan, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonoinis, dan keadilan yang merata merupakan prinsip-prinsip pelayanan yang harus diakomodasi dalam pemberian pelayanan publik di Indonesia. Prinsip kesederhanaan, misalnya, mempunyai maksud banwa prosedur atau tata cara pemberian pelayanan publik harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Menurut Gary Dessler (2005 : 515), unsur-unsur yang dinilai dalam penilaian kinerja yaitu :

1. Kualitas kerja, akurasi dan ketelitian, penampilan hasil kerja.
2. Supervisi diperlukan saran, arahan dan perbaikan dari atasan.
3. Kehadiran, yaitu regulitas, ketepatan waktu kerja dan efektivitas menggunakan waktu kerja.
4. Konservasi, yaitu usaha pegawai dalam mencegah kerusakan dan usaha pemeliharaan sarana dan peralatan.
5. Insentif, yaitu kesanggupan dalam mencari tanggung jawab yang lebih tinggi yang dimulai dari diri sendiri.
6. Penyesuaian, yaitu kemampuan dan kemauan pegawai menyesuaikan diri terhadap isi pekerjaan dan beban kerja.
   1. **Relevansi Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja**

Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. (Boulter, Dalziel dan Hill, 2012 ; 145). Berdasarkan uraian tersebut makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapatdiprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Prediksi siapa yang berkinerja baik dan kurang baik dapat diukur dari kriteria atau standar yang digunakan. Analisis kompetensi disusun sebagian besar untuk pengembangan karier, tetapi penentuan tingkat kompetensi dibutuhkan untuk mengetahui efektivitas tingkat kinerja yang diharapkan.

Menurut Boulter et.al (1996 ; 39) level kompetensi adalah sebagai berikut: Skill, Knowledge, Self-concept, Self Image, Trait dan Motive. Skill adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas dengan baik, misalnya seorang programer komputer. Knowledge adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang khusus (tertentu), misalnya bahasa komputer. Social role adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang dan ditonjolkan dalam masyarakat (ekspresi nilai-nilai diri), misalnya: pemimpin. Self image adalah pandangan orang terhadap diri sendiri, merekflesikan identitas, contoh: melihat diri sendiri sebagai seorang ahli. Trait adalah karakteristik abadi dari seseorang yang membuat orang untuk berperilaku, misalnya: percaya diri sendiri.

Kompetensi adalah kemampuan dan kemauan untuk melakukan tugas dengan kinerja yang efektif. Hal ini sesuai dengan pendapat Michael Armstrong (1998), bahwa kompetensi adalah knowledge, skill, dan kualitas individu untuk mencapai kesuksesan pekerjaannya. Sedangkan menurut Prawirisentono, (2009:193), mengemukakan bahwa kinerja dalam menjalankan tugasnya tidak berdiri sendiri, ia berhubungan dengan kepuasan dan tingkat imbalan atau harapan.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001;271) kepuasan kerja adalah “suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan” sedangkan menurut Marihot Tua Effendi Hariandja (2009:290) ”Kepuasan kerja adalah merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi. Hal ini di sebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja seperti malas, rajin, produktif, dan lain – lain, atau mempunyai hubungan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi. ”

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2005:117), berpendapat bahwa ada lima teori kepuasan kerja, antara lain :

1.    Teori keseimbangan

Teori ini dikemukakan oleh Wexley dan yukl, mengaatakan bahwa semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja. Misalnya, pendidikan, pengalaman, skill, usaha, perlatan pribadi, dan jam kerja.

2.    Teori perbedaan

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Proter yang berpendapat bahwa mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih anatara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai. Sedangkan Locke megemukakan bahwa kepuasan kerja pegawai bergantung pada perbedaan antara apa yang didapat dan apa yang diharapkan oleh pegawai.

3.    Teori pemenuhan kebutuhan

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan meras puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas pula pegawai tersebut.

4.    Teori pandangan kelompok

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok cuan. Kelompok acuan tersebut dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, pegawai akan lebih merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

5.    Teori dua faktor

Teori ini dikembangkan oleh Frederick Herzberg yang menggunakan teori A. Maslow sebagai acuannya dimana Hezberg melakukan wawancara terhadap subjek insinyur dan akuntan. Masing – masing subjek diminta menceritakan kejadian yang dialami oleh mereka baik yang menyenangkan ( memberikan kepuasan ) maupun yan tidak menyenangkan atau tidak memberikan kepuasan. Kemudian dianalisis dengan analisis isi ( *content analisis* ) untuk menentukan faktor – faktor yang menyebabkan kepuasan atau ketidak puasan.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001;226) Hubungan yang kuat menunjukkan bahwa atasan dapat mempengaruhi dengan signifikan variabel lainnya dengan meningkatkan kepuasan kerja serta terdapat korelasi positif rendah antara kepuasan kepuasan kerja terhadap kinerja dan prestasi kerja. Dimana kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif. Dan disisi lain terjadi kepuasan kerja disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan.

Lebih lanjut dalam bukunya (Rivai, 2004 ; 56) menyatakan bahwa kinerja tidak berdiri sendiri tapi berhubungan dengan kepuasan kerja dan kompensasi, dipengaruhi oleh ketrampilan, kemampuan dan sifat –sifat individu.

**2.3 Kerangka Pikir**

Menurut Spencer and Spencer (dalam Dharma, 2003;111) Kompetensi adalah karakteristik dasar yang dimiliki seseorang yang berkaitan dengan efektivitas kinerja orang tersebut dalam pekerjaannya. Menurut Mitrani, et.al (1995) dalam Pfeffer, dkk (2003:110) terdapat 5 karateristik kompetensi yaitu: Motif (*Motives),* Perangai (*Traits*), Konsep Diri (*Self Concept*), Pengetahuan (*Knowledge*), Kemampuan (*Skills*)

Umar (2001:36) menjelaskan bahwa : “Kepuasan kerja merupakan penilaian atau cerminan dari perasaan pekerjaan terhadap pekerjaannya. Hal ini tampak dalam sikap positif pekerja terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi lingkungan kerjanya”. Menurut (Kreitner dan Kinicki 2001:225) Ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu sebagai berikut: Pemenuhan kebutuhan *(Need fulfillment),* Perbedaan *(Discrepancies)*, Pencapaian nilai *(Value attainment)*, Keadilan *(Equity)*, Komponen genetik *(Genetic components)*

Menurut Mangkunegara (2001 ; 67) kinerja dapat didefinfisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Suyadi Prawirosentono (2008: 27), kinerja dapat dinilai dan diukur dengan indikator yaitu: Efektifitas, Tanggung jawab, Disiplin, Inisiatif.

Berdasarkan teori diatas, kinerja pegawai menjadi perhatian khusus dalam pencapaian tujuan sebuah organisasi. maka berdasarkan uraian diatas dapat digambarkan paradigma penelitian sebagai berikut :

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian

**Kompetensi (X1)**

* Motif
* Perangai
* Konsep Diri
* Pengetahuan
* Kemampuan

Mitrani, et.al (1995) dalam Pfeffer, dkk (2003:110)

**(X1,Y)**

**Kinerja (Y)**

- Efektifitas,

- Tanggung jawab

- Disiplin

- Inisiatif

Suyadi Prawirosentono (2008:27)

**(X1, X2, Y)**

**Kepuasan Kerja (X2)**

* Pemenuhan kebutuhan
* Perbedaan
* Pencapaian nilai
* Keadilan
* Komponen genetik

(Kreitner dan Kinicki 2001:225)

* Gaji

(**Robbins, 1993**)

**(X2, Y)**

**2.4 Perumusan Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Sugiyono (2008:96). Berdasarkan latar belakang permasalahan, hipotesa yang diajukan berkaitan dengan pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Sekertariat DPRD Provinsi Lampung adalah:

1. Hipotesis parsial.
2. Ho : Tidak terdapat pengaruh kompetensi (X1) dan kepuasan kerja

(X2) terhadap kinerja pegawai di Sekertariat DPRD Provinsi

Lampung.

1. Ha : Terdapat pengaruh kompetensi (X1) dan kepuasan kerja (X2)

terhadap kinerja pegawai di Sekertariat DPRD Provinsi Lampung.

Dalam menentukan hipotesis apakah diterima atau ditolak maka dalam menentukan hipotesa dengan cara membandingkan nilai antara t hitung dan t tabel dengan ketentuan:

* Bila t hitung > t tabel, maka Ho ditolak, Ha diterima.
* Bila t hitung ≤ t tabel, maka Ho diterima, Ha ditolak.

1. Hipotesis Simultan
2. Ho: Secara simultan tidak terdapat pengaruh kompetensi (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja pegawai di Sekertariat DPRD Provinsi Lampung.
3. Ha: Secara simultan terdapat pengaruh kompetensi (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja pegawai di Sekertariat DPRD Provinsi Lampung.

Dalam menentukan penerimaan dan penolakan hipotesa dengan membandingkan nilai F hitung dan F tabel dengan ketentuan:

* Bila F hitung > F tabel, maka Ho ditolak, Ha diterima.
* Bila F hitung ≤ F tabel, maka Ho diterima, Ha ditolak.

1. Hipotesis diajukan
2. Ha : Secara parsial terdapat pengaruh kompetensi (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja pegawai di Sekertariat DPRD Provinsi Lampung
3. Ha : Secara simultan terdapat pengaruh kompetensi (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja pegawai di Sekertariat DPRD Provinsi Lampung

Maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kompetensi (X1) terhadap kinerja pegawai di Sekertariat DPRD Provinsi Lampung.
2. Terdapat pengaruh kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja pegawai di Sekertariat DPRD Provinsi Lampung.
3. Terdapat pengaruh kompetensi (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja pegawai di Sekertariat DPRD Provinsi Lampung.