DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT *Volume 3, Nomor 3, Tahun 2014, Halaman 1-7*
http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr ***ISSN (Online): 2337-3792***

ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT TASPEN (PERSERO) KCU SEMARANG

Alifia Palokoto, Indi Djastuti [1]
Fifififi.palokoto@gmail.com

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone: +622476486851

ABSTRACT

This research aims to analyze the influences of competence factors to employee performance of PT TASPEN (Persero) Semarang main branch. This research utilize independent variables, they are integrity, achieve orientation, concern for order, customer service orientation, interpersonal understanding combined to a dependent variable of employee performance. This research focuses on five mandatory competence owned by the whole employees of PT TASPEN (Persero) Semarang main branch. The fact that three of them shows a lower percentage. For those reasons, it is needed to know how much the mandatory competence influence owned by the employees performance.

Research method used is that quantitative analyze, with validity and reliability tests, classical assumption test, double linear regression analyze collected through questioners spreading and implemented to the whole employees of 85 persons.

Based on the done research in the past, it showed that all independent variables had positive and significant influences to the employees performance with the integrity variable influence to the employees performance reached 0,238; the achieve orientation variable influence to the employees performance reached 0,297; the concern for order variable influence to the employees performance reached 0,230; the customer service orientation variable influence to the employees performance reached 0,285; the interpersonal understanding variable influence to the employees performance reached 0,294.

Keywords:integrity, achieve orientation, concern for order, customer service orientation, interpersonal understanding, employee performance

PENDAHULUAN

Pemerintahan sebagai salah satu unsur sebuah negara disamping berperan sebagai pengemban amanat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik guna memenuhi kebutuhan masyarakat di semua sektor seperti yang telah diatur dalam undang-undang sebuah negara. Untuk melaksanakan fungsi dan peran tersebut, pemerintah sebagai aparatur negara mendirikan badan usaha dengan modal milik pemerintah/negara atau yang lebih dikenal Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai kaki tangan pemerintah. BUMN merupakan perusahaan yang berperan untuk mewujudkan kesejahteraan yang menjadi harapan bagi masyarakat, sehingga kinerja masing-masing karyawan dalam melayani masyarakat dan bekerja sesuai tujuan perusahaan sangat diperhatikan, karena tantangan utama perusahaan sesungguhnya adalah bagaimana menciptakan sumber daya manusia yang dapat menghasilkan kinerja optimal dan mencapai tujuan perusahaan.

Untuk menghasilkan kinerja yang optimal dalam perusahaan dapat diukur dari hasil pekerjaan yang telah dilakukannya dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, karena keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Kinerja

[1] *Corresponding author*

merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya.

Melalui pencapaian kinerja masing-masing individu maka perusahaan dapat menghasilkan kinerja seutuhnya dan mencapai keberhasilan sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan. Menurut Edi Suswardji, et.,al., (2012) untuk mencapai keberhasilan diperlukan landasan yang kuat salah satunya yaitu kompetensi, baik kompetensi karyawan, pemimpin dan organisasi dengan begitu dapat diketahui bahwa kompetensi sangat penting untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi dengan sukses.Begitu pula menurut Moeheriono (2009) kompetensi mempunyai peranan yang amat penting, karena pada umumnya kompetensi menyangkut kemampuan dasar seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan.

Oleh karena itu diperlukan adanya pelaksanakan identifikasi kompetensi yang relevan dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja SDM, agar memungkinkan kelangsungan hidup organisasi mencapai keberhasilan kompetitif (Bhropy dan Kiely, 2002). Pada BUMN di sektor Jasa keuangan dan Asuransi, PT TASPEN (Persero) merupakan salah satu BUMN yang memiliki kompetensi khas disesuaikan dengan strategi perusahaan yang menerapkan MSDM-BK untuk memenuhi kebutuhan kompetensi jabatan dan kebutuhan kompetensi individu/karyawan. PT TASPEN (Persero) memiliki beberapa faktor yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu kompetensi yang dibutuhkan diantaranya mencakup kompetensi yang harus dimiliki setiap karyawan, kompetensi pendukung dan kompetensi bidang. Dari ketiga sasaran kompetensi tersebut terdapat lima kompetensi yang harus dimiliki seluruh karyawan PT TASPEN (Persero), kompetensi tersebut merupakan kompetensi wajib yang diperlukan dalam aktivitas proses bisnis perusahaan diantaranya:

1. Integritas (*Integrity*)
2. Semangat Berprestasi (*Achieve Orientation*)
3. Kepedulian pada Kualitas dan Ketelitian Kerja (*Concern for Order*)
4. Berorientasi kepuasan Pelanggan (*Customer Service Orientation*)
5. Empati (*Interpersonal Understanding*)

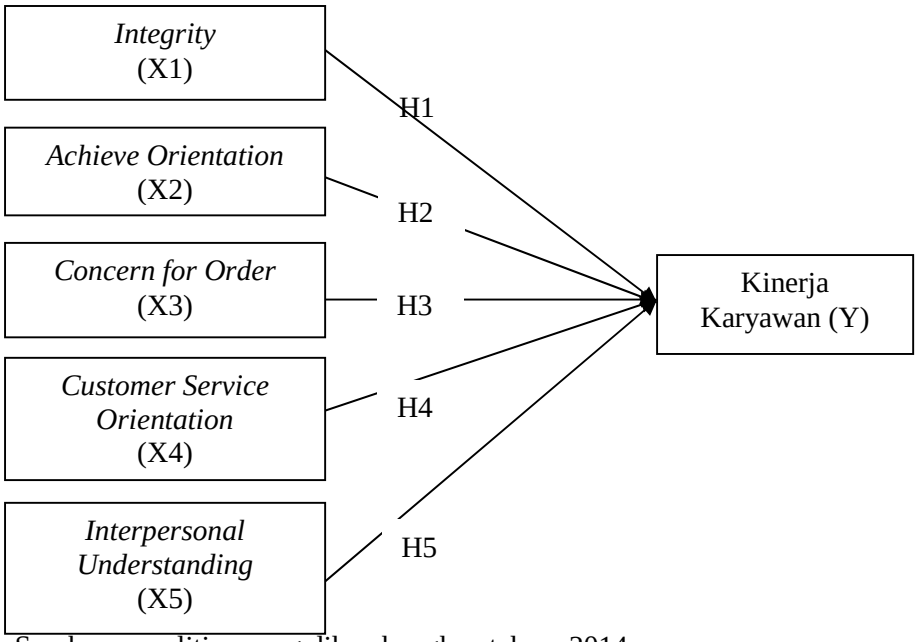
Masalah yang diangkat dari penelitian ini adalah kompetensi yang terdapat di PT TASPEN (Persero) KCU Semarang yang memiliki penerapan tertentu dan harus dimiliki seluruh karyawan melalui lima kompetensi wajib strategi perusahaan guna meningkatkan kinerja karyawannya, yang juga digunakan sebagai potret di kantor cabang dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Pada data evaluasi kinerja PT TASPEN (Persero) KCU Semarang tahun 2010, 3 dari 5 kompetensi wajib tersebut menunjukkan persentase yang lebih rendah, yaitu kepedulian pada kualitas dan ketelitian kerja (*concern for order*), orientasi kepada kepuasan pelanggan (*customer service orientation*) dan empati (*interpersonal understanding*). Juga dari perbedaan hasil penelitian sebelumnya mengenai kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Anak Agung Ngurah Bagus Dhermawan et.,al., (2012) menunjukkan hasil bahwa kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Emmyah (2009) bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Mengingat pentingnya kompetensi pada sumber daya manusia yang dimiliki maka setiap perusahaan harus memperhatikan tingkat dari kompetensi yang ditetapkan perusahaan sebagai kebutuhan kompetensi yang harus dimiliki dengan kompetensi yang dimiliki oleh para karyawannya. Di dalam perusahaan diperlukan adanya kinerja yang tinggi untuk meningkatkan mutu dan kualitas kinerjanya melalui sumber daya manusia yang berkompeten pada perusahaan.

Kinerjamerupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai olehseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, dan setiap perusahaan memiliki standar kompetensi masing-masing dalam menjalankan aktivitasnya yang tercermin dari kinerja para karyawannya. Berpijak dari pemikiran tersebut maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran yang ditunjukkan oleh gambar 1 sebagai berikut:

Gambar 1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber: penelitian yang dikembangkan tahun 2014

Dari kerangka pemikiran teori diatas maka dirumuskan hipotesis :

1. H1 : Semakin tinggi integritas (*Integrity*) karyawan semakin tinggi kinerja karyawan
2. H2 : Semakin tinggi semangat untuk berprestasi (*Achieve Orientation)* semakin tinggi kinerja karyawan
3. H3 : Semakin tinggi Kepedulian pada kualitas dan ketelitian kerja *(Concern for Order)* semakin tinggi kinerja karyawan
4. H4 : Semakin tinggi orientasi kepuasan pelanggan*(Customer Service Orientation)* semakin tinggi kinerja karyawan
5. H5 : Semakin tinggi empati (*Interpersonal Understanding)* semakin tinggi kinerja karyawan

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (*Independent Variabel*) yang terdiri dari Integritas (*Integrity*), Semangat untuk berprestasi (*Achieve Orientation*), Kepedulian pada kualitas dan ketelitian kerja (*Concern for Order*), Berorientasi kepuasan pelanggan (*Customer Service Orientation*) dan Empati (*Interpersonal Understanding*). Variabel terikat (*Dependent Variabel*) dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiono (2011) dalam Suswardji (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini menggunakan

metode sensus karena jumlah populasi sama dengan jumlah sampel yaitu seluruh karyawan PT TASPEN KCU Semarang yang seluruhnya berjumlah 85 orang.

Metode Analisis

Model pengujian menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hal ini akan menunjukkan hubungan (korelasi) antara kejadian satu dengan kejadian yang lainnya. Karena terdapat lebih dari dua variabel, maka hubungan linier dapat dinyatakan dalam persamaan regresi linier berganda.

Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen integritas (X1), semangat berprestasi (X2), kepedulian pada kualitas dan ketelitian kerja (X3), kepuasan pelanggan (X4), Empati (X5) terhadap (Kinerja). Persamaan Regresi Linier berganda adalah sebagai berikut:

Rumus : $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$

Keterangan :

Y = Kinerja karyawan

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien regresi

X_1 = Integritas (*Integrity*)

X_2 = Semangat berprestasi (*Achieve Orientation*)

X_3 = Kepedulian pada Kualitas, dan Ketelitian Kerja (*Concern for Order*)

X_4 = Berorientasi Kepuasan Pelanggan (*Customer Service Orientation*)

X_5 = Empati (*Interpersonal Understanding*)

e = *residual error*

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengujian dilakukan dengan model analisis regresi bergandayang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel independen yaitu integritas, semangat berprestasi, kepedulian pada kualitas dan ketelitian kerja, berorientasi pada kepuasan pelanggan, dan empati terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan dengan nilai koefisien persamaan regresi pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1
Tabel Koefisien Persamaan Regresi Linear

	Koefisien standar (Beta)	t- Rasio	Sig (P-Value)
Integritas	0.238	2.837	0.006
Semangat Berprestasi	0.297	3.458	0.001
Kepedulian pada Kualitas dan Ketelitian kerja	0.230	2.737	0.008
Berorientasi pada Kepuasan Pelanggan	0.285	3.570	0.001
Empati	0.294	3.716	0.000
F	17.910		
Sig F	0.000		
Adj R^2	0.502		

Sumber : Hasil print out analisis regresi

Berdasarkan tabel 4.14 tersebut diatas, maka dapat dibuat persamaan regresi linear yang mencerminkan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$\mathbf{Y = 0{,}238\ X_1 + 0{,}297\ X_2 + 0{,}230\ X_3 + 0.285\ X4 + 0{,}294\ X5}$$

Dari model tersebut kemudian dapat diinterpretasikan untuk besarnya nilai dari masing-masing koefisien regresi dengan pembahasannya sebagai berikut :

1. Nilai koefisien regresi integritas (X1) sebesar 0,238. Hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t hitung sebesar 2,837 dengan signifikansi sebesar 0,006. Nilai signifikansi hasil lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima. Menunjukkan bahwa variabel integritas berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yang berarti bahwa integritas yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan.
2. Nilai koefisien regresi semangat berprestasi (X2) sebesar 0,297. Hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t hitung sebesar 3,458 dengan signifikansi sebesar 0,001. Nilai signifikansi hasil lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima. Menunjukkan bahwa variabel semangat berprestasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yang berarti bahwa semangat berprestasi yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan.
3. Nilai koefisien regresi kepedulian Kualitas dan Ketelitian Kerja (X3) sebesar 0,230. Hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t hitung sebesar 2,707 dengan signifikansi sebesar 0,008. Nilai signifikansi hasil lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 3 dalam penelitian ini diterima. Menunjukkan bahwa variabel kepedulian Kualitas dan Ketelitian Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yang berarti bahwa kepedulian Kualitas dan Ketelitian Kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan.
4. Nilai Koefisien regresi Berorientasi pada Kepuasan Pelanggan (X4) sebesar 0,285. Hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t hitung sebesar 3,570 dengan signifikansi sebesar 0,001. Nilai signifikansi hasil lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 4 dalam penelitian ini diterima. Menunjukkan bahwa Berorientasi pada Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yang berarti bahwa variabel Berorientasi pada Kepuasan Pelanggan yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan.
5. Nilai Koefisien regresi empati (X5) sebesar 0,294. Hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t hitung sebesar 3,716 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi hasil lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 5 dalam penelitian ini diterima.menunjukkan bahwa empati berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yang berarti bahwa variabel Empati yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan.

Persamaan regresi berganda tersebut menunjukkan bahwa variabel integritas, semangat berprestasi, kepedulian kualitas dan ketelitian kerja, berorientasi kepuasan pelanggan, dan empati memiliki pengaruh positif terhadap kinerja sebagaimana yang diharapkan.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini mengenai analisis pengaruh faktor-faktor kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT TASPEN (Persero) KCU Semarang, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Integritas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kompetensi. Integritas yang tinggi akan memberikan kinerja yang tinggi.
2. Semangat berprestasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kompetensi. Semangat berprestasi yang tinggi akan memberikan kinerja yang tinggi.

3. Kepedulian pada kualitas dan ketelitian kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kompetensi. Kepedulian pada kualitas dan ketelitian kerja yang tinggi akan memberikan kinerja yang tinggi.
4. Orientasi pada kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kompetensi. Orientasi pada kepuasan pelanggan yang tinggi akan memberikan kinerja yang tinggi.
5. Empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kompetensi. Empati yang tinggi akan memberikan kinerja yang tinggi.

SARAN

Dengan variabel kinerja dan faktor –faktor kompetensi yang harus dimiliki seluruh karyawan di PT TASPEN (Persero) KCU Semarang yang meliputi integritas, semangat berprestasi, kepedulian pada kualitas dan ketelitian kerja, berorientasi pada kepuasan pelanggan, dan empati, saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Pada faktor integritas dengan mengikuti kode etik profesi dan perusahaan menjadi hal yang masih perlu diperhatikan agar karyawan dapat jujur dalam menggunakan dan mengelola sumber daya yang ada. Melakukan tindakan yang konsisten, secara terbuka mengakui kesalahan, dan bersedia untuk menarik produk atau jasa dengan praktek bisnis yang tidak etis.
2. Pada faktor semangat berprestasi dengan bekerja untuk mencapai suatu standar kinerja yang ditetapkan oleh pihak manajemen merupakan hal yang perlu diperhatikan karyawan agar dapat berfikir mandiri dalam menetapkan keberhasilan kerja, meningkatkan efisiensi, agar melaksanakan performansi dengan hal-hal yang baru dan berbeda yang belum pernah dilakukan sebelumnya oleh perusahaan.
3. Pada faktor kepedulian pada kualitas dan ketelitian kerja dengan memelihara lingkungan kerja yang teratur merupakan hal yang perlu diperhatikan agar terdapat kejelasan tugas untuk hasil yang diharapkan, secara sadar melakukan pengecekan ulang pekerjaan, mengembangkan serta menggunakan sistem untuk mengorganisir, menjaga kemampuan lacak setiap informasi dan memonitor kualitas pekerjaan orang lain untuk mengecek bahwa prosedur berlaku sudah dilaksanakan dengan baik.
4. Pada kinerja karyawan hal yang masih perlu diperhatikan adalah keefektivan kerja dengan melakukan penyelesaian pekerjaan tepat pada rencana kerja yang telah ditetapkan, agar sesuai dengan target yang diberikan, mampu mengatur dan mendayagunakan sumber daya, menunjukkan kesetiaan dan kesadaran menolong kolega dan menghormati pengambil keputusan serta menempatkan kepentingan organisasi diaatas kepentingan dan keinginan pribadi.
5. Pada faktor empati dengan memahami perasaan emosi seseorang yang sedang terjadi menjadi hal yang perlu diperhatikan dengan mengerti penyebab kompleks yang mendasari suatu permasalahan, menangkap kunci pokok pesan perasaan seseorang, menyediakan diri untuk mendengarkan orang lain, dan menolong orang lain dengan masalah yang dihadapi..
6. Pada faktor orientasi kepuasan pelanggan masih perlu ditingkatkan dalam hal memperbaiki masalah yang berkaitan dengan peserta secara sungguh-sungguh, dengan menindaklanjuti kebutuhan, permintaan, dan keluhan peserta, memonitor kepuasan peserta, memberikan respon atas pertanyaan atau kebtuhan peserta dan menggunakan waktu atau usaha pribadi untuk melaksanakan tugas.

KETERBATASAN PENELITIAN DAN AGENDA PENELITIAN MENDATANG

Kinerja dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan kuesioner yang mengukur kinerja secara *self report*. Hal ini dapat menjadi ukuran yang bias karena jawaban responden dalam menilai diri sendiri cenderung dilebih-lebihkan. Untuk itu penelitian selanjutnya, ukuran kinerja dapat menggunakan ukuran kinerja dari hasil pengukuran standar organisasi.

Beberapa riset sebelumnya menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan selain variabel kepemimpinan, motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja yang diuji dalam penelitian ini, ada beberapa variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan, misalnya komitmen karyawan dan gaji. Untuk penelitian mendatang dapat diteliti hubungan variabel-variabel lainnya yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

REFERENSI

Brophy, M. & T. Kiely, 2002. *Competencies: A new sector*. Journal of European Industrial.

Dhermawan, Anak Agung Ngurah Bagus. 2012. *Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 6, hal 173 No. 2 Agustus 2012.

Emmyah. 2009. *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Politeknik Negeri ujung Pandang*. Tesis Program Magister Ilmu Administrasi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar.

Moeheriono.2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Galian Indonesia.

Suwardji, Edi., Hasbullah, Rachmat., dan Albatross, Eka. 2012. *Hubungan Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Universitas Singaperbangsa Karawang*. Jurnal Manajemen Vol.10 No.1 Oktober 2012, h. 955.