

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Landasan Teori

1.1.1 Kompetensi

1. Pengertian Kompetensi

Kompetensi adalah suatu hal yang dikaitkan dengan kemampuan, pengetahuan/wawasan, dan sikap yang dijadikan suatu pedoman dalam melakukan tanggung jawab pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai. Kesuksesan yang didapat pegawai adalah hasil dari peningkatan kompetensi pegawai selama bekerja di perusahaan. Menurut Veithzal (2003) menyebutkan kompetensi adalah kecakapan, keterampilan, kemampuan. Kata dasarnya sendiri yaitu kompeten yang berarti cakap, mampu, terampil. Kompetensi mengacu kepada atribut / karakteristik seseorang yang membuatnya berhasil dalam pekerjaannya.

Moh. Uzer Usman (2006) menyebutkan bahwa seseorang disebut kompeten apabila telah memiliki kecakapan bekerja pada bidang tertentu dari hal ini maka kompetensi juga diartikan sebagai suatu hal yang menggambarkan kualifikasi atau kemampuan seseorang, baik yang kualitatif maupun kuantitatif. Menurut Satori (2007) menyebutkan kompetensi berasal dari bahasa Inggris *competency* yang berarti kecakapan, kemampuan dan wewenang. Jadi kompetensi adalah performan yang mengarah pada pencapaian tujuan secara tuntas menuju kondisi yang diinginkannya.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan kompetensi adalah sejumlah kemampuan yang harus dimiliki seseorang terutama karyawan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

2. Jenis – Jenis Kompetensi

Terdapat beberapa jenis kompetensi menurut Hutapea dan Thoha (2015) yaitu :

- a. Kompetensi fungsional kompetensi yang meliputi pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan.
- b. Kompetensi perilaku mencakup semua aspek perilaku individu yang dapat menciptakan kesuksesan atau kegagalan bagi individu dalam melakukan pekerjaan.
- c. Kompetensi pengetahuan meliputi kompetensi faktual, konseptual dan prosedural
- d. Kompetensi individu adalah kemampuan kerja yang dimiliki oleh seseorang berdasarkan pengalaman dan pembelajaran dalam upaya pelaksanaan tugas secara profesional.

3. Indikator Kompetensi

Menurut Spencer (2013) untuk mengukur kompetensi menggunakan indikator – indikator sebagai berikut :

- a. Keahlian Teknis

Penguasaan bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan dan motivasi untuk menggunakannya, mengembangkan, dan

membagikan pengetahuannya yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

b. Percaya Diri

Keyakinan seseorang pada kemampuan diri sendiri untuk menyelesaikan suatu tugas atau tantangan (pekerjaannya).

c. Perhatian terhadap Kejelasan Tugas

Dorongan dalam diri seseorang untuk memastikan atau mengurangi ketidakpastian khususnya berkaitan dengan penugasan, kualitas dan ketelitian kerja.

d. Empati

Kemampuan untuk memahami hal – hal yang tidak diungkapkan dengan perkataan yang bisa berupa atas pemahaman perasaan, keinginan atau pemiiran dari orang lain.

e. Berorientasi Kepada Pelanggan

Keinginan untuk membantu atau melayani pelanggan atau orang lain.

1.1.2 Pelatihan

1. Pengertian Pelatihan

Pelatihan merupakan bagian dari pendidikan. Pelatihan bersifat spesifik, praktis dan segera. Spesifik berarti pelatihan berhubungan dengan bidang pekerjaan yang dilakukan. Praktis dan segera berarti yang sudah dilatihkan dapat dipraktikkan. Umumnya pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan kerja dalam waktu relatif

singkat menurut Yusuf (2015:69). Sedangkan menurut Kaswan (2012:86) merupakan usaha terencana oleh organisasi untuk memfasilitasi pembelajaran pegawai atas kompetensi yang berkaitan dengan pekerjaan.

Menurut Sofyandi, Herman (2013:112) pelatihan adalah suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya lebih efektif dan efisien. Program pelatihan adalah serangkaian program yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam hubungannya dalam pekerjaan, efektifitas program pelatihan adalah suatu istilah untuk memastikan apakah program pelatihan dijalankan dengan efektif dalam mencapai sasaran yang ditentukan.

Berdasarkan berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan adalah kegiatan yang dirancang untuk mengembangkan sumber daya manusia melalui rangkaian kegiatan identifikasi, pengkajian, serta proses belajar yang terencana. Hal ini dilakukan untuk membantu mengembangkan kemampuan yang diperlukan agar dapat melaksanakan tugas, baik sekarang maupun dimasa yang akan datang.

2. Tujuan Pelatihan

Kegiatan – kegiatan pelatihan merupakan tanggung jawab bagian SDM dan pimpinan langsung. Pimpinan mempunyai tanggung jawab atas kebijakan – kebijakan umum dan prosedur yang dibutuhkan untuk menerapkan program pelatihan. Oleh karena itu, komitmen pimpinan sangat

penting agar latihan karyawan berjalan secara efektif, baik dan terencana proses serta tujuan dari latihan dapat tercapai.

Adapun tujuan pelatihan menurut Simamora (2003) yaitu:

- a. Memperbaiki kinerja.
- b. Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi.
- c. Mengurangi waktu belajar karyawan baru supaya menjadi kompeten dalam karyawan.
- d. Membantu memecahkan persoalan operasional.
- e. Mempersiapkan karyawan baru untuk promosi.
- f. Mengorientasikan karyawan terhadap organisasi.
- g. Memenuhi kebutuhan – kebituhan pertumbuhan pribadi.
- h. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja karyawan dalam mencapai sasaran – sasaran yang telah ditetapkan.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelatihan

Metode pelatihan terbaik tergantung dari berbagai faktor. Berdasarkan penjelasan Rivai (2010:225-226) faktor – faktor yang perlu dipertimbangkan dalam pelatihan yaitu :

- a. Efektivitas biaya
- b. Materi yang dibutuhkan
- c. Prinsip – prinsip pembelajaran
- d. Ketepatan dan kesesuaian fasilitas
- e. Kemampuan peserta pelatihan

- f. Kemampuan instruktur pelatihan

4. Indikator Pelatihan

Indikator pelatihan yang efektif yang diberikan perusahaan kepada karyawannya menurut Sofyandi, Herman (2013:131) dapat diukur melalui :

- a. Isi pelatihan

Apakah isi program pelatihan relevan dan sejalan dengan kebutuhan pelatihan, dan apakah pelatihan itu *up to date*.

- b. Metode pelatihan

Apakah metode pelatihan yang diberikan sesuai dengan subjek itu dan apakah metode pelatihan tersebut sesuai dengan gaya belajar peserta pelatihan.

- c. Sikap dan keterampilan instruktur

Apakah instruktur mempunyai sikap dan keterampilan penyampaian yang mendorong orang untuk belajar.

- d. Lama waktu pelatihan

Berapa lama waktu pemberian materi pokok yang harus dipelajari dan seberapa cepat tempo penyampaian materi tersebut.

- e. Fasilitas pelatihan

Apakah tempat penyelenggaraan pelatihan dapat dikendalikan oleh instruktur, apakah relevan dengan jenis pelatihan, dan apakah maknanya memuaskan.

1.1.3 Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Menurut Rivai (2012:309) kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Menurut Prawirosentono dalam jurnalnya (2019) mendefinisikan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Mangkunegara (2012:9), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Suparyadi (2015:2), kinerja karyawan pada dasarnya adalah suatu upaya mengelola kompetensi karyawan yang dilakukan oleh organisasi secara sistematis dan terus menerus agar karyawan tersebut memiliki tingkat kinerja yang diharapkan oleh organisasi, yaitu mampu memberikan kontribusi yang optimal, sehingga mampu mencapai tujuan organisasi. Perusahaan menjadikan kinerja tolak ukur tercapainya suatu tujuan yang ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang yang dinilai berdasarkan kemampuan dan tanggung

jawabnya selama masa bekerja yang tujuannya untuk pribadi dan perusahaan.

2. Faktor – Faktor Kinerja

Menurut Simamora (2004:49) faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah :

a. Faktor Individu

Yaitu faktor yang berhubungan dengan apa yang ada dalam diri seseorang. Meliputi kompetensi, kemampuan kerja dan latar belakang seorang karyawan.

b. Faktor Psikologi

Yaitu faktor yang berhubungan dengan masalah perilaku atau sikap seseorang. Meliputi pelatihan, kepribadian, dan kepemimpinan.

c. Faktor Organisasi

Yaitu faktor yang mendasari suatu organisasi dalam bertindak yang meliputi bentuk pekerjaan dan kepemimpinan.

3. Indikator kinerja

Metode pengukuran kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2005) dapat diukur berdasarkan 4 indikator :

1. Kualitas Kerja

Menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan.

2. Kuantitas Kerja

Menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi keluaran atau hasil tugas – tugas rutinitas dan kecepatan dalam menyelesaikan tugasnya.

3. Kerjasama

Menyatakan kemampuan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas.

4. Tanggung Jawab

Menyatakan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya.

5. Inisiatif

Bersembangat dalam menyelesaikan tugasnya, serta kemampuan dalam membuat suatu keputusan yang baik tanpa adanya pengarahan terlebih dahulu.

1.2 Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kompetensi, pelatihan dan kinerja karyawan. Penelitian tersebut dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Nadia Catalina (2015)	Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada rumah makan mie khangen Depok	Kompetensi (X) Kinerja (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Kompetensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada rumah makan mie khangen Depok
2	Melanie Yusuf (2019)	Pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja pramusaji di restoran the luxton hotel Bandung	Pelatihan (X) Kinerja (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja pramusaji di restoran the luxton hotel Bandung
3	Fachrul Husain Habibie dan Novita Widyastuti (2017)	Pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan restoran, rumah makan di Bogor	Pelatihan (X1) Motivasi (X2) Kinerja (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Pelatihan dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan restoran, rumah makan di Bogor
4	Cristian Setyawan (2018)	Pengaruh pemberian pelatihan dan motivasi terhadap peningkatan kinerja karyawan pada tamani kafe Jakarta	Pelatihan (X1) Motivasi (X2) Kinerja (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Pengujian hasil secara simultan menunjukkan pemberian pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada tamani kafe Jakarta

5	Aria Bayu Pangestu, Excelita Syahrani Dwirajani, Annissaa Novieningtyas	Penilaian kompetensi berdasarkan metode gamifikasi	Gamifikasi (X1) Penilaian Kompetensi (X2) Manajemen Kinerja (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa game dapat menguji kompetensi di kedai kopi. Hasil dari permainan tersebut sangat jorelasi dengan analisi KPI. Dapat disimpulkan bahwa permainan dapt menjadi salah satu alternatif bagi perusahaan untuk melakukan penilaian kompetensi karyawan.
---	---	--	---	----------------------------------	---

1.3 Pengaruh Antar Variabel

2.3.1. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja

Mohd Noor & Dola (2009) *“competency include the aptitude necessary to enhance basic abilities and to raise job performace to a higher level”*. Kompetensi merupakan bakat yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan dasar untuk meningkatkan kinerja ke tingkatan lebih tinggi. Jika semakin tinggi kompetensi SDM yang dimiliki maka semakin tinggi juga kinerja SDM yang berkompeten. Menurut Wibowo (2014:217), kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk diantaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang terbaru dan meningkatkan manfaat yang disepakati.

Penelitian Nadya Catalina (2015) dengan judul Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada rumah makan mie khangen Depok, hasilnya menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2.3.2. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan

Jackson et.al (2011) “Perusahaan – perusahaan yang memiliki daya saing yang tinggi menggunkan praktik – praktik pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pekerja demi melaksanakan strategi bisnis perusahaan”. Ini berarti setiap perusahaan perlu adanya pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Jadi apabila pelatihan yang dilakukan karyawan semakin sering maka semakin meningkat juga kompetensi dan kinerja karyawan.

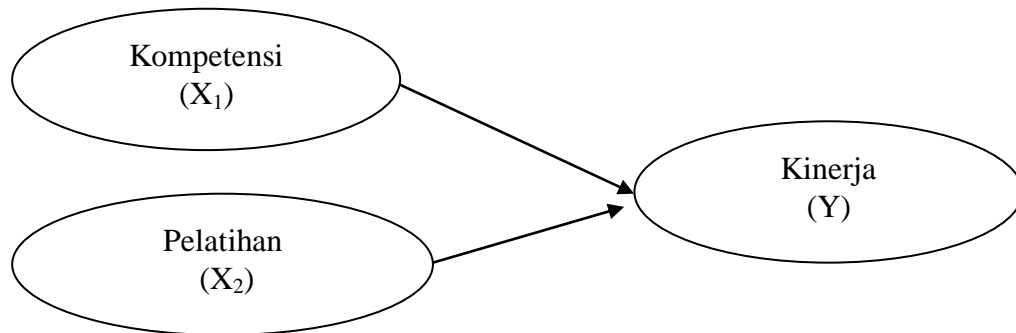
Sesuai penelitian yang dilakukan oleh Cristian Setyawan (2018) dengan judul Pengaruh pemberian pelatihan dan motivasi terhadap peningkatan kinerja karyawan pada tamani kafe Jakarta.

1.4 Kerangka Konseptual

Berdasarkan beberapa teori dan penelitian terdahulu diatas, kinerja merupakan hasil kerja yang mempunyai hubungan terhadap tujuan strategis perusahaan. Apabila hasil kinerja karyawan tidak dioptimalkan maka akan mempengaruhi kinerja perusahaan yang tidak optimal. Banyak faktor yang menyebabkan sumber daya manusia memiliki kinerja yang unggul, sehingga mampu mendorong keberhasilan perusahaan, beberapa faktornya antara lain adalah kompetensi dan pelatihan. Kompetensi dapat memperdalam dan

memperluas kemampuan kerja. Semakin sering seorang karyawan melakukan pekerjaan yang sama, semakin terampil dan semakin cepat pula menyelesaikan pekerjaan tersebut. Semakin banyak macam pekerjaan yang dilakukan karyawan, pengalaman kerjanya semakin luas dan memungkinkan peningkatan kinerja. Perusahaan berkembang dan mampu bertahan apabila didukung oleh karyawan – karyawan yang kompeten di bidangnya. Salah satu cara dalam mempertahankan kompetensi yang ada dalam diri seorang karyawan adalah dengan pelatihan. Pelatihan membantu para karyawan dalam mengembangkan berbagai keterampilan yang dimilikinya yang akan digunakan pada saat itu maupun dimasa yang akan datang.

Oleh karena itu, agar para pegawai mampu mencapai kinerja yang optimal perusahaan harus rutin mengadakan pelatihan untuk mengasah kompetensi baik yang sudah dimiliki oleh karyawan maupun menciptakan kompetensi baru melalui pelatihan yang telah dilakukan. Pelatihan karyawan semakin diminati seiring berkembangnya perkembangan dan mewabahnya cafe dan restoran di Indonesia. Dengan pelatihan intensif ini karyawan diarahkan agar menguasai dasar – dasar pengetahuan pelayanan, serta cita rasa produk yang dibuat sehingga menghasilkan pelayanan serta produk yang beda dari yang lain. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

1.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang bersifat sementara atau dugaan, anggapan, pendapat dan asumsi yang mungkin kebenarannya yang kemudian harus dibuktikan dengan melakukan suatu penelitian atau pengamatan terhadap objek yang diteliti. Menurut Sugiono (2009), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan perumusan masalah, tinjauan pustaka, dan tinjauan terhadap penelitian terdahulu, maka dirumuskan dua hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- H₁ : Diduga terdapat pengaruh signifikan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Friends Cafe Jombang.
- H₂ : Diduga terdapat pengaruh signifikan pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Friends Cafe Jombang.

