

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

#### **A. Telaah Pustaka**

Sebelum melakukan penelitian lebih dalam, ada beberapa penelitian yang memiliki pembahasan yang hampir sama dengan penulis. Penulis melakukan telaah pustaka terhadap penelitian terlebih dahulu yang mana berkaitan dengan pembahasan penelitian. Namun terdapat berbagai perbedaan, dilihat dari pembahasan maupun objek yang dikaji dalam penelitian. Untuk memberikan pembahasan yang lebih mendalam terhadap objek yang akan diteliti oleh penulis. Adapun penelitian tersebut adalah:

Dalam jurnal penelitian berjudul Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang) yang ditulis oleh Rifki Aditya, Hamidah Nayati Utami, Ika Ruhana, penelitian ini dilakukan mengenai variabel bebas, yaitu pelatihan kerja terhadap dua variabel terikat yaitu kompetensi karyawan dan kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur area Malang. Dari penelitian ini menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kompetensi karyawan, dan pelatihan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Aditya , Utami, & Ruhana, 2015).

Jurnal penelitian berjudul Analisis Pengaruh Kompetensi Syariah, Kompensasi Islami dan Kecerdasan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Bank Muamalat Cabang Ternate) yang ditulis oleh Ay Maryani, Hayatul Mutmainnah Rusmahafi. Sampel dari penelitian ini adalah para karyawan Bank Muamalat Cabang Ternate, hasil penelitiannya menyatakan bahwa dari ketiga variabel hanya kecerdasan Spritual Islam yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Secara teoritis temuan ini mengandung makna bahwa kecerdasan spritual Islam merupakan instrumen penting untuk membentuk dan meningkatkan kinerja karyawan Bank Muamalat karena

prinsip ketaatan terhadap ajaran agama akan meningkatkan kejujuran dan etos kerja (Maryani & Rusmahafi, 2017).

Penelitian berjudul Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan yang ditulis oleh I Putu Ari Saptra, I Waya Bagia, I Wayan Suwendra. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif kausal, subjek dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada Hotel Pita Maha A Tjampuhan Resort & SPA. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 103 orang dan sampel yang diambil berjumlah 82 orang, dengan menggunakan teknik *proportional random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, kompetensi terhadap disiplin kerja karyawan, kompetensi terhadap kinerja karyawan, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel pita Maha A Thampuhan Resort & Spa (Saputra, Bagia, & Suwendra, 2016).

Jurnal penelitian berjudul “Pengaruh Tingkat Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Perkantoran” yang ditulis oleh Lucia Nurbani Kartika, Agus Sugiarto. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai administrasi perkantoran di UKSW Salatiga (86 orang) baik tetap maupun kontrak yang dipekerjakan dalam unit-unit kerja. Metode pengambilan data penelitian secara *complete enumeration* atau sensus. Hasil penelitian inimenunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenjang/tingkat pendidikan dengan kompetensi pegawai, terhadap hubungan antara pengalaman kerja dengan kompetensi, namun kadar hubungan kedua variabel menunjukkan hubungan yang lemah dan terdapat kecenderungan semakin tinggi pengalaman kerja akan semakin tinggi pula tingkat kompetensi para pegawai, dan terdapat perbedaan signifikan kompetensi antara pegawai yang memiliki bidang studi administrasi perkantoran/kesekretarian dengan pegawai yang tidak memiliki bidang studi administrasi perkantoran/kesektarian. Sedangkan terdapat pengaruh secara signifikan antara kompetensi terhadap kinerja (Kartika, 2014).

Jurnal penelitian berjudul Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan yang ditulis oleh Siti Untari, Aniek Wahyuati. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja baik secara simultan maupun persial terhadap kinerja karyawan CV Buana Mas Jaya Surabaya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan sampel 50 orang, teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan yang bekerja pada CV Buana Mas Jaya Surabaya adalah signifikan (Untari & Wahyuati, 2014).

Dalam jurnal penelitian yang berjudul Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya yang ditulis oleh Eddy Yunus, penelitian ini menganalisis sejauh mana kemampuan berkomunikasi, kerjasama kelompok, kepemimpinan dan keputusan pendapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah 334 orang yang merupakan pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya, objek penelitian ini adalah 25% dari populasi yaitu sebanyak 83 responden. Hasil dari penelitian ini adalah kemampuan berkomunikasi pegawai merupakan penghambat bagi suksesnya pekerjaan kelompok atau suatu tim kerja (Eddy, 2009).

Dalam jurnal penelitian yang berjudul “Kompetensi SDM dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi KSP di Kabupaten Jepara” yang ditulis oleh Fatchur Rohman. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompetensi (knowledge, skill dan ability) terhadap kinerja karyawan bagian akuntansi dan menganalisis variable yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja. Data yang digunakan adalah data yang diambil dari hasil kuesioner yang diberikan kepada 36 karyawan KSP di Kabupaten Jepara. Sampel diambil dengan menggunakan purposive sampling dan memenuhi kriteria pemilihan sampel. Hasil penelitian

ini menunjukkan bahwa knowledge mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan, skill mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan, ability mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan, dan variabel skill merupakan variabel yang mempengaruhi paling dominan (Facthur, 2016)

Dalam jurnal penelitian yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kompetensi Individu dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Beta Setia Mega ” yang ditulis oleh Septiyani, Lim Sanny. Tujuan dari penelitian ini yang pertama mengetahui adanya pengaruh antara kompetensi individu terhadap kinerja karyawan, kedua mengetahui adanya pengaruh antara motivasi terhadap kinerja karyawan, dan ketiga mengetahui adanya pengaruh antara kompetensi individu dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT Beta Setia Mega, jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian asosiatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi individu terhadap kinerja karyawan tidak berpengaruh secara parsial. Motivasi terhadap kinerja karyawan berpengaruh secara parsial. Di samping itu, kompetensi individu dan motivasi terhadap kinerja karyawan berpengaruh secara simultan (Septiyani & Sanny, 2013).

Dalam jurnal penelitian yang berjudul Pengaruh Kompetensi, Kompensasi Finansial dan Motivasi Kerja Pada Kepuasan Kerja Karyawan *Take Japanese Restaurant* Legian Kuta Bandung Bali ” yang ditulis oleh I Putu Purnama Putra, Ni Wayan Mujiati. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi, kompensasi finansial dan motivasi kerja pada kepuasan kerja karyawan. Sampel dari penelitian ini sebanyak 49 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi, kompensasi finansial dan motivasi kerja berpengaruh positif pada kepuasan kerja karyawan *Take Japanese Restaurant* (Putra & Mujiati, 2016).

Berikut tabel perbandingan penelitian ini dengan penelitian terdahulu:

**Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu**

No	Jurnal	Perbedaan
1	Rifki Aditya, Hamidah Nayati Utami, Ika Ruhana. 2015, Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi dan Kinerja Karyawan	Perbedaan adalah objek yang digunakan yaitu PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang dan perbedaan terletak pada variabel karna terdapat penambahan pada variabel.
2	Ay Maryani, Hayatul Mutmainnah Rusmahafi, Analisis Pengaruh Kompetensi Syariah, Kompentensi Syariah, Kompensasi Islami dan Kecerdasan Spritual Terhadap Kinerja Karyawan , 2017	Perbedaannya penelitian ini pada lokasi yang digunakan yaitu pada Bank Muamalat Cabang Ternate dan terdapat perbedaan pada variabel dan indikator yang digunakan.
3	I Putu Ari Saputra, I wayan Bagia, I Wayan Suwendra, Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, 2016	Perbedaannya penelitian ini pada lokasi yang digunakan Hotel Pita Maha A Tjampuhan Resort & Spa dan ada penambahan variabel yang digunakan.
4	Lucia Nurbani Kartika, pengaruh Tingkat Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Perkantoran, 2014	Perbedaannya adalah penelitian ini lebih memfokuskan kepada Pegawai Perkantoran Administrasi Perkantoran di UKSW Salatiga dan terdapat perbedaan pada indikator yang digunakan dan objek yang diteliti.

5	Eddy Yunus, Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya, 200	Perbedaannya yaitu lokasi yang digunakan KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya dan terdapat perbedaan pada indikator yang digunakan dan objek yang diteliti.
<b>No</b>	<b>Jurnal</b>	<b>Perbedaan</b>
6	Fatchur Rohman, Kompetensi SDM dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi KSP di Kanupaten Jeparara, 2016	Perbedaannya objek dan lokasi yang digunakan Karyawan Bagian Akuntansi KSP di Kanupaten Jepara dan perbedaannya terdapat pada indikator yang digunakan.
7	Septiyani, Lim Sanny, Analisis Pengaruh Kompetensi Individu dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Beta Setia Mega, 2013	Perbedaan penelitian ini pada lokasi PT. Beta Setia Mega. Terdapat perbedaan pada variabel dan indikator yang digunakan.
8	I Putu Purnama Putra, Ni Wayan Mujiati, Pengaruh Kompetensi, Kompensasi Finansial dan Motivasi Krja Pada Kepuasan Kerja Karyawan <i>Take Japanese Restaurant</i> Legian Kuta Bandung Bali, 2016	Perbedaan dari penelitian ini lokasi yang digunkana yaitu <i>Take Japanese Restaurant</i> Legian Kuta Bandung Bali. Perbedaannya terdapat pada variabel dan indikator yang digunakan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang terdahulu yaitu terletak pada variabel independennya. Perbedaan lainnya juga terdapat pada dimensi dan indikator yang yang digunakan dan objek yang diteliti.

## B. Landasan Teori

### 1. Kompetensi

#### a. Pengertian Kompetensi

Para ahli memberikan pandangan yang berbedah tentang kompetensi. Menurut kamus Kompetensi *LOMA* (1998), kompetensi didefinisikan sebagai aspek-aspek pribadi dari seorang pekerja yang memungkinkan dia untuk mencapai kinerja yang superior. Aspek-aspek pribadi ini termasuk sifat, motif-motif, sistem nilai, sikap, pengetahuan dan keterampilan. Kompetensi-kompetensi akan mengarahkan tingkah laku dan tingkah laku akan menghasilkan kinerja (Rivai, 2009).

Kompetensi adalah perpaduan dari pengetahuan, keterampilan nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak (Layaman & Nindak, 2016)

Kompetensi adalah kapasitas yang dimiliki oleh karyawan, yang mengarah kepada perilaku yang menyesuaikan dengan tuntutan pekerjaan serta sesuai dengan ketepatan organisasi, yang pada gilirannya akan membawa hasil seperti yang diinginkan (Juni, Perencanaan & Pengembangan SDM, 2014).

Istilah kompetensi telah digunakan untuk menggambarkan atribut yang diperlukan dalam menghasilkan kinerja yang efektif. Kompetensi berkaitan dengan peran yang diemban atau campuran dari atau atribut pribadi dari pekerjaan. Banyak organisasi menggunakan kompetensi sebagai dasar dalam sistem sumber daya manusia secara keseluruhan sehingga perekrutan, penilaian, pengembangan dan pelatihan, semuanya didasarkan pada standar kinerja yang efektif (Priansa, 2014)

Kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaan (*an underlying characteristic's o0f an individual which is causally related to criterionreferenced effective and or superior performance in a job or situation*) (Dharma, 2005).

Kompetensi adalah sebagai suatu sifat dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan secara efektif atau sangat berhasil (*and underlying characteristic: of an individual which is casually related to effective or superior performance in job*). Ketidaksamaan dalam kompetensi-kompetensi inilah yang membedakan seorang pelaku unggul dari perilaku yang berprestasi rata-rata. Untuk mencapai kinerja sekedar cukup atau rata-rata, diperlukan kompetensi batas (*threshold competencies*) atau kompetensi esensial. Kompetensi batas atau kompetensi istimewa untuk suatu pekerjaan tertentu merupakan pola atau pedoman dalam pemilihan karyawan (*personel selection*), perencanaan pengalihan tugas (*succession selection*), penilaian kinerja (*performance appraisal*), dan pengembangan (Mitrani, 1995).

*Competency* (Kompetensi) adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik. Dengan kata lain, kompetensi adalah apa yang *outstanding performers* lakukan lebih sering, pada lebih banyak situasi dengan hasil yang lebih baik, dari pada apa yang dilakukan penilai kebijakan (Sedarmayanti, 2007).

Sedangkan kompetensi yang dalam bahasa arab adalah ahliyyah, yang berarti kelayakan. Dalam istilah syar'i ialah keyakinan seseorang individu untuk mewajibkan dan melaksanakan kewajiban atau dengan bahasa lain keabilitas individu yang menjadi sandaran tegaknya hak-hak yang wajib dia dapatkan hak atau yang menjadi tanggung jawab wajib atasnya (kewajiban) (Ash-shawi & Al-Muslih, 2011).

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah diuraikan tentang kompetensi, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kompetensi kerja adalah peta kapasitas pegawai atas atribut yang diembannya, yang merupakan kumpulan dari pengetahuan, kemampuan, dan sikap.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan modal dasar pembangunan nasional. Oleh karena itu, kualitas SDM senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Sumber Daya Manusia (SDM) dapat dilihat dari dua aspek yaitu, aspek kualitas dan aspek kuantitas (Rivai, 2009).

Seiring dengan persaingan yang semakin banyak karena perubahan teknologi yang cepat dan perubahan lingkungan yang begitu drastis pada setiap aspek kehidupan manusia, setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan bernilai. Oleh karena itu setiap Sumber Daya Manusia yang dimaksud harus bekerja sesuai dengan kemampuan dan keahliannya. Allah SWT berfirman dalam surah Al-Isra [17]:84 (Rivai, 2009).

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

*“Katakanlah (Muhammad), setiap orang harus bekerja sesuai dengan keahliannya. Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya”.*

#### **b. Konsep Kompetensi**

Ada beberapa aspek yang terkandung dalam konsep Kompetensi yaitu Pengertahua (*Knowledge*), kemampuan (*ability*) dan sikap (*attitude*) (Sutrisno, 2009).

##### **1. Pengetahuan**

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Skor atau tes pengetahuan sering gagal untuk memprediksi kinerja SDM karena skor tersebut tidak berhasil mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam pekerjaan. Tes pengetahuan mengukur kemampuan peserta tes untuk memilih jawaban yang paling benar, tetapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya (Budi & dkk, 2002).

Pengetahuan di kategorikan sebagai berikut: (1) Informasi yang didapatkan dan diletakkan dalam ingatan kita (*declarative*). (2) Bagaimana informasi dikumpulkan dan digunakan se sesuatu yang hal yang sudah kita ketahui (*procedural*). (3) mengerti tentang *how*, *when* dan *why* informasi tersebut berguna dan dapat digunakan (*strategic*) (Suhartini, 2015).

Pengetahuan mencerminkan kemampuan kognitif seorang karyawan berupa kemampuan untuk mengenal, memahami, menyadari dan menghayati suatu tugas/pekerjaan. Karena itu, pengetahuan seorang karyawan dapat dikembangkan melalui pendidikan, baik formal maupun non formal serta pengalaman. Pendidikan membekali seseorang dengan dasar-dasar pengetahuan, teori, pengetahuan umum, kemampuan analisis serta pengembangan watak dan kepribadian (Suhartini, 2015).

## 2. Kemampuan

Kemampuan merupakan kecakapan seseorang yang meliputi kecerdasan dan keterampilan dalam memecahkan persoalan yang dihadapinya (Wursanto, 2003)

Kemampuan adalah sifat yang dibawah dari lahir atau yang dipelajari yang memungkinkan seseorang menyelesaikan tugasnya. Kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas/pekerjaan. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya merupakan perwujudan dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Tidak semua karyawan memiliki kemampuan untuk bekerja dengan baik meskipun sudah diberi motivasi dengan baik (Suhartini, 2015).

Kemampuan adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat kemampuan yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik (Robbins & Judge, 2015).

### 3. Sikap

Sikap adalah sebagai suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan sikap seseorang terhadap suatu obyek adalah perasaan mendukung atau memihak (*favorable*) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorable*) pada suatu objek secara lebih spesifik, sedangkan Thurstone memformulasikan sikap sebagai derajat aspek positif dan aspek negatif terhadap suatu objek psikologis mendefinisikan sikap adalah evaluasi umum yang dibuat manusia terhadap dirinya sendiri, orang lain, obyek atau isu-isu (Azwar, 2003)”

Keberhasilan Rasulullah SAW dalam dunia bisnis salah satunya adalah kemampuan diri sendiri untuk menghilangkan sikap mental *blocking* yang merupakan momok terbesar dan hambatan yang selalu muncul dalam diri kita setiap kali memulai usaha. Diantara sikap mental yang dimiliki oleh umat Islam adalah rajin, terampil, tekun, jujur, bertanggung jawab, sigap, cekatan, aktif, kreatif, disiplin, tepat waktu, teliti, berjiwa besar. Sikap-sikap semacam itu sangat penting untuk diterapkan dalam dunia bisnis Islami (Arifin, 2009).

Ada empat hal yang menjadi *key success factor* (KSF) dalam mengelola suatu bisnis, agar mendapat celupan nilai-nilai moral yang tinggi (Kartajaya & Sula, 2006) diantaranya:

#### a. *Shiddiq* (benar dan jujur)

*Shiddiq* adalah sifat Nabi Muhammad Saw., artinya ‘benar dan jujur’. Benar dalam mengambil keputusan-keputusan dalam perusahaan yang bersifat strategis, menyangkut visi/misi, dalam menyusun objektif dan sasaran serta efektif dan efisien dalam implementasi dan operasionalnya dilapangan. Sebagai pemimpin perusahaan, ia selalu jujur, baik kepada *company* (pemegang saham), *customer* (nasabah), *competitor* (pesaing), maupun

kepada *people* (karyawan sendiri), sehingga bisnis ini benar-benar dijalankan dengan prinsip-prinsip kebenaran dan kejujuran.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ

“ Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar ” (QS Al-Taubah [9]: 119).

b. *Amanah* (terpercaya, kredible)

Amanah artinya dapat dipercaya, bertanggung jawab dan *kredibile*. Amanah bisa juga bermakna keinginan untuk memenuhi sesuatu dengan ketentuan. Konsekuensi amanah adalah mengembalikan setiap hak kepada pemiliknya, baik sedikit ataupun banyak. Tidak mengambil lebih banyak dari pada yang ia miliki, dan tidak mengurangi hak orang lain, baik itu berupa hasil penjualan, *fee*, jasa atau upah buru. Amanah juga berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban yang diberikan kepadanya. Amanah dapat ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, dan pelayanan yang optimal kepada konsumen.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

“ sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat ” (QS. An-Nisaa [4]: 58).

c. *Fathanah* (cerdas)

*Fathanah* dapat diartikan sebagai intelektual, kecerdikan dan memahami, mengerti, dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajibannya. Dalam bisnis,

implikasi ekonomi sifat fathanah adalah bahwa segala aktivitas dalam manajemen suatu perusahaan harus dengan kecerdasan, dengan mengoptimalkan semua potensi akal yang ada untuk mencapai tujuan.

وَمَا كَانَ لِنَفْسٍ أَنْ تُؤْمِنَ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ ۗ وَيَجْعَلُ الرَّجْسَ عَلَى  
الَّذِينَ لَا يَعْقِلُونَ

“ Dan tidak seorang pun akan beriman kecuali dengan izin Allah, dan Allah menimpahkan kemurkaan kepada orang-orang yang tidak mempergunakan akalnya “ (QS. Yunus [10] 100).

d. *Tabligh* (komunikatif)

*Tabligh* artinya komunikatif dan argumentatif , orang yang memiliki sifat tabliq, akan menyampaikannya dengan benar (berbobot) dan dengan tutur kata yang tepat (bi al-hikma). Seorang pembisnis islami selain harus memiliki gagasan-gagasan segar, juga harus mampu mengomunikasikan gagasan-gagasan secara tepat dan mudah dipahami oleh siapa pun yang mendengarka.

فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

“ Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar. (QS. Al-Nisaa : 9)”.

c. **Jenis-jenis kompetensi**

Menurut R. Palam dalam jurnal Muhammad Tho'in, jenis-jenis kompetensi dapat diklasifikasikan sebagai berikut (Tho'in, 2016).

- 1) Kompetensi inti, merupakan sesuatu yang dimiliki oleh perusahaan, biasanya merupakan sekumpulan keahlian dan teknologi,yang secara kolektif memberikan keunggulan bersaing suatu perusahaan.

- 2) Kompetensi Fungsional, adalah kompetensi yang mendeskripsikan kegiatan kerja dan output, seperti pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk melakukan sebuah pekerjaan.
- 3) Kompetensi perilaku, adalah karakteristik dasar yang diperlukan untuk melakukan sebuah pekerjaan.
- 4) Kompetensi peran, adalah peran yang harus dijalankan oleh seorang di dalam sebuah tim. Kompetensi peran merupakan hal-hal yang berkaitan dengan upaya dan peran dalam tim, seperti upaya dan peran pemimpin kelompok dan anggota-anggotanya.

**d. Karakteristik kompetensi**

Kompetensi terbentuk dari lima karakteristik yaitu motif, watak, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan. Kompetensi keterampilan dan pengetahuan cenderung dapat dilihat, karena berada di permukaan. Kedua kompetensi ini relatif mudah untuk dikembangkan, misalnya melalui pengembangan dan pelatihan. Sedangkan kompetensi konsep diri, motif, dan watak lebih bersifat tersembunyi dan berperan sebagai sumber kepribadian, lebih sulit untuk dikembangkan (Juni, 2014).

1) Motif

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

2) Watak

Karakteristik watak merupakan karakteristik mental pegawai dan konsistensi respon terhadap rangsangan, tekanan, situasi, dan informasi. Watak ini menentukan tingkat emosi pegawai dalam merespon rangsangan dan informasi.

### 3) Konsep Diri

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

### 4) Pengetahuan

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

### 5) Keterampilan

Karakteristik keterampilan merupakan kemampuan pegawai untuk melakukan tugas fisik atau mental.

## **e. Faktor Mempengaruhi Kompetensi**

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang (Wibowo, 2010) yaitu.

### 1. Keyakinan dan Nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Kepercayaan banyak pekerja bahwa manajemen merupakan musuh yang akan mencegah mereka melakukan inisiatif yang seharusnya dilakukan. Demikian pula apabila manajer merasa bahwa mereka hanya mempunyai sedikit pengaruh, mereka tidak meningkatkan usaha dan energi untuk mengidentifikasi tentang bagaimana mereka harus memperbaiki sesuatu. Untuk itu, setiap orang harus berpikir positif baik tentang dirinya maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri orang yang berpikir kedepan.

## 2. Keterampilan

Keterampilan memainkan dikebanyakan kompetensi, pengembangan keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual.

## 3. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah dan sebagainya. Orang yang pekerjaannya memerlukan sedikit pemikiran strategis kurang mengembangkan kompetensi dari pada mereka yang telah menggunakan pemikiran strategis bertahun-tahun. Pengalaman merupakan elemen kompetensi yang perlu, namun pengalaman merupakan aspek lain kompetensi yang dapat berubah dengan perjalanan waktu dan perubahan lingkungan.

## 4. Karakteristik Kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit untuk berubah. Kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu, orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya. Kepribadian dapat mempengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam menyelesaikan konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim. Walaupun dapat berubah kepribadian tidak cenderung berubah dengan mudah.

## 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 seorang bawahan. Apabila manajer dapat mendorong motivasi pribadi seorang pekerja, kemudian menyelaraskan dengan kebutuhan bisnis, mereka akan sering menemukan peningkatan penguasaan dan sejumlah kompetensi yang mempengaruhi kinerja. Kompetensi menyebabkan orientasi bekerja seseorang pada hasil, kemampuan mempengaruhi orang lain, meningkatnya inisiatif dan sebagainya, peningkatan kompetensi akan meningkatkan kinerja bawahan dan kontribusinya pada organisasi pun menjadi meningkat.

#### 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.

#### 7. Kemampuan Intelektual

.Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi.

## 2. Karyawan

Karyawan atau sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu aspek yang tidak kalah pentingnya untuk dikelola oleh perusahaan. Manusia (karyawan) yang menjadi penggerak kegiatan usaha harus dikelola secara profesional, pengelolaan SDM ini dikenal dengan manajemen sumber daya manusia.

Karyawan merupakan aset yang penting bagi perusahaan jasa oleh karena kemampuan elemen ini untuk menciptakan perbedaan yang dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen (Djati & Ferrinadewi, 2004).

**a. Posisi Karyawan**

Posisi karyawan dalam suatu perusahaan dibedakan atas karyawan oprasional dan karyawan manajerial (Malayu, 1994)

## 1) Karyawan oprasional

Karyawan oprasional adalah setiap orang yang secara langsung harus mengerjakan sendiri pekerjaannya sesuai dengan perintah atasan.

## 2) Karyawan Manajerial

Karyawan manajerial adalah setiap orang yang berhak memerintah bawahannya untuk mengerjakan sebagian pekerjaannya dan dikerjakan sesuai dengan perintah. Mereka mencapai tujuannya melalui kegiatan orang lain.

**b. Penempatan Karyawan**

Penempatan karyawan adalah tahap lanjutan dari dari seleksi dengan menempatkan karyawan dengan kebutuhan pada unit tertentu sesuai dengan kompetensi yang dimiliki sehingga berdampak pada semangat kerja karyawan dan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Suatu tugas manajer yang penting untuk menempatkan orang sesuai dengan pekerjaan yang tepat. Jadi sangat jelas bahwa penempatan kerja sangat menentukan keberhasilan dari suatu perusahaan (Yunita , Yulianthini, & Bagia, 2016).

Dalam teori sumber daya manusia penempatan berlaku pula bagi karyawan lama yang mengalami alih tugas dan mutasi. Karyawan lama pun perlu direkrut, dipilih, dan menjalani program pengenalan sebelum ditempatkan pada pekerjaan barunya (Yani, Susilo, & Ruhana , 2016).

Pengetahuan, keterampilan dan kemampuan merupakan kriteria yang harus dipenuhi dalam melaksanakan penempatan karyawan. Ini merupakan tantangan yang harus dihadapi manajer dalam meningkatkan kinerja karyawan. Agar dapat menempatkan karyawan pada pekerjaan yang sesuai dengan kepribadiannya

masing-masing, -penting bagi para manajer mengenali dengan baik kepribadian para bawahannya (Yunita , Yulianthini, & Bagia, 2016).

### 3. Kinerja Perusahaan

#### a. Pengertian Kinerja

Kinerja dalam bahasa inggris disebut dengan *job performance* atau *actual performance* atau *level of performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengembangkan tugas pekerjaan yang berasal dari organisasi (Priansa , 2014).

Kinerja adalah sebagai catatan tentang hasil yang diperoleh dari fungsi pekerjaan spesifik atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu (Setiawan, 2015).

Kinerja adalah pencapaian prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya (Ardiana, Brahmayanti, & Subaedi, 2010).

Kinerja atau *performance* merujuk pada penampilan kerja, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian hasil kerja. Menurut Smith kinerja atau *performance* adalah “*output drive from processes, human or otherwise*”. Jadi dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. Kinerja mencerminkan seberapa jauh keberhasilan sebuah pekerjaan telah dicapai. Lebih lanjut kinerja manusia adalah fungsi dan tingkat kemampuan, sikap, dan derajat motivasinya. Kinerja karyawan merupakan satu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya, sebagai mana firman Allah SWT dalam surat Al-Isra (17:84) (Rivai, 2009).

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا

*Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.*

#### **b. Fakto-faktor yang mempengaruhi kinerja**

Kinerja setiap orang dapat dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat digolongkan dalam 3 kelompok (Gusnetti, 2004) yaitu:

##### 1) Faktor kompetensi individual

Kompetensi individual adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja.

##### 2) Faktor dukungan organisasi

Kinerja setiap orang juga tergantung pada dukungan yang diberikan oleh organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian dimaksudkan untuk memberikan kejelasan bagi setiap orang tentang tujuan yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Demikian juga dengan penyediaan sarana dan alat kerja langsung mempengaruhi kinerja setiap orang. Kondisi kerja mencakup kenyamanan lingkungan kerja, aspek keselamatan dan kesehatan kerja, syarat-syarat kerja, sistem pengupahan dan jaminan sosial, serta keamanan dan keharmonisan hubungan industrial. Hal-hal ini sangat mempengaruhi kenyamanan dalam melaksanakan tugas yang akan mempengaruhi kinerja setiap orang.

##### 3) Faktor dukungan manajemen

Kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang sangat bergantung pada kemampuan manajerial setiap manajemen atau pimpinan. Baik dengan cara membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja, pengembangan kompetensi dapat dilakukan dengan

pelatihan, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi dan mobilisasi seluruh karyawan untuk bekerja secara optimal

Kinerja dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang meliputi motivasi, kemampuan/kompetensi, persepsi peranan dan persepsi dukungan organisasi (Pridarsanti & Yuyetta, 2013)

Ada tujuh faktor yang mempengaruhi kinerja dan dirumuskan dengan akronim ACHIEVE (Wibowo, 2010)

- a) A – Ability (*knowledge dan skill*)
- b) C – Clarity (*understanding atau role perception*)
- c) H – Help (*organizational support*)
- d) I – Incentive (*motivation atau willingness*)
- e) E – Evaluation (*coaching dan performance feedback*)
- f) V – Validity (*valid dan legal personnel practies*)
- g) E – Environment (*environmental*)

Pelaksanaan kinerja akan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik bersumber dari kinerja sendiri maupun yang bersumber dari organisasi. Dari pekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan atau kompetensinya, sementara itu dari segi organisasi dipengaruhi oleh seberapa baik pemimpin memberdayakan pekerjanya, bagaimana mereka memberikan penghargaan pada pekerja, dan bagaimana mereka membantu meningkatkan kemampuan kinerja pekerja melalui *coaching, mentoring, dan counseling* (Wibowo, 2010).

### **c. Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja adalah penentuan secara periodik efektifitas oprasioanl suatu organisasi, bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, criteria dan standar yang telah ditetapkan (Istiqlal, 2009). Penilaian kinerja memegang peran penting dalam setiap aspek dunia usaha, karena dengan adanya penilaian kinerja dapat diketahui seberapa baik efektivitas, efisiensi, dan ekonomis penetapan strategi serta implementasinya dalam kurun waktu tertentu (Rindayani, Darmawan, & Purnawati, 2015).

Pada umumnya skema manajemen kinerja disusun dengan menggunakan peringkat dan ditetapkan setelah dilaksanakan penilaian kinerja. Peringkat tersebut menunjukkan kualitas kinerja atau kompetensi yang ditampilkan pegawai dengan memilih tingkat pada skala yang paling dekat dengan pandangan penilaian tentang seberapa baik kinerja pegawai (Priansa, 2014).

Penilaian kinerja mengacu pada satu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan memengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil. Dengan demikian, pemialain prestasi merupakan hasil kerja karyawan dalam lingkup tanggung jawabnya. Di dalam dunia usaha yang berkompetensi secara global, perusahaan memerlukan kinerja tinggi. Pada saat yang bersamaan karyawan juga memerlukan umpan balik atas hasil kerja mereka sebagai panduan perilaku yang akan datang (Rivai, 2009).

Dalam praktiknya istilah penilaian kinerja (performance appraisal) dan evaluasi kinerja (performance evaluation) dapat digunakan secara bergantian atau bersamaan karena pada dasarnya mempunyai maksud yang sama. Penialain kinerja digunakan perusahaan untuk menilai kinerja karyawannya atau mengevaluasi hasil kinerja karyawan. Penilaian kinerja yang dilakukan dengan benar atau bermanfaat bagi karyawan, manajer, departemen SDM, dan pada akhirnya bagi perusahaan sendiri. Kinerja karyawan akan di bandingkan dengan standar-standar yang telah ditentukan sehingga dengan demikian mereka dapat menuntut hasil-hasil yang di inginkan serta mengambil tindakan-tindakan yang kolektif terhadap kinerja yang kurang (Rivai, 2009). Sebagaimana firman Allah SWT dalam surah AL-Zumar [39]:39

قُلْ يَا قَوْمِ اَعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ اِنِّي عَامِلٌ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ

*Katakanlah: "Hai kaumku, bekerjalah sesuai dengan keadaanmu, sesungguhnya akan bekerja (pula), maka kelak kamu akan mengetahui".*

#### **d. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja**

Ada beberapa tujuan yang dicapai organisasi dengan menerapkan sebuah sistem manajemen kinerja (Fahmi, Siswanto, Farid, & Arijulmanan, 2014).

- 1) Meningkatkan prestasi karyawan, baik secara individu maupun sebagai kelompok, sampai sitinggi-tingginya dengan memberikan kesempatan kepada mereka untuk memenuhi kebutuhan aktuabilitas diri dalam kerangka pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan bersama atasan masing-masing dapat menetapkan sasaran kerja dan standar prestasi yang harus dicapai, dan meneliti serta menilai hasil-hasil yang sebenarnya dicapai pada akhir kurun waktu yang ditetapkan.
- 2) Peningkatan yang terjadi pada prestasi karyawan secara perorangan pada gilirannya akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan, yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas. Dengan kata lain, peningkatan produktivitas sumber daya manusia secara keseluruhan diusahakan dicapai melalui peningkatan prestasi kerja karyawan secara perorangan.
- 3) Merangsang minat pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil karya dan prestasi pribadi serta potensi laten karyawan dengan cara memberikan umpan balik pada mereka tentang prestasi mereka.
- 4) Membantu perusahaan untuk dapat menyusun program pengembangan dan pelatihan karyawan yang lebih tepat guna. Pada gilirannya usaha ini akan membantu perusahaan untuk mempunyai pasokan tenaga yang cakap danampil yang cukup untuk pengembangan perusahaan di masa depan.
- 5) Menyediakan alat/sarana untuk membandingkan prestasi kerja pegawai dengan tingkat gaji atau imbalannya sebagai bagian dari kebijakan dan sistem imbalan yang baik.

- 6) Memberikan kesempatan pada pegawai untuk mengeluarkan prasaannya atau tentang hal-hal yang ada kaitannya dengan pekerjaan. Dengan demikian jalur komunikasih akan terbuka sehingga proses penilaian prestasi kerja diharapkan dapat mempererat hubungan atasan dan bawahan.

**e. Metode Penilaian Kinerja**

Metode penilaian kinerja pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang diembannya. Penilaian kinerja pegawai adalah sebagai berikut (Fahmi, Siswanto , Farid, & Arijulmanan, 2014).

1) Metode penilaian kinerja pada masa lalu

Metode ini umumnya mempunyai sasaran atau tujuan menilai prestasi kerja para pegawai secara objektif untuk satu ukuran waktu tertentu pada masa lalu yang hasilnya bermanfaat baik bagi organisasi, seperti untuk kepentingan mutasi pegawai, maupun bagi pegawai yang bersangkutan sendiri dalam jangka waktu pengembangan karirnya. Yang termasuk dalam metode penilaian kinerja pada masa lalu yaitu, *Rating Scale*, *Checklist*, Metode Peristiwa Kritis, *Field Review Method* (Metode Peninjauan Lapangan), Tes dan Observasi Prestasi Kerj, Metode Evaluasi Kelompok.

2) Metode penilaian prestasi kerja berorientasi masa depan

Metode ini umumnya mempunyai sasaran atau tujuan memprediksi potensi pegawai yang dinilai sehingga secara realitis dapat menentukan rencana kariernya serta memilih teknik pengembangan yang paling cocok baginya. Yang termasuk dalam metode penilaian prestasi kerja berorientasi masa depan adalah Penilaian Diri Sendiri (*Self-Appraisals*), Pendekatan *Management By Objectives* (MBO), dan Teknik Pusat Penilaian.

## **f. Pengukuran Kinerja**

Kinerja pegawai pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan organisasi, sehingga indikator dalam pengukurannya disesuaikan dengan kepentingan organisasi. Menurut Mondy, Noe, Premeaux (1999) dalam buku Wibowo menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi (Wibowo, 2010).

### 1) Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)

Kuantitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai 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 perusahaan.

### 3) Kemandirian (*Dependability*)

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

### 4) Inisiatif (*Initiative*)

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

### 5) Adaptabilitas (*Adaptability*)

Adaptabilitas 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.

#### g. **Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja**

Suatu sistem pengukuran kinerja yang efektif paling tidak harus memiliki syarat-syarat sebagai berikut (Widhiyaningrat, 2015).

- 1) Didasarkan pada masing-masing aktivitas dan karakteristik organisasi itu sendiri sesuai preferensi pelanggan.
- 2) Evaluasi atas berbagai aktivitas, menggunakan ukuran-ukuran kinerja yang konsumen-validated.
- 3) Sesuai dengan seluruh aspek kinerja aktivitas yang mempengaruhi pelanggan, sehingga menghasilkan penilaian yang komprehensif.
- 4) Memberikan umpan balik untuk membantu seluruh anggota organisasi mengenali masalah-masalah yang mempunyai kemungkinan untuk perbaikan.

### 4. **Perusahaan**

#### a. **Pengetian Perusahaan**

Menurut Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 Tentang Wajib Daftar Perusahaan Pasal 1 huruf (b) dalam buku Handri Raharjo. Perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus yang didirikan, bekerja serta berkedudukan dalam wilayah Negara Republik Indonesia, untuk tujuan memperoleh keuntungan dan laba (Raharjo, 2009).

Perusahaan yang dilakukan secara terus menerus, bertindak keluar untuk memperoleh penghasilan atau penyerahan barang atau mengadakan perjanjian perdagangan (Abdulkadir, 2002).

### **b. Tujuan Perusahaan**

Tujuan utama dari perusahaan adalah survival (dapat bertahan hidup), kemudian di ikuti oleh tujuan-tujuan lainnya. Secara umum tujuan perusahaan ada 2, tujuan komersial dan tujuan sosial (Siagian, 2005).

- 1) Tujuan komersial atau yang disebut *profit oriented*, yaitu tujuan perusahaan untuk mencari atau memperoleh keuntungan, misalnya memperoleh laba, perluasan usaha, pengembangan usaha.
- 2) Tujuan sosial atau disebut *social oriented*, yaitu perusahaan yang didirikan dengan tujuan untuk membantu kalangan-kalangan tertentu.

### **5. Kinerja Perusahaan**

Kinerja merupakan ukuran keberhasilan atau prestasi yang telah di capai oleh suatu perusahaan yang diukur tiap kurun waktu tertentu. Kinerja perusahaan adalah pencapaian usaha sebagaimana tujuan perusahaan tersebut didirikan yaitu mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya untuk dapat menompang pertumbuhan dan perkembangan. Kinerja perusahaan sebagai sukses produk baru dan pengembangan pasar, dimana kinerja perusahaan dapat diukur melalui pertumbuhan penjualan dan porsi pasar (Ratna, 2010).

### **C. Hipotesis**

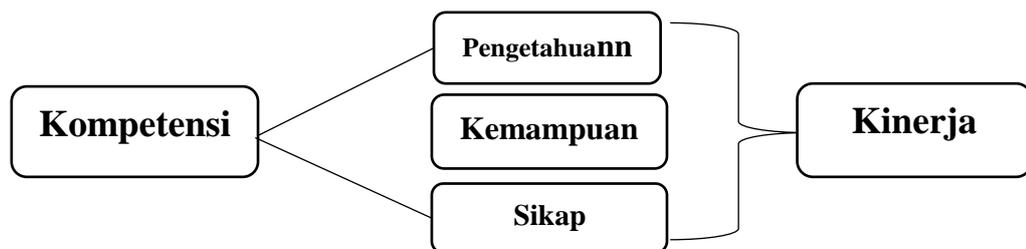
Hipotesis merupakan jawaban sementara yang bersifat dugaan suatu penelitian yang masih perlu di uji kebenarannya. Berdasarkan pada penelitian terdahulu serta teori-teori yang ada dan menjadi landasan pada penelitian ini, maka penulis mengambil hepotesis sebagai berikut:

**H1 : Diduga kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.**

#### D. Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran adalah salah satu model konseptual tentang bagaimana teori-teori berhubungan dengan beberapa faktor yang akan diidentifikasi sebagai suatu permasalahan. Kompetensi merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas penulis mengambil suatu hipotesis, dapat dipahami bahwa kompetensi karyawan yang baik dapat mewujudkan kinerja perusahaan. Sehingga penulis merangkum berbagai pendapat serta teori yang menyangkut kompetensi islami karyawan dan keberhasilan perusahaan dalam suatu bagan kerangkat pikir penelitian sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir