

ISSN: 2086-0390



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS UDAYANA

KONFERENSI NASIONAL RISET MANAJEMEN VIII "INOVASI BERBASIS KEARIFAN LOKAL" DENPASAR, 10-12 OKTOBER 2014



Disponsori oleh:



BANK BPD BALI
Cahaya Kita, Mewahkan Bali



PT. SAKA AGUNG ABADI
Pusat Jasa Keuangan Bali Utama
Jl. Jendral Sudirman No. 100 Denpasar

**PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN PT. MULTI DATA
PALEMBANG (IT SUPERSTORE)**

ABSTRACT

Oleh;

Agustina Hanafi

Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya
Sumatera Selatan, Indonesia
tinahanafi@gmail.com

Marlina Widiyanti

Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya
Sumatera Selatan, Indonesia
Marlina10_js@yahoo.com
Marlina14@outlook.com

*This study analyzes the supporting factors of competency, motivation and job satisfaction that affecting to job performance of employees at PT. Multi Data Palembang (IT Superstore). This study raise two hypotheses to acknowledge the problems using census method of 191 respondents, namely employees at PT. Multi Data Palembang (IT Superstore), through questionnaires. The questionnaire was completed by 188 respondents, then analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) operated by Amos-21 (Analysis of Moment Structure). The results of the data analysis showed that the hypothesis is acceptable. Research shows that competency has a positive and significant influence on job performance with the probability value (sig) $P = ***$ means P values below 0.01 (< 0.05), and estimate the value of 0.285. Motivation has a positive and significant influence on job performance with the probability value (sig) $P = 0.002$ (< 0.05), and estimate the value for 0.161. Job satisfaction has a positive and significant influence on job performance with the probability value (sig) $P = 0.006$ (< 0.05) and the estimate value of 0.142. In this logic statistic also shows that all the independent variables simultaneously positive and significant effect on the dependent variable of (0.78), with a probability value (sig) $P = 0.000$ (< 0.05) was the significance level (level of signifikacance) 0.01. Competency has the most dominant effect on job performance, with the probability value (sig) $P = ***$ (< 0.05), this value smallest than other and with value estimate 0.285 for variable competency is biggest when compared with the motivation and job satisfaction of employees at PT. Multi Data Palembang (IT Superstore).*

Keywords: Competency, Motivation, Job Satisfaction and Job Performance.

1.PENDAHULUAN

Prestasi kerja karyawan akan membawa dampak bagi karyawan yang bersangkutan, maupun perusahaan tempat ia bekerja. Prestasi kerja bisa dipengaruhi oleh seberapa besar tingkatan motivasi seorang karyawan dalam bekerja. Motivasi menurut Mangkunegara (2007:95). prestasi kerja karyawan bisa juga dipengaruhi oleh motivasi karyawan tersebut dalam melakukan pekerjaannya. Pemberian sesuatu untuk memotivasi karyawan akan meningkatkan gairah kerja karyawan yang bersangkutan, sehingga pada akhirnya bisa memberikan hasil yang optimal bagi perusahaan.

Pencapaian hasil yang baik oleh seorang karyawan, bisa meningkatkan kepuasannya dalam bekerja. Perusahaan dengan lebih banyak karyawannya yang terpuaskan, cenderung memiliki produktivitas yang tinggi dibanding pada perusahaan dengan lebih sedikit karyawannya yang terpuaskan. Kepuasan kerja menurut Robbins (2007:99) : Kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang, yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya.

Menurut Sutrisno (2009:203) : Kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya. Kompetensi biasanya digunakan sebagai pembeda antara karyawan yang sukses, dengan karyawan yang biasa-biasa saja di tempat kerja.

Perusahaan diharapkan bisa memenuhi kepuasan kerja karyawannya. Sebaliknya karyawan juga harus bisa mengaplikasikan kompetensi yang dimilikinya dengan baik, serta memiliki motivasi yang kuat untuk mencapai hasil kerja yang tinggi. Prestasi kerja menurut Hasibuan (2005:105) : Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan.

Dalam kenyataannya, hampir semua perusahaan mengharapkan prestasi kerja yang baik dari setiap karyawannya, sehingga bisa memberikan kontribusi bagi perusahaan. Terutama perusahaan swasta yang mengandalkan kontribusi langsung dari semua karyawannya, agar mampu bertahan dan berkembang. Seperti halnya kondisi yang ada pada PT. Multi Data Palembang (IT *Superstore*), dengan jumlah karyawan sebanyak 191 orang. PT. Multi Data Palembang (IT *Superstore*) merupakan perusahaan swasta, yang bergerak di bidang penjualan (*retail*) untuk produk IT sejak tahun 1987, telah memiliki empat cabang di Sumatera Selatan dan satu cabang di Bengkulu. Perusahaan ini memiliki IT *Superstore* terbesar di wilayah Sumatera Selatan. Beralamat di Jalan Jenderal Sudirman KM 4 Palembang, yang lebih dikenal masyarakat dengan sebutan “MDP IT *Superstore*”.

Berdasarkan uraian di latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Berapa besar pengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan, dari variabel kompetensi kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan, pada PT. Multi Data Palembang (IT *Superstore*)?, Serta apa saja faktor yang dominan dalam pendukung variabel kompetensi, motivasi, kepuasan dan prestasi kerja?
2. Manakah diantara variabel independent ; kompetensi kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja, yang memiliki pengaruh dominan terhadap variabel dependent prestasi kerja karyawan, pada PT. Multi Data Palembang (IT *Superstore*)?

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

1.1. Kompetensi Kerja

Teori Model Gunung Es (*Iceberg Model*), digunakan sebagai *grand theory* untuk menjelaskan konsep teori secara umum tentang kompetensi kerja. Teori ini dikemukakan oleh Spencer & Spencer dalam Wijayanto, et al (2011:82) :

“Kompetensi didefinisikan sebagai kemampuan manusia yang ditemukan saat praktek, serta dapat digunakan untuk membedakan antara mereka yang sukses *superior* dengan yang biasa-biasa saja di tempat kerja. Kompetensi berada pada tingkatan niat *intent* dan tindakan yang dapat memberikan hasil di tempat kerja. Segala niat dan tindakan yang tidak memberikan hasil baik, tidak dapat dikategorikan sebagai kompetensi.”

Kompetensi dapat dikategorikan ke dalam dua bentuk yaitu; *hard competency* dan *soft competency*. *Hard competency* merupakan kompetensi yang bisa diamati dan mudah dikembangkan terdiri dari; pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*). Sedangkan *soft competency* merupakan kompetensi yang sulit diamati dan sulit dikembangkan namun bisa dipelajari, yang terdiri dari; motif (*motive*), karakter (*trait*) dan konsep diri (*self concept*).

2. Motivasi Kerja

Two Factor Theory Herzberg dan Teori Motivasi Berprestasi McClelland (*Achievement Motivation Theory*), Teori ini dikemukakan oleh McClelland yang menjelaskan tiga motif atau kebutuhan utama yang relevan di tempat kerja yaitu ;

- 1) *Need for Achievement* (nAch), kebutuhan untuk berprestasi, yang merupakan refleksi dari dorongan akan tanggung jawab untuk pemecahan masalah. Kebutuhan untuk berprestasi adalah kebutuhan untuk melakukan pekerjaan lebih baik dari pada sebelumnya, selalu berkeinginan mencapai prestasi yang lebih tinggi.
- 2) *Need for Affiliation* (nAff), kebutuhan untuk berhubungan sosial, yang merupakan dorongan untuk berinteraksi dengan orang lain atau berada bersama orang lain, tidak mau melakukan sesuatu yang merugikan orang lain.
- 3) *Need for Power* (nPow), kebutuhan untuk berkuasa, yang merupakan refleksi dari dorongan untuk mencapai otoritas/ kekuasaan, serta untuk memiliki pengaruh terhadap orang lain.

3. Kepuasan Kerja

Teori Kepuasan Kerja Judge & Robbins serta Model Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja (*Job Satisfaction–Job Performance Relationship Model*), digunakan sebagai *grand theory* untuk menjelaskan konsep teori secara umum tentang kepuasan kerja.

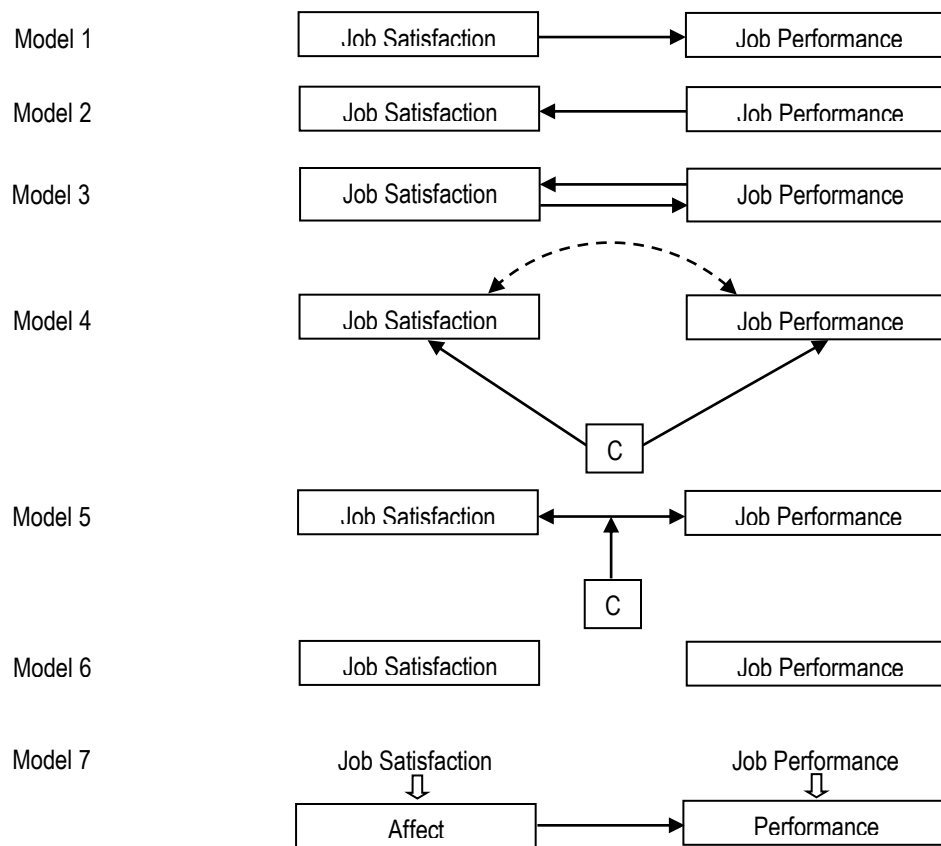
Teori ini dikemukakan oleh Judge, et al (2001:377) :

“*There are at least seven different ways in which the satisfaction-performance relationship has been specified. A graphical depiction of the different functional forms is provide in figure 1.*” :

(“Setidaknya ada tujuh cara yang berbeda mengenai hubungan kepuasan-kinerja seperti yang pernah ditetapkan sebelumnya. Sebuah gambaran secara grafis dari bentuk fungsional yang berbeda seperti tertera pada Gambar 1.”)

Model teori hubungan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja dapat dilihat pada Gambar 1 : pada hasil studi beliau pada 1,008 buah referensi internasional yang telah dipublikasikan, yang secara khusus membahas tentang hubungan antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja. Berdasarkan Gambar 3, maka dalam penelitian ini menggunakan Model 1; yaitu bahwa kepuasan seseorang akan mempengaruhi prestasi kerja, merujuk pada pendapat Robbins (2007:84) :

“Bahwa dari hasil review 300 studi menyimpulkan adanya korelasi yang cukup kuat antara kepuasan dan prestasi kerja. Mulai dari level individu sampai kepada organisasi, juga ditemukan dukungan terhadap relasi antara kepuasan dengan prestasi kerja.”



Sumber : Judge, et al (2001:377).

Gambar 1 : Model Teori Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja.

4. Prestasi Kerja

Teori tentang prestasi kerja karyawan dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja, dikemukakan oleh Robbins (2007:183) :

“Bahwa prestasi kerja dipengaruhinya dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja. Produktivitas dan kepuasan kerja mempunyai hubungan positif atau searah, yaitu apabila kepuasan tinggi maka produktivitas juga akan tinggi, dan apabila kepuasan rendah maka produktivitas juga akan rendah.”

Artinya bahwa organisasi-organisasi dengan karyawan yang terpuaskan cenderung lebih efektif, dari pada organisasi dengan karyawan yang kurang terpuaskan. Untuk menilai prestasi kerja karyawan dibutuhkan penilaian kinerja.

2.2. Penelitian Terdahulu

Suwardi & Joko Utomo (2011), dalam penelitiannya yang berjudul: “Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai.” Dalam kajian studi Pegawai Setda Kabupaten Pati, Jawa Tengah. Menyimpulkan variabel motivasi, kepuasan dan komitmen organisasional, memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap prestasi kerja. Hal ini dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk variabel motivasi, kepuasan dan komitmen organisasional sebesar 0.007; 0.006; dan 0.009 jauh di bawah 0.05. Dari sini dapat disimpulkan bahwa, variabel prestasi kerja/ kinerja dipengaruhi oleh motivasi, kepuasan dan komitmen organisasional.

June & Mahmood (2011), dengan jurnal penelitiannya yang berjudul: “*The Relationship between Role Ambiguity, Competency and Person-Job Fit With the Job Performance of Employees in The Service Sector SMEs in Malaysia.*” Menyimpulkan bahwa faktor peran ambiguitas, kompetensi dan kemantapan kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan, pada Pelayanan Publik di Malaysia.

Salleh, et al (2011), yang berjudul: “*The Effect of Motivation on Job Performance of State Government Employees in Malaysia.*” Meneliti bahwa motivasi berprestasi dalam bekerja/ *achievement motivation* ($r=0.016$), dan motivasi untuk berkuasa atau memiliki jabatan tertentu dalam pekerjaan/ *power motivation* ($r=0.165$), tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap prestasi kerja. Sedangkan motivasi untuk berinteraksi/ *affiliation motivation* ($r=0.188$), berpengaruh signifikan positif terhadap prestasi kerja karyawan di pemerintahan (Pegawai Negeri Malaysia). Jurnal ini merekomendasikan penelitian lebih lanjut, untuk melihat variabel lain yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan di pemerintahan, dengan menggunakan variabel bebas; kompetensi (*skill*), faktor organisasi, faktor personal dan persepsi.

Jaya Indra (2012), dalam penelitian yang berjudul: “Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa; kemampuan kerja dan motivasi kerja pegawai secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 73.4% terhadap prestasi kerja, pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Secara parsial dari dua variabel bebas yang ada ternyata, kedua variabel tersebut (kemampuan kerja dan motivasi) berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi kerja pegawai, Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Khan, et al (2012), dengan judul: “*Impact of Job Satisfaction on Employee Performance: An empirical study of autonomous Medical Institutions of Pakistan.*” Menyimpulkan bahwa kepuasan kerja yang meliputi; kompensasi, promosi, keamanan bekerja, kondisi lingkungan kerja, hubungan/ kerja sama

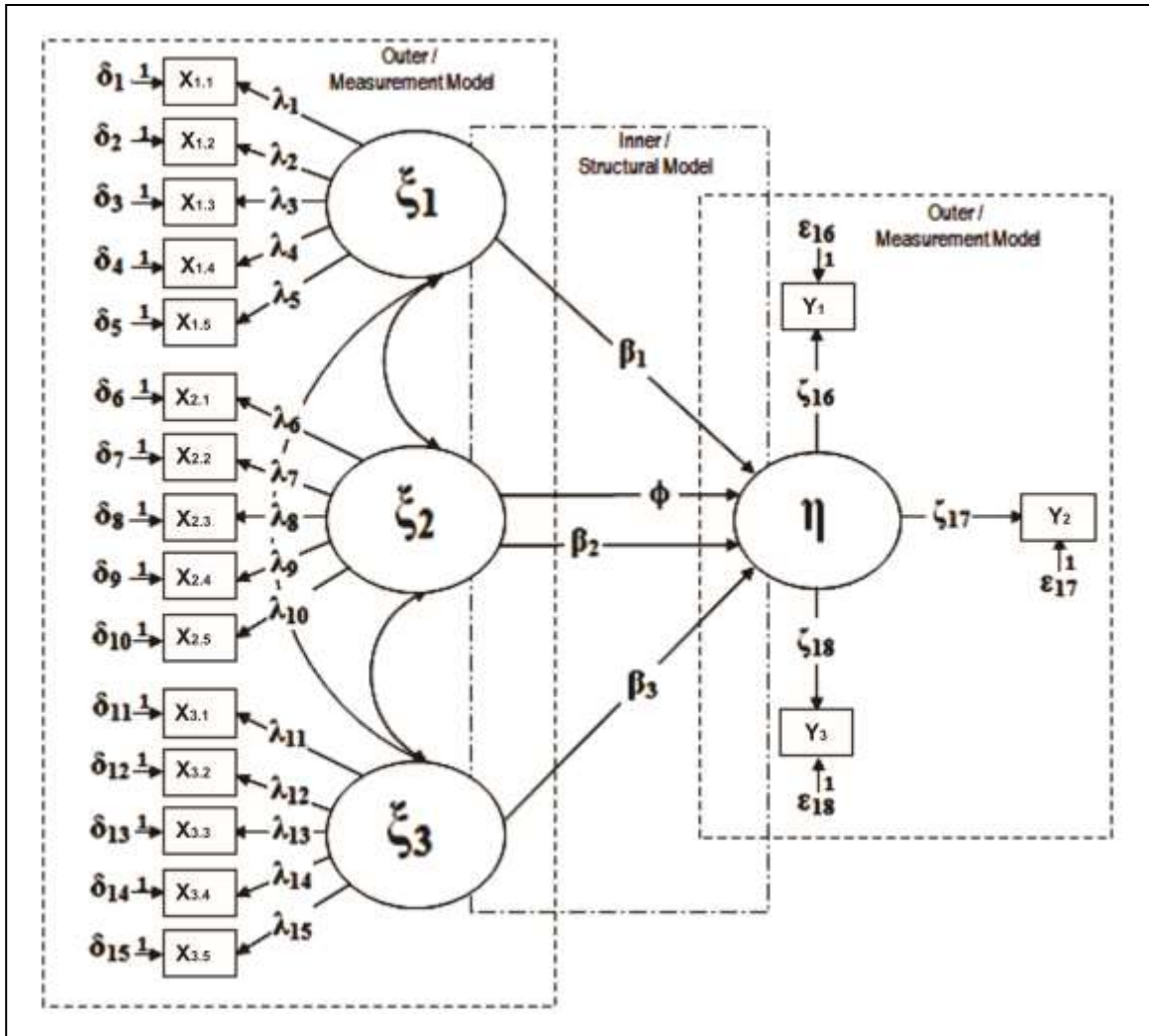
antar pekerja. Memiliki pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan pada Institusi Kesehatan di Pakistan.

2.3.Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini prestasi kerja karyawan diukur dengan mempertimbangkan; kualitas, yaitu mutu yang dihasilkan; kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan; disiplin waktu, yaitu ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan jumlah variabel yang terindikasi, maka ditetapkan kerangka pemikiran pada penelitian ini sebagai berikut:

Kerangka pemikiran dengan menggunakan *path diagram* dijelaskan dalam Gambar 2 sebagai berikut :

Gambar 2 : Kerangka Pemikiran dengan Menggunakan *Path Diagram*.



2.4. Hipotesis

Dalam penelitian ini dikemukakan hipotesis sebagai berikut :

1. Ada pengaruh signifikan positif secara parsial dan simultan, dari variabel kompetensi kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja, terhadap variabel prestasi kerja karyawan.
2. Variabel kompetensi kerja memiliki pengaruh dominan, terhadap variabel prestasi kerja karyawan.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian Dan Sampel

Penelitian ini mengkaji hubungan antara kompetensi kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Multi Data Palembang (IT *Superstore*), yang berjumlah 191 orang.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2008:38) : Merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dari model kerangka pemikiran teoritis, maka definisi operasional variabel dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

Tabel 1 : Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi		Indikator	Skala	Kuesioner
Kompetensi Kerja (X₁) Kapasitas dari seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.	X _{1.1}	Pengetahuan	Tingkat pendidikan yang relevan dengan pekerjaan.	Ordinal	1-2
	X _{1.2}	Keterampilan	Keahlian yang di dapat dari pelatihan yang menunjang pekerjaan.		3-4
	X _{1.3}	Pengalaman kerja	Penguasaan tugas berdasarkan pengalaman.		5-6
	X _{1.4}	Konsep Diri	Menghargai waktu dan efektif dalam bekerja.		7-8
	X _{1.5}	Karakter	Kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi dalam bekerja.		9-10
Motivasi Kerja (X₂) Dorongan dari dalam maupun dari luar diri seorang individu, untuk	X _{2.1}	Gaji yang diterima	Kesesuaian gaji yang diterima dengan hasil pekerjaan.	Ordinal	11-12
	X _{2.2}	Promosi	Promosi yang didapatkan selama		13-14

menggerakkan serta menyokong sikap dan tingkah lakunya dalam bekerja.			bekerja.		15-16	
	X _{2.3}	Tunjangan	Kesesuaian tunjangan dengan pekerjaan.			
	X _{2.4}	Rasa aman	Perasaan aman dalam melakukan pekerjaan.			17-18
	X _{2.5}	Kondisi kerja	Suasana di lingkungan kerja yang mendukung.			19-20
Kepuasan Kerja (X₃) Keadaan emosional dari seorang individu, baik yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dari diri individu tersebut, dalam menanggapi pekerjaannya.	X _{3.1}	Pimpinan	Hubungan yang baik antara atasan dengan bawahannya.	Ordinal	21-22	
	X _{3.2}	Kesempatan untuk maju	Peluang untuk bisa meraih prestasi dan karir.		23-24	
	X _{3.3}	Hubungan Karyawan	Rasa kekeluargaan dan perhatian rekan kerja.		25-26	
	X _{3.4}	Kontribusi Pekerjaan	Andil karyawan dengan perlunya pengawasan yang efektif dalam pekerjaan.		27-28	
	X _{3.5}	Pekerjaan itu sendiri	Kesenangan terhadap pekerjaan yang dilakukan.		29-30	
Prestasi Kerja (Y) Hasil kerja yang dicapai oleh seorang individu, di dalam melaksanakan pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya.	Y ₁	Kualitas pekerjaan	Kualitas hasil dalam pekerjaan.	Ordinal	31-32	
	Y ₂	Kuantitas pekerjaan	Kuantitas hasil dalam pekerjaan.		33-34	
	Y ₃	Disiplin waktu	Ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas.		35-37	

3.3. Metode Analisis Data

1. Uji Instrumen

Menurut Sugiyono (2008:76) : “Uji instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam, maupun sosial yang diamati secara spesifik.” Semua fenomena ini disebut sebagai variabel penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan uji instrumen yang terdiri dari :

2. Uji Validitas

Suatu kuesioner dinyatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner, mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yang mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total, yang merupakan jumlah tiap skor butir.

3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan. Reliabilitas bisa juga diartikan. Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan teknik statistik *cronbach's alpha*. Instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai $\alpha > 0.60$

4. Analisis *Structural Equation Modelling* (SEM)

Analisis penelitian ini menggunakan program *Structural Equation Modelling* (SEM), yang dioperasikan melalui program *Analysis of Moment Structure* (AMOS). Menurut Bacon dalam Ferdinand (2005:51-52) : “Sebagai sebuah model persamaan, program AMOS telah sering digunakan dalam penelitian manajemen.” Program AMOS adalah salah satu program aplikasi SEM yang sangat “*user friendly*” sekaligus “*powerfull*”, bisa menjelaskan masalah-masalah dalam tahap pengukuran, struktur, dapat digunakan untuk menganalisis dan menguji hipotesis.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

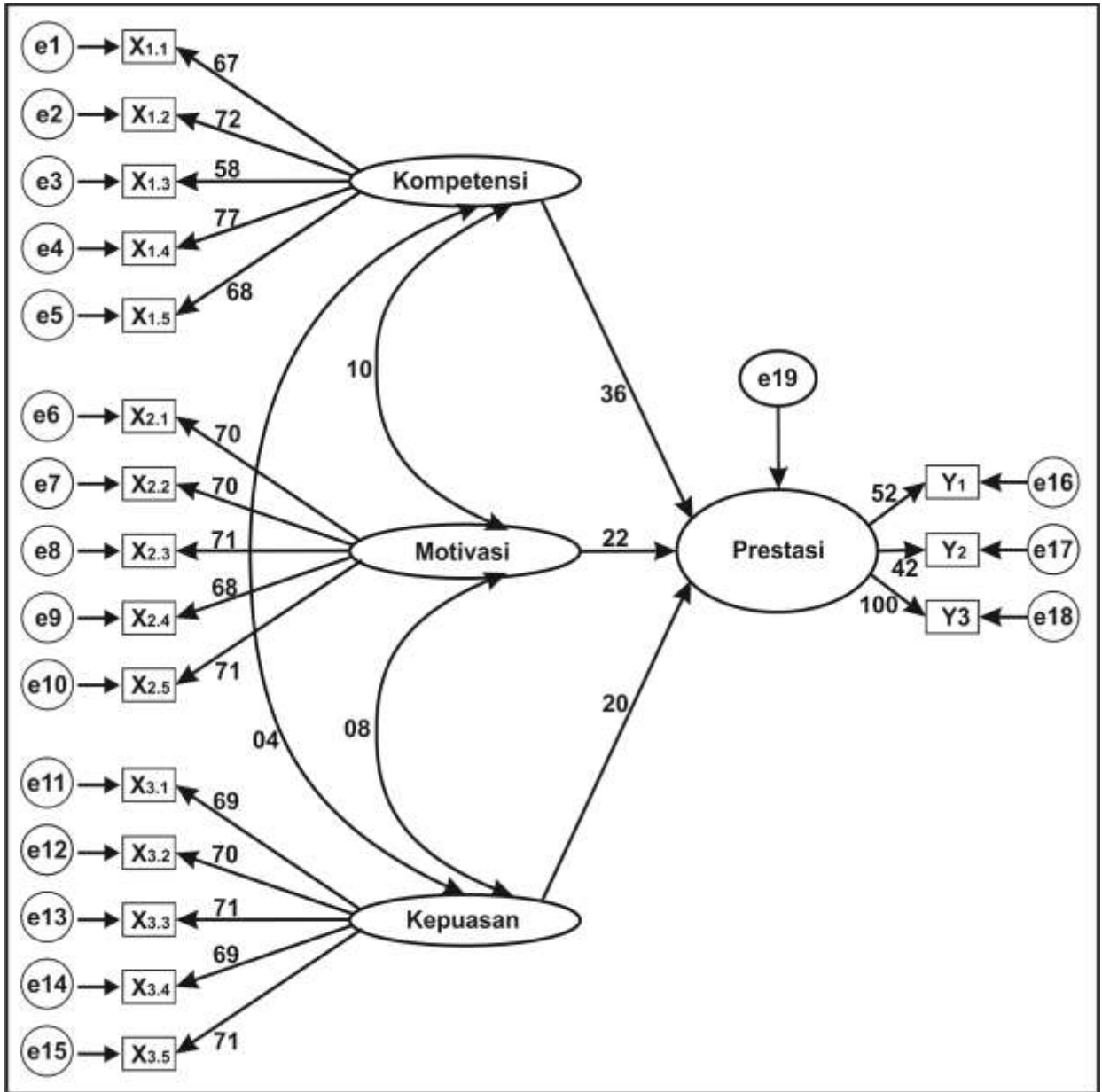
4.1. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. Multi Data Palembang (IT *Superstore*), yang berjumlah 191 orang, dengan Seluruh populasi dijadikan sebagai responden, atau menggunakan metode sensus. Dari 191 kuesioner yang disebar diperoleh sebanyak 188 buah kuesioner yang telah diisi lengkap oleh para responden untuk dianalisis.

4.3. Analisis Data Penelitian

1. Analisis *Structural Equation Modelling* (SEM);

Gambar 3 : Analisis Data SEM



Goodness of Fit Chi-Square = 157.636 Prob = .050 cmin/df = 1.213 TLI = .975 GFI = .930 AGFI = .908 CFI = .978 RMSEA = .030	Keterangan :			
	X _{1.1}	Pengetahuan	X _{2.5}	Kondisi kerja
	X _{1.2}	Keterampilan	X _{3.1}	Pimpinan
	X _{1.3}	Pengalaman kerja	X _{3.2}	Kesempatan untuk maju
	X _{1.4}	Konsep Diri	X _{3.3}	Hubungan Karyawan
	X _{1.5}	Karakter	X _{3.4}	Kontribusi Pekerjaan
	X _{2.1}	Gaji yang diterima	X _{3.5}	Pekerjaan itu sendiri
	X _{2.2}	Promosi	Y ₁	Kualitas pekerjaan
	X _{2.3}	Tunjangan	Y ₂	Kuantitas pekerjaan
	X _{2.4}	Rasa aman	Y ₃	Disiplin waktu

Dari Gambar 3 di atas memberikan informasi rangkuman hasil pengujian GOF (*Goodness-of-fit*) pada model hasil penelitian. Kriteria di atas dapat kita gunakan untuk evaluasi model. Evaluasi model dapat disimpulkan berdasarkan rangkuman hasil pengujian GOF (*Goodness-of-fit*).

Indeks pengujian kelayakan model pada penelitian yang menggunakan metode analisis SEM adalah sebagai berikut :

Tabel 2: *Goodness-Of-Fit (GOF)* Model

<i>Goodness-Of-Fit (GOF)</i>	Hasil Analisis	<i>Cut Off Value</i>	Evaluasi Model
<i>Chi-square</i>	$\chi^2 = 157.636$ P = 0.050	Probabilitas P \geq 0,05	Baik
GFI	0.93	GFI > 0.90	Baik
cmin/df	1.213	cmin/df \leq 2.0	Baik
AGFI	0.908	AGFI \geq 0.90	Baik
TLI	0.975	TLI \geq 0.95	Baik
CFI	0.978	CFI \geq 0.95	Baik
RMSEA	0.03	RMSEA \leq 0.08	Baik

Pengujian *Regression Weights (Probability)* untuk mengetahui pengaruh signifikan antar variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 3 : *Regression Weights (Probability)*

	<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Label</i>
Prestasi <--- Kompetensi	.285	.065	4.353	***	
Prestasi <--- Motivasi	.161	.053	3.073	.002	
Prestasi <--- Kepuasan	.142	.051	2.759	.006	

Dari Tabel 3 di atas, dapat ditulis persamaan strukturalnya sebagai berikut :

$$\text{Prestasi} = 0.285 * \text{Kompetensi} + 0.161 * \text{Motivasi} + 0.142 * \text{Kepuasan}$$

Pada Tabel 3 diketahui bahwa variabel kompetensi dengan nilai $P = *** < 0.05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti variabel independent kompetensi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel prestasi kerja karyawan di PT. Multi Data Palembang (*IT Superstore*).

Hal ini sesuai dengan Teori Model Gunung Es (*Iceberg Model*), digunakan sebagai *grand theory* untuk menjelaskan konsep teori secara umum tentang kompetensi kerja.

Dari nilai konstruk pada Gambar 3, untuk kompetensi diketahui bahwa dimensi konsep diri sebesar ($\lambda_4 = 0.77$), yang paling besar mempengaruhi kompetensi karyawan di PT. Multi Data Palembang (*IT Superstore*). Konsep diri merupakan *Soft Competency* merupakan kompetensi yang sulit diamati dan sulit dikembangkan namun bisa dipelajari, yang terdiri dari; motif (*motive*), karakter (*trait*) dan konsep diri (*self concept*). Menurut Wijayanto, et al (2011:87) :

“Konsep diri, lingkungan keluarga, serta sosial dimana individu tumbuh berpengaruh terhadap pembentukan mutu diri (karakteristik mendasar) yang terkait dan sulit untuk dipisahkan dengan kompetensi lunak. Kompetensi lunak lebih nyata mempengaruhi kinerja dibandingkan dengan kompetensi keras, meskipun keduanya berkontribusi terhadap kinerja karyawan.” .

Di PT. Multi Data Palembang (*IT Superstore*), *soft competence* dominan mempengaruhi prestasi kerja karyawan, walaupun sebenarnya secara pengalaman kerja karyawan masih relatif rendah < 2 tahun. Hal ini bisa dipahami bahwa dalam melakukan kegiatan operasional penjualan pada PT. Multi Data Palembang (*IT Superstore*), pengalaman dalam menjual bukan menjadi faktor penentu pada pencapaian target penjualan, namun lebih dibutuhkan konsep diri, disiplin dan fokus terhadap pelanggan, sehingga bisa mendapatkan hasil penjualan yang lebih baik.

Di industri penjualan (*retail*) modern kemampuan *interpersonal (soft skill)* sangat menunjang keberhasilan dalam penjualan dan pencapaian target, yang merupakan prestasi kerja karyawan tersebut. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Kongnawang (2010:164) pada perusahaan *retail* : “Terdapat hubungan yang signifikan antara faktor hygiene; di kondisi kerja, hubungan interpersonal, kebijakan perusahaan dan administrasi, gaji atau pendapatan dan pengawasan teknis yang

memiliki korelasi terhadap motivasi berprestasi karyawan yang bekerja di toko-toko ritel di seluruh Thailand.”

Pada Tabel 3 diketahui variabel motivasi nilai $P = 0.002 < 0.05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti variabel independent motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel prestasi kerja karyawan di PT. Multi Data Palembang (*IT Superstore*).

Kondisi ini merujuk pada *Two Factor Theory* Herzberg dan Teori Motivasi Berprestasi McClelland (*Achievement Motivation Theory*), digunakan sebagai *grand theory* untuk menjelaskan konsep teori secara umum tentang motivasi kerja, yang dikaitkan dengan kebutuhan seseorang dalam mencapai prestasi. *Achievement Motivation Theory* dikemukakan oleh McClelland dalam Robbins, S dan Judge, T.A. (2008:225)

“McClelland menjelaskan tiga motif atau kebutuhan utama yang relevan di tempat kerja yaitu ; *“Need for Achievement* (nAch), kebutuhan untuk berprestasi, yang merupakan refleksi dari dorongan akan tanggung jawab untuk pemecahan masalah. Kebutuhan untuk berprestasi adalah kebutuhan untuk melakukan pekerjaan lebih baik dari pada sebelumnya, selalu berkeinginan mencapai prestasi yang lebih tinggi.”

Kebutuhan merupakan dasar dalam teori motivasi. Pendapat McClelland di atas didasarkan pada tiga kebutuhan dalam diri manusia, yang didefinisikan sebagai kebutuhan untuk melebihi, mencapai standard-standard, berusaha keras untuk berhasil.

Dari Gambar 3, nilai konstruk model untuk motivasi di ketahui bahwa dimensi promosi ($\lambda_7 = 0.78$) yang paling besar mempengaruhi motivasi karyawan di PT. Multi Data Palembang (*IT Superstore*). Menurut Herzberg dalam Sriwidodo & Haryanto (2010:51) :

“Faktor yang mempengaruhi motivasi kerja diterjemahkan secara sederhana, yaitu dengan cara membaginya ke dalam dua golongan besar yang terdiri dari; faktor intrinsik yaitu daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing, dan faktor ekstrinsik yang datang dari luar diri seseorang, terutama dari organisasi tempatnya bekerja. Faktor-faktor yang mendorong aspek motivasi adalah kesempatan meraih kemajuan atau promosi.”

Pada Tabel 3 diketahui variabel kepuasan nilai $P = 0.006 < 0.05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti variabel independent kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel prestasi kerja karyawan di PT. Multi Data Palembang (*IT Superstore*).

Teori Kepuasan Kerja Judge & Robbins serta Model Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja (*Job Satisfaction–Job Performance Relationship Model*), digunakan sebagai *grand theory* untuk menjelaskan konsep teori secara umum tentang kepuasan kerja.

Teori ini dikemukakan oleh Judge, et al (2001:378) :“Model 1: Kepuasan Kerja Penyebab Prestasi Kerja, model ini berpendapat bahwa adanya efek kausal antara kepuasan kerja terhadap prestasi kerja. Model ini mungkin merupakan spesifikasi tertua dari model hubungan tersebut, dan sering dikaitkan dengan gejala hubungan pada manusia.

Menurut Robbins (2007:183) : “Mengemukakan bahwa efek kepuasan kerja terhadap prestasi kerja sebagai berikut : Kepuasan dan Produktivitas mempunyai hubungan positif atau searah, yaitu apabila kepuasan tinggi maka produktivitas juga akan tinggi, dan apabila kepuasan rendah maka produktivitas juga akan rendah, yang artinya bahwa organisasi-organisasi dengan karyawan yang terpuaskan cenderung lebih efektif dari pada organisasi dengan karyawan yang kurang terpuaskan.”

Dari nilai konstruk model pada Gambar 3, untuk kepuasan di ketahui bahwa dimensi hubungan karyawan ($\lambda_{13} = 0.71$) dan pekerjaan itu sendiri ($\lambda_{15} = 0.71$), yang paling besar mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di PT. Multi Data Palembang (*IT Superstore*). Hal ini mendukung teori yang diungkapkan oleh Herzberg dalam Robbins, S dan Judge, T.A. (2008:227) :

“Faktor yang mempengaruhi motivasi kerja diterjemahkan secara sederhana, yaitu dengan cara membaginya ke dalam dua golongan besar yang terdiri dari; faktor intrinsik yaitu daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing, dan faktor ekstrinsik yang datang dari luar diri seseorang, terutama dari organisasi tempatnya bekerja. Faktor-faktor yang mendorong aspek motivasi adalah; (1) keberhasilan; (2) pengakuan; (3) sifat pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seseorang; (4) kesempatan meraih kemajuan; (5) pertumbuhan. Faktor *hygiene* yang menonjol adalah; (1) kebijakan perusahaan; (2) supervisi; (3) kondisi pekerjaan; (4) upah/gaji; (5) hubungan dengan rekan sekerja; (6) kehidupan pribadi; (7) hubungan dengan para bawahan; (8) status; (9) keamanan.

Pada Tabel 3 dan Gambar 3, diketahui *Estimate Value* variabel independent kompetensi sebesar (0.285), dan nilai konstruk model ($\beta_1 = 0.36$) merupakan nilai terbesar dibandingkan variabel independent motivasi dan kepuasan yang mempengaruhi variabel dependent prestasi. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independent kompetensi kerja memiliki pengaruh yang dominan terhadap variabel dependent prestasi kerja. Hal ini menunjukkan juga bahwa hipotesis bisa diterima.

Bisa dipahami bahwa produk IT (*computer, gadget, component, accesories*), merupakan produk yang menggunakan teknologi tinggi (*hi-tech*), sehingga dibutuhkan kompetensi/ pengetahuan karyawan yang memadai tentang produk tersebut serta dibutuhkan disiplin diri dan menghargai waktu dalam pencapaian target penjualan sebagai bentuk prestasi kerja karyawan pada PT. Multi Data Palembang (*IT Superstore*). Penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sofat Surbhi (2012:1) :

“Efisiensi/ hasil kerja karyawan tergantung pada dua faktor, pertama adalah tingkat kompetensi untuk melakukan pekerjaan tertentu dan yang kedua adalah kemauan mereka untuk bekerja. Kompetensi dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan, tetapi kemauan untuk bekerja hanya bisa diwujudkan dengan adanya motivasi.”

Pada Tabel 3, diketahui untuk variabel independent kompetensi nilai $P = ***$ (angkanya di bawah 0.01), motivasi nilai $P = 0.002$ dan kepuasan nilai $P = 0.006$ yang mempengaruhi variabel dependent prestasi, ini bermakna signifikan pada taraf nyata (*level of signifkacance*) 0.01 yang tentunya lebih baik dari pada taraf nyata 0.05, secara parsial variabel independent berpengaruh secara signifikan positif terhadap variabel dependent, Secara *logic statistic* menyatakan bahwa semua variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependent sebesar ($\phi = 0.78$) pada taraf nyata (*level of signifkacance*) 0.01, seperti yang tertera pada Gambar 3 di atas. Hal ini menunjukkan juga bahwa hipotesis bisa diterima.

Hasil penelitian ini dapat menjelaskan bahwa kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap prestasi kerja karyawan di PT. Multi Data Palembang (*IT Superstore*). Hal ini memperkuat konsep teori yang dikemukakan oleh Spencer & Spencer tentang kompetensi, *Achievement Motivation Theory* dikemukakan oleh McClelland dan *Job Satisfaction–Job Performance Relationship Model* yang dikemukakan oleh Judge, et al. Semakin tinggi kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja karyawan maka akan semakin tinggi prestasi yang bisa dicapai karyawan tersebut.

Nilai konstruk model pada Gambar 3, diketahui juga bahwa hubungan antara kompetensi dengan motivasi dan hubungan antara motivasi dengan kepuasan kerja adalah signifikan negatif atau tidak searah (-0.10 dan -0.08). Ini berarti bila kompetensi dan kepuasan kerja yang tinggi tidak meningkatkan motivasi kerja karyawan. Hal ini berbeda dengan hubungan antara kompetensi dan kepuasan kerja yang berpengaruh signifikan positif sebesar (0.04). Kompetensi yang tinggi akan menyebabkan kepuasan kerja karyawan juga meningkat.

Penilaian prestasi kerja karyawan di PT Multi Data Palembang (*IT Superstore*) dari Gambar 3 diukur melalui tiga dimensi pengukuran kinerja yaitu pencapaian kualitas hasil kerja ($\zeta_{16} = 0.52$), pencapaian kuantitas hasil kerja ($\zeta_{17} = 0.48$), dan disiplin waktu kerja ($\zeta_{18} = 1.00$). Berdasarkan nilai konstruk model pada Gambar 3, dapat diketahui bahwa prestasi kerja karyawan yang dominan dilihat oleh atasannya adalah melalui ketepatan/ disiplin waktu dalam penyelesaian tugas mereka. Melalui analisis interaksi antar model pada metode SEM, dapat diketahui bahwa variabel independent kompetensi kerja yaitu (konsep diri) yang juga paling dominan dalam mempengaruhi prestasi kerja karyawan di PT Multi Data Palembang (*IT Superstore*).

V.KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa secara parsial variabel kompetensi kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja. Semakin tinggi kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja karyawan maka akan semakin tinggi prestasi yang bisa dicapai karyawan tersebut.

Secara simultan variabel kompetensi kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja juga mempengaruhi prestasi kerja secara positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan, pada PT. Multi Data Palembang (*IT Superstore*). Dimana didapati Kompetensi kerja paling besar dipengaruhi oleh faktor konsep diri; Motivasi kerja paling besar dipengaruhi oleh faktor promosi; Kepuasan kerja paling besar dipengaruhi oleh faktor hubungan karyawan dan pekerjaan itu sendiri. Dan Prestasi kerja paling besar dipengaruhi oleh faktor disiplin waktu.

Sementara itu, Variabel kompetensi kerja memiliki pengaruh dominan terhadap prestasi kerja karyawan, pada PT. Multi Data Palembang (*IT Superstore*).

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana, Jakarta, Indonesia
- [2]. Mangkunegara, A.A.P. (2007). *Evaluasi Kinerja SDM*. Rafika Aditama, Bandung, Indonesia.
- [3]. Robbins, S. (2007). *Perilaku Organisasi, Konsep Kontroversi dan Aplikasi*. Prehallindo, Jakarta, Indonesia.
- [4]. Hasibuan, M.S.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Bumi Aksara, Jakarta, Indonesia.
- [5]. Wijayanto, A., H.M. Hubeis, M.J. Affandi, dan A. Hermawan. (2011). *Determinants for Employee's Work Competencies*. *Jurnal Manajemen IKM* 6(2):81-87.
- [6]. Judge, T.A., J.E. Bono, C.J. Thoresen, and G.K. Patton. (2001). *The Job Satisfaction-Job Performance Relationship : A Qualitative and Quantitative Review*. *Psychological Bulletin* 127(3):376-407.
- [7]. Suwardi dan Utomo, J. (2011), *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai*. *Jurnal Analisis Manajemen* 5(1):75-86.
- [8]. June, S. and R. Mahmood. (2011), *The Relationship Between Role Ambiguity, Competency and Person-Job Fit With the Job Performance of Employees in The Service Sector SMEs in Malaysia*. *Journal of Business Management Dynamics* 1(2):79-98.
- [9]. Salleh, F., Z. Dzulkifli, W.A.W. Abdullah, and N.H.M. Yaakob. (2011), *The Effect of Motivation on Job Performance of State Government Employees in Malaysia*. *International Journal of Humanities and Social Science* 1(4):147-154.
- [10]. Jaya, I. (2012), *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Barat*. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi* 14(1):37-46.
- [11]. Khan, A.H., M.M. Nawaz, M. Aleem, and W. Hamed. (2012), *Impact of Job Satisfaction on Employee Performance : An Empirical Study of Autonomous Medical Institutions of Pakistan*. *African Journal of Business Management* 6(7):2697-2705.
- [12]. Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung, Indonesia.
- [13]. Baron, R.A. and J. Greenberg. 2003. *Behavior in Organization*. Prentice Hall, New Jersey, USA.
- [14]. Kongnawang, W. (2010), *Factor Influencing Employee Motivations in Retailing Stores*. *RU International Journal* 4(2):151-169.
- [15]. Robbins, S dan Judge, T.A. (2008). *Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour)*. Salemba Empat, Jakarta, Indonesia.
- [16]. Sriwidodo, U. dan A.B. Haryanto. (2010). *Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Komunikasi dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan*. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* 4(1):47-57.
- [17]. Sofat, S. (2012). *Effect of Motivation on Employee Performance and Organizational Productivity*. *Journal of Applied Management & Computer Science* 1(1):1-11.