

**ANALISA KOMPENSASI, KOMPETENSI DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT PELAYANAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PT. KAI DAOP 1 JAKARTA)**

**Abdul Gani**

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana  
abdul.gani@mercubuana.ac.id*

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze whether there are effects of compensation, competence and job satisfaction aspects on employee performance in the Customer Service Division of PT KAI DAOP 1 Jakarta. The formulation of the research problem is whether the aspects of compensation, competence and job satisfaction have a positive effect on employee performance. The purpose of this research is to find out how the influence of compensation, competence and job satisfaction on the performance of PT. KAI DAOP 1 Jakarta. The population is employees in the Customer Service Division of PT. KAI DAOP 1 Jakarta has 114 people. Based on the determination of sample size using the Slovin formula, the number of samples in this study amounted to 115 respondents. The sampling technique used is the nonprobability sampling method. The data analysis method uses a descriptive statistical approach by i) Data Quality Test, ii) Coefficient of Determination Test, iii) Simultaneous Significance Test (T statistical test) and Hypothesis Test. Data processing analysis tool using Multiple Linear Regression Analysis. The conclusion of this study is that aspects of compensation, competence and job satisfaction significantly influence both partially and simultaneously.*

**Keywords:** *Compensation, Competence, Job Satisfaction and Employee Performance.*

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa apakah terdapat pengaruh aspek kompensasi, kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Divisi Pelayanan Pelanggan PT KAI DAOP 1 Jakarta. Rumusan masalah penelitian adalah apakah aspek kompensasi, kompetensi dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompensasi, kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja PT. KAI DAOP 1 Jakarta. Jumlah populasi adalah karyawan di Divisi Pelayanan Pelanggan PT. KAI DAOP 1 Jakarta sebanyak 114 orang. Berdasarkan penentuan besarnya sampel dengan menggunakan rumus *Slovin*, jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 115 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dengan metode *nonprobability sampling*. Metode analisa data menggunakan pendekatan statistik deskriptif dengan melakukan i) Uji Kualitas Data, ii) Uji Koefisien determinasi, iii) Uji Signifikansi simultan (uji statistik T) dan Uji Hipotesis. Alat analisis pengolahan data dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Kesimpulan dari penelitian ini adalah aspek kompensasi, kompetensi dan kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan baik secara parsial maupun simultan.

**Keywords:** *Kompensasi, Kompetensi, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan.*

**PENDAHULUAN**

Faktor manusia adalah salah satu faktor terpenting bagi penggerak suatu organisasi dalam menjalankan setiap kegiatannya demi mewujudkan tujuan perusahaan tersebut. Manusia, dalam hal ini disebut karyawan, menjadi roda penggerak organisasi yang paling utama. Suatu organisasi tentunya mengharapkan seluruh anggota karyawannya untuk melakukan pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawabnya dengan baik. Dimana kini karyawan dipandang sebagai faktor strategis dan sangat menentukan dalam merealisasikan visi dan misi organisasi dibanding dengan faktor lainnya. Kompetensi juga merupakan keseluruhan kemampuan, pengetahuan, sikap dan perilaku yang ditunjukkan secara konsistensi oleh “*outstanding performers*” untuk menghasilkan

kinerja yang unggul pada suatu jabatan atau bidang pekerjaan. Sedangkan menurut Gomes (2000) kompetensi adalah kemampuan dalam mewujudkan tugas manajemen yang meliputi perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan dalam rangka mencapai tujuan. Lebih lanjut dinyatakan bahwa kompetensi dapat dihubungkan dengan kinerja yang menunjukkan bahwa tujuan perangkai, konsep diri dan kompetensi pengetahuan yang dibangkitkan oleh suatu keadaan dapat memperkirakan kinerja.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia. KAI didirikan sesuai dengan akta tanggal 1 Juni 1999 No. 2, yang dibuat di hadapan Imas Fatimah, S.H., Sp.N., Notaris di Jakarta, dan kemudian diperbaiki kembali sesuai dengan akta tanggal 13 September 1999 No. 14. Akta pendirian tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan tanggal 1 Oktober 1999 No. C-17171 HT.01.01.TH.99 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Januari 2000 No. 4 Tambahan No. 240/2000. PT. KAI sebelumnya saat merupakan cermin buruk transportasi publik yang ada di Indonesia seperti jumlah penumpang setiap gerbong selalu melebihi kapasitas ditambah dengan pedagang kaki lima yang bisa masuk dan keluar di gerbong-gerbong. Gambaran yang paling sering ditemui saat itu, penumpang berdesak-desakan, penumpang duduk di lantai gerbong bahkan ada yang duduk di toilet gerbong kereta api yang bau dan kotor karena tidak mendapatkan tiket duduk yang artinya sama saja PT. KAI bukanlah sarana alternatif transportasi publik karena sarana prasarana dan pelayanannya rendah. Dengan banyaknya tuntutan dan keluhan dari masyarakat sebagai pengguna kereta api pemerintah mengambil keputusan untuk mengganti.

Direksi PT KAI guna merehabilitasi infrastruktur dan pelayanan, pengelolaan aset dan merubah manajemen PT KAI khususnya peningkatan kualitas mutu SDM. Dalam proses perubahan tersebut, pada tahun 2009 dirut kereta api saat itu Ronny Wahyudi diberhentikan secara terhormat dan Ignasius Jonan, berbekal Surat Keputusan Meneg BUMN No: Kep-33/MBU/2009, tanggal 25 Februari 2009, menjadi dirut PT KAI. Pemilihan Jonan sebagai Dirut PT. KAI karena faktor profesionalisme dan track record kepemimpinannya yang berhasil membenahi PT. Bahana Pembinaan Usaha (persero). Daerah Operasi I Jakarta atau disingkat dengan Daop 1 Jakarta merupakan Daerah Operasi dengan wilayah yang terbentang dari stasiun Merak di Banten hingga stasiun Cikampek di Jawa Barat melintasi stasiun-stasiun di wilayah DKI Jakarta, Banten, Bogor, Kota Depok, Sukabumi, dan Karawang di Jawa Barat.

Dari inovasi segi SDM juga dengan mengoptimalkan informasi teknologi untuk pengembangan, pembinaan, dan berbagai hal yang terkait SDM. Dibuat kartu multi fungsi (KMF) yang berfungsi sebagai ID pegawai, mendapatkan tiket KA bagi pegawai KA, kartu pelayanan kesehatan bagi pegawai, dapat digunakan sebagai ATM selayaknya kartu ATM yang dapat digunakan untuk transfer. Ada software khusus untuk memetakan kebutuhan dengan kompetensi SDM di PT. KAI (matching tools). Penerapan Enterprise Resources Planning guna mendapatkan laporan keuangan yang akurat, akuntabel dan real time. Disisi lain ada aplikasi e-office untuk mengubah dan menambahkan data pegawai PT. KAI, melihat gaji karena PT. KAI sudah tidak menggunakan slip gaji. Pada tahun 2012 PT. KAI mengirimkan 20 pegawai ke Spanyol untuk pelatihan peningkatan mutu SDM baik dari segi manajemen perkeretaapian maupun pemeliharaan dan pembuatan sarana dan prasarana. Sejak akhir 2013 telah disampaikan pegawai telah diberangkatkan tugas belajar oleh PT. KAI ke berbagai negara. Evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik seperti PDAM Kabupaten Bogor secara normatif terus dilakukan dalam upaya untuk memperbaiki akuntabilitas transparansi, kualitas kebijakan, pengelolaan dan alokasi sumber daya demi meningkatkan nilai *stakeholders*. Sebagaimana uraian diatas, permasalahan diangkat dalam penelitian ini

Tabel 1.1 Survei Pendahuluan

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Saya merasa nyaman bekerja dilingkungan tempat saya bekerja ( Lingkungan Kerja)	16 (80%)	4 (20%)
2	Saya dapat menyelesaikan tugas yang diberikan atasan tepat waktu (Kompetensi)	8 (40%)	12 (60%)
3	Saya mampu melaksanakan tugas sesuai dengan kemampuan yang saya miliki (Kompetensi)	6 (30%)	14 (70%)
4	Saya dapat melaksanakan jam kerja kantor sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Disiplin Kerja)	17 (85%)	3 (15%)
5	Besarnya gaji yang saya terima selama ini sudah sesuai dengan harapan saya (Kompensasi)	8 (40%)	12 (60%)
6	Tunjangan kinerja yang diterima sudah sesuai dengan prsetasi kerja saya (Kompensasi)	7 (35%)	13 (65%)
7	Saya akan pindah kerja jika ada kesempatan yang lebih baik dari pekerjaan saat ini (kepuasan kerja)	12 (60%)	8 (40%)

Survei Terhadap 20 Responden Karyawan PT KAI, 2018

Berdasarkan hasil survey pendahuluan terlihat bahwa aspek sebanyak 70% responden menyatakan belum sesuai dengan kemampuan dalam penyelesaian pekerjaan (kompetensi). Sedangkan sebanyak 65% responden menyatakan besarnya gaji belum sesuai dengan prestasi kerja yang ada. Sebanyak 60% responden menyatakan akan pindah bekerja jika ada kesempatan pekerjaan yang lebih baik. Hasil penelitian yang dilakukan Abdul Kholik (2014) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kompetensi dan Kepuasan Kerja Dosen terhadap Kinerja Dosen Di Universitas Djuanda, Bogor. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian Puspitasari (2016) bahwa semua variabel (kompetensi, kompensasi dan lingkungan kerja) berpengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai warung SS. Hasil penelitian Anwar Ikhsan (2016) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan non dosen Universitas Mercu Buana Jakarta. Berdasarkan fenomena diatas, peneliti menetapkan judul penelitian tentang **Analisa Kompensasi, Kompetensi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. KAI DAOP 1 Jakarta**. Berdasarkan latar, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: 1) Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai PT KAI DAOP 1 Jakarta. 2) Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai PT KAI DAOP 1 Jakarta. 3) Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai PT KAI DAOP 1 Jakarta

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kompetensi

Mitrani et al (1995) mendefinisikan kompetensi sebagai “suatu sifat dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan secara efektif atau sangat berhasil”. Kompetensi merupakan karakter seseorang dalam mengindikasikan cara berperilaku dan berpikir di berbagai situasi yang keberadaannya untuk jangka waktu yang panjang dan menentukan efektivitas/kinerja yang unggul. Hal ini berarti kompetensi cukup dalam dan merupakan bagian yang mendorong kepribadian seseorang dan dapat memprediksi perilaku di berbagai situasi dan tugas-tugas jabatan. Secara umum kompetensi dibagi menjadi dua jenis (Old Nordhaug, 1993) yaitu 1) Kompetensi inti (*core competency*), adalah kompetensi-kompetensi-kompetensi inti yang merupakan cerminan nilai dan sikap yang harus dimiliki oleh seluruh pegawai dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. 2) Kompetensi khusus (*specific competency*), adalah kompetensi-kompetensi yang merupakan cerminan *personal quality* (nilai dan sikap) serta *skill* dan *knowledge* yang dipersyaratkan bagi pekerjaan-pekerjaan atau posisi tertentu sesuai dengan

jalur karier per *stream*. Menurut Spencer (1993), mengemukakan bahwa berkaitan dengan kompetensi yang merupakan kompetensi seseorang, kompetensi digambarkan sebagai karakteristik yang paling dalam dan dapat mempengaruhi perilakunya. Menurut Spencer (1993), berdasarkan sifatnya kompetensi dibagi menjadi : a) Kompetensi generic (*soft competence*), terdiri dari kompetensi wajib dan kompetensi pendukung. Lingkup kompetensi generic yaitu i) Kemampuan berprestasi, ii) Kemampuan melayani, iii) Kemampuan memimpin, iv) Kemampuan mengelola, v) Kemampuan berfikir dan vi) kemampuan bersikap dewasa. b) Kompetensi Bidang (*hard competence*), yaitu keterampilan, pengetahuan dan kewenangan profesi.

### **Kompensasi**

Menurut Wibowo (2010) Kompensasi merupakan jumlah paket yang ditawarkan organisasi kepada pekerja sebagai suatu imbalan atas penggunaan tenaga kerjanya. Menurut Hasibuan (2012) Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Jenis Kompensasi Menurut Mondy & Noe dalam Marwansyah (2010), dibedakan menjadi :1) Kompensasi finansial, berupa: Kompensasi finansial secara langsung berupa; bayaran pokok (gaji dan upah), bayaran prestasi, bayaran insentif (bonus, komisi, pembagian laba/keuntungan dan opsi saham) dan bayaran tertanggung (program tabungan dan anuitas pembelian saham). Dan kompensasi finansial tidak langsung berupa; program-program proteksi (asuransi kesehatan, asuransi jiwa, pensiun, asuransi tenaga kerja), bayaran diluar jam kerja (liburan, hari besar, cuti tahunan dan cuti hamil) dan fasilitas-fasilitas seperti kendaraan, ruang kantor dan tempat parkir. 2) Kompensasi non finansial, berupa: Pekerjaan (tugas-tugas yang menarik, tantangan, tanggung jawab, pengakuan dan rasa pencapaian). Lingkungan kerja (kebijakan-kebijakan yang sehat, supervise yang kompeten, kerabat yang menyenangkan, lingkungan kerja yang nyaman).

### **Kepuasan Kerja**

Setiap orang yang bekerja pasti mengharapkan mendapat kepuasan dari tempat bekerjanya. Suwatno dan Donni dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis (2011) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan. Masalah terbesar dalam penelitian organisasi adalah tentang hubungan antara kepuasan dan kinerja. Ada yang menyatakan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi kinerja lebih tinggi, sedangkan lainnya berpendapat bahwa kinerja mempengaruhi kepuasan. Penelitian untuk menghapus kontroversi tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif rendah antara kepuasan dan kinerja.

Menurut Wexlwy and Yukl dalam Suwatno dan Donni J. (2011) kepuasan kerja dipengaruhi oleh sekelompok faktor yang dikelompokkan ke dalam tiga bagian yaitu karakteristik individu, variabel situasional, dan karakteristik pekerjaan. a) Kebutuhan-kebutuhan individu, secara garis besar ada dua golongan utama kebutuhan manusia yaitu kebutuhan biologis dan kebutuhan psikologis. b) Nilai-nilai yang dianut individu, adalah pandangan individu yang sifatnya relatif stabil mengenai tingkah laku yang dianggap benar dan salah. c) Ciri-ciri kepribadian, ciri kepribadian seseorang berpengaruh besar dalam pengambilan suatu keputusan, sesuatu yang dirasakan dan dalam menyelesaikan pekerjaan. Variabel bersifat situasional a) Perbandingan terhadap situasi yang ada, seorang pekerja selalu mengharapkan keseimbangan antara apa yang diberikan kepada perusahaan dengan apa yang didapat dari perusahaan. b) Pengaruh kelompok kerja acuan, kelompok acuan adalah di mana individu meminta pendapat dalam menghadapi persoalan-persoalan yang ditemui kelompok acuan yang dapat mempengaruhi aspirasi dan harapa-harapan seorang pekerja terhadap pekerjaan. c) Pengaruh pengalaman bekerja

sebelumnya, persepsi masa lalu membentuk harapan minimum yang mungkin diperoleh dari pekerjaan saat ini.

### **Kinerja**

Kinerja menurut Prawirosentono dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan (2010) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Selanjutnya menurut Moeheriono (2009) kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan, tingkat imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan, dan sifat-sifat individu, oleh karenanya kinerja individu dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor berupa (1) harapan imbalan; (2) dorongan; (3) kemampuan; (4) kebutuhan dan sifat; (5) persepsi terhadap tugas; (6) imbalan internal eksternal; (7) Persepsi terhadap imbalan dan kepuasan kerja. Menurut Bachrun (2011) kinerja individu dapat dipengaruhi oleh keadaan fisik dan emosional individu, khususnya hal-hal seperti motivasi, kompetensi, lingkungan kerja, kejelasan peran dan penghargaan.

Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1: Diduga kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan

H2: Diduga kompetensi berpengaruh terhadap  
Kinerja karyawan

H3: Diduga kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan

## **METODE PENELITIAN**

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2018 s/d April 2019. Penelitian ini dilakukan di PT KAI DAOP 1 Jakarta

### **Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian kausalitas karena peneliti bertujuan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh beberapa variabel (variabel independen) terhadap variabel lainnya (variabel dependen).

### **Operasional Variabel**

Variabel penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independen/bebas dan variabel dependen/terikat. Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2010). Variabel penelitian dapat dibagi menjadi dua, yaitu: a) Variabel *Independent/* Bebas, merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kompensasi (X1), Kompetensi (X2) dan Kepuasan Kerja (X3). b) Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat merupakan variabel yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat (*dependent variable*) adalah Kinerja Karyawan (Y).

Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang digunakan sebagai titik tolak dalam menyusun butir-butir instrumen (Sugiyono, 2016:134). Skala Likert umumnya menggunakan 5 alternatif

#### **Operasional Variabel Kompensasi**

Menurut Veithzal Rivai(2011)Dimensi aspek Kompensasi, meliputi.Fininsial Langsung, (Gaji, Bonus, Insentif), Finansial Tidak Langsung (Tunjangan karyawan, Tunjangan liburan, Tunjangan pension, THR) .

#### **Operasional Variabel Kompetensi**

Menurut Toha, Mustika (2013) Dimens/indicator i ini meliputi ;*Pengetahuan* (Kemampuan Bekerja, Cara/ Proses Bekerja dan Kapabilitas Pemahaman Perusahaan), *Keterampilan* (Kemampuan Komunikasi, Keterampilan Bekerja Efsien & Efektif ). *Prilaku* (Sikap profesionalisme dan Jiwa Kepemimpinan ).*Pengalaman* (Lama / Masa Kerja dan Pengembangan diri / aktualisasi )

#### **Variabel Kepuasan Kerja**

Menurut Mangkunegara (2015) Dimensi/ Variabel Situasional (Perbandingan situasi kerja, Pengaruh kelompok kerja acuan dan Pengaruh pengalaman kerja). Dimensi Variabel Karakteristik Pekerjaan (Kompensasi, Pengawasan atasan dan Kesempata memperoleh status).

#### **Variabel Kinerja Karawan**

Menurut Mangkunegara (2015) Dimensi variabel kinerja, meliputi Dimensi Kuantitas Kerja, Dimensi Kualitas dari hasil, Dimensi Kerja Sama, Dimensi Tanggung Jawab, Dimensi Inisiatif.

#### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi menurut buku Metode Penelitian oleh Sugiyono (2012:119) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan unit pelayanan /Divisi Humas PT KAI DAOPS 1 Jakarta sebanyak 144 orang. Sampel merupakan subjek penelitian yang dapat mewakili dari seluruh populasi penelitian. Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili). Seperti yang dikemukakan Sugiyono (2014), bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Dalam penelitian ini salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Steph Ellen, *eHow Blog*, 2010; dengan rujukan *Principles and Methods of Research*; Ariola et al. (eds.); 2006) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :  $n$  = jumlah sampel,  $N$  = jumlah populasi,  $e$  = batas toleransi kesalahan, akan dilakukan survei dengan mengambil sampel dengan asumsi batas toleransi kesalahan 5%. Jumlah sampel dalam penelitiannya sebanyak 115 responden

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil perhitungan uji t menunjukkan hasil nilai t hitung sebesar 3,747 dan nilai signifikasi sebesar 0,000. Nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel 1,660 dan nilai signifikasi lebih kecil dari nilai 0,05, hal tersebut menandakan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hal tersebut sesuai dengan fenomena yang terjadi di Unit Pelayanan PT KAI DAOP 1 Jakarta.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi dan Kompensasi terhadap kinerja Karyawan Dept. Quality Assurance PT. PEB Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Sri Ajeng Permai yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi dan Kompensasi terhadap kinerja Karyawan Dept. Quality Assurance PT. PEB .

### **Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil perhitungan uji t menunjukkan hasil nilai t hitung sebesar 0,985 dan nilai signifikansi sebesar 0,05. Nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel 1,660 dan nilai signifikansi sama dengan 0,05, hal tersebut menjelaskan bahwa berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan . Hal tersebut dapat mendukung atau sejalan dengan kondisi yang terjadi pada Unit Pelayanan Pelanggan PT KAI DAOP 1 Jakarta.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Puspitasri (Jurnal 2016) adanya pengaruh positif dan signifikan aspek kompetensi secara simultan terhadap kinerja karyawan Warung SS.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil perhitungan uji t menunjukkan hasil nilai t hitung sebesar 4,524 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel 1,660 dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai 0,05, hal tersebut menandakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut sejalan dengan fenomena yang ada pada Unit Pelayanan Pelanggan PT KAI DAOP 1 Jakarta.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan kesimpulan sebagai berikut:

1) Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Unit Pelayanan Pelanggan PT KAI DAOP 1 Jakarta. Hal ini berarti semakin baik sistem kompensasi yang diberlakukan manajemen, cenderung akan mendorong peningkatan kinerja karyawan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Hal ini sesuai dengan sistem kompensasi yang diberlakukan dilingkungan PT KAI yang berdasarkan penilaian prestasi kerja.

2) Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Unit Pelayanan Pelanggan PT KAI DAOP 1 Jakarta. Terpadu Hal ini berarti semakin meningkat kompetensi karyawan, maka makin mendorong peningkatan kinerja pelayanan yang dihasilkan. Hal ini sesuai dengan sistem dan prosedur (SOP) penempatan dan penentuan suatu jabatan dilingkungan PT KAI DAOP 1 Jakarta berdasarkan dari kemampuan dan pengalaman setiap karyawan..

Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Unit Pelayanan Pelanggan PT KAI DAOP 1 Jakarta.. Hal ini berarti semakin tingkat kepuasan kerja karyawan makin baik, maka akan mendorong meningkatkan semangat dan kinerja **karyawan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari..** Hal ini sesuai dengan kondisi pelaksanaan tugas dilingkungan Unit Pelayanan Pelanggan dimana dalam proses pelaksanaan tugas pelayanan didasarkan atas munculnya kesadaran dan kebanggaan ketika dapat memberikan kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna jasa layanan kereta api Jab

## **SARAN**

Untuk mencapai peningkatan kinerja karyawan dilingkungan Unit Pelayanan Pelanggan PT. KAI DAOP 1 Jakarta, sebaiknya penentuan besarnya insentif didasarkan atas sistem penilaian prestasi kerja, bukan sekedar ditentukan oleh tingkat jabatan seseorang. Untuk menciptakan profesionalisme dan kapabilitas karyawan, sebaiknya manajemen memberikan kesempatan pelatihan yang didasarkan atas analisis kebutuhan pelatihan (Training Needs

Assessment). Agar pihak manajemen dalam proses penempatan tugas/ jabatan didasarkan atas perencanaan karier dan jenjang pendidikan dan pengalaman karyawan. Kesesuaian jenjang pendidikan, keterampilan dan pengalaman akan mendorong produktivitas kerja. Untuk mencapai standar kualitas pelaksanaan pekerjaan, manajemen perlu menyusun parameter / ukuran pencapaian kinerja tiap individu ( personal scorecard).

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anwar Ikhsan (2016) Analisa Pengaruh Budaya Organisasi & Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Non Dosen Universitas Mercubuana, JIMB Vol 1, Jakarta
- Gary Dessler. 2015. *Human Resources Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan (2006) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara Jakarta
- Husein Umar, (2007) *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Gramedia, Jakarta
- Marwansyah. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. Bandung: CV. Alfabeta
- Marwansyah 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alfabeta
- Mondy & Noe dalam Marwansyah (2010), *Manajemen SDM*, Gramedia, Jakarta :
- Mitrani (2009) *Manajemen Kompensasi*, Gramedia Jakarta
- Rivai, Veithzal. 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*, Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Robbins, S. P. 2006. *Perilaku Organisasi Edisi Kesepuluh Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia..
- Robbins, S. P. 2006. *Perilaku Keorganisasian : Konsep, Kontroversi, dan Aplikasi*. Jakarta : PT Prehallindo.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso S., 2002. *Buku Latihan SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta: Alex Media Komputindo, Gramedia.
- Schiemann A. W. 2009. *Alignment capability engagement*. Jakarta. PPM Management.
- Suwatno, H dan Priansa, D.J. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*.
- Wexlwy and Yukl dalam Suwatno dan Donni J. *Mengelola Manajemen Sumber Daya Manusia* (2011) Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Wibowo, 2008. *Manajemen Kinerja*. PT grafindo Persada. Jakarta.
- Wirawan. 2002. *Teori Kepemimpinan Pegantar untuk Praktek dan Penelitian*, Jakarta: Yayasan bangun indonesia dan Uhamka press
- Veithzal Rivai (2011, *Konsep dan Aplikasi Manajemen Kompensasi*, Gramedia, Jakarta