

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya, digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu dibutuhkan untuk mendukung dan memperkuat hasil penelitian yang dilakukan serta bertujuan untuk membandingkan hasil penelitian dengan penelitian serupa yang sebelumnya pernah dilakukan. Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan mengenai kompetensi pegawai, fasilitas kerja, dan loyalitas pegawai, yang menjadi acuan dalam penelitian ini dijelaskan pada berikut ini :

Kartika (2008), “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bank Kantor Indonesia Medan”. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia yang meliputi *knowledg*, *skill*, dan *attitude* tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja para pegawai. Menurut penulis, kompetensi sumber daya manusia merupakan faktor dominan dalam mempengaruhi kinerja pegawai. Sedangkan ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai seperti motivasi, kompensasi, dan faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Hartandi (2013), dari hasil penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai di Pusdiklat Anggaran dan Perbendaharaan” mengungkapkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja secara positif. Meningkatkan kompetensi karyawan dapat menyebabkan peningkatan pada kinerja. Inisiatif strategis untuk meningkatkan kinerja melalui

kompetensi diantaranya melalui *training* motivasi dengan mengakomodasi materi konsep diri, pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan tugas dan fungsi karyawan, *capacity buildin*, dan kebijakan untuk mengembangkan kemampuan karyawan secara mandiri dengan tujuan mengembangkan karir.

Hatta (2012), dari hasil penelitiannya yang berjudul “Analisis Rekrutmen Berbasis Kompetensi (Studi Kasus Program Bimbingan Profesai Sarjana pada PT. Pertamina(Persero))” mengungkapkan bahwa persaingan bisnis yang semakin meningkat dalam lingkup lokal, regional, maupun global mengharuskan setiap perusahaan memiliki keunggulan bersaing dan dapat diraih dengan adanya dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten. Perumusan strategi rekrutmen SDM berbasis kompetensi yang paling besar dipengaruhi oleh kebijakan perusahaan. Tujuan utama rekrutmen berbasis kompetensi ini adalah untuk meningkatkan daya saing perusahaan.

## **B. Uraian Teori**

### **1. Teori tentang Kompetensi Pegawai**

#### **a. Pengertian Kompetensi Pegawai**

Istilah kompetensi menurut Webster's Dictionary mulai muncul pada tahun 1596. Istilah ini diambil dari kata latin "competere" yang artinya "to be suitable". Kemudian secara substansial mengalami perubahan dengan masuknya berbagai isu dan pembahasan mengenai konsep kompetensi dari berbagai literatur.

Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk diantaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati. Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan orang ditempat kerja pada berbagai tingkatan dan standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individual yang menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas dalam bekerja. Seorang pelaksana yang unggul adalah mereka yang menunjukkan pada skala tingkatan yang lebih tinggi dan dengan hasil lebih baik dari pada pelaksana biasa atau rata-rata.

Menurut Spencer (2009:3) mendefinisikan kompetensi sebagai pengetahuan keahlian, kemampuan, atau karakteristik pribadi individu dalam pekerjaannya yang mempengaruhi secara langsung kinerja pekerjaan. Kompetensi menggambarkan dasar pengetahuan standar kinerja yang

dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan.

Menurut Badan Kepegawaian Negara (2003), kompetensi sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seseorang PNS yang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga PNS tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.

Pengertian kompetensi pegawai oleh Spencer yang dikutip oleh Moherjono (2014:5) adalah sebagai karakteristik mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan. Menurut Spencer ini, kompetensi terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya ada pada kepribadian seseorang yang dapat memprediksikan tingkah laku dan secara luas semua situasi dan tugas pekerjaan.

Menurut Wibowo (2014:274), kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas pengetahuan dan keterampilan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting dan unggulan dibidang tertentu.

Secara terminologi kompetensi merupakan atribut untuk melekatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul. Atribut mengacu pada karakteristik tertentu untuk mendapatkan pekerjaan secara efektif. Oleh karena

atribut terdiri atas persyaratan pengetahuan, keterampilan, dan keahlian atau karakteristik tertentu. Ada yang menginterpretasikan kompetensi sepadan dengan kemampuan dan kecakapan. Ada lagi yang menginterpretasikan sepadan keterampilan, pengetahuan, dan berpendidikan tinggi.

### **b. Manfaat Kompetensi**

Menurut Hutapea dan Nuriana (2011:16-19) kompetensi dalam organisasi atau instansi pada umumnya bermanfaat untuk :

#### 1) Pembentukan pekerjaan (*Job Designe*)

Kompetensi teknik dapat digunakan untuk menggambarkan fungsi, peran, dan tanggung jawab pekerjaan di suatu organisasi. Besarnya fungsi, peran, dan tanggung jawab tersebut tergantung dari tujuan perusahaan, besar kecilnya perusahaan, tingkat atau levelnya pekerjaan dalam organisasi serta jenis usaha. Sedangkan kompetensi teknis/perilaku digunakan untuk menggambarkan tuntutan pekerjaan tersebut dengan prestasi luarbiasa.

#### 2) Evaluasi Pekerjaan (*Job Evaluation*)

Kompetensi dapat dijadikan salah satu faktor pembobot pekerjaan yang digunakan untuk mengevaluasi pekerjaan . Pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan serta tantangan pekerjaan merupakan komponen yang memberikan porsi terbesar dalam menentukan bobot suatu pekerjaan. Pengetahuan, keterampilan, dan sikap tersebut adalah komponen dasar pembentukan kompetensi.

### 3) Rekrutmen dan seleksi (*Recruitment and Selection*)

Pembentukan organisasi biasa diikuti dengan pembentukan pekerja serta penentuan persyaratan atau kualifikasi orang yang layak melaksanakan pekerjaan tersebut. Kompetensi dapat digunakan sebagai salah satu komponen dalam persyaratan jabatan, yang kemudian dijadikan pedoman untuk menyeleksi calon karyawan yang akan menduduki jabatan atau melaksanakan pekerjaan tersebut.

#### **c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi**

Michael Zwell (dalam Wibowo, 2010:339) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

##### 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 mencegah mereka melakukan inisiatif yang seharusnya dilakukan.

##### 2) Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara didepan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki.

3) Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasikan orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya.

4) Karakteristik kepribadian

Kepribadian dapat mempengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan.

5) Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerja bawahan, memberikan pengakuan, dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh terhadap motivasi seseorang bawahan.

6) Kemampuan intelektual

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

7) Budaya organisasi

Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan seperti: rekrutmen dan seleksi karyawan, praktik pengambilan keputusan.

#### **d. Indikator Kompetensi**

Dalam penelitian ini, variabel kompetensi yang akan digunakan untuk mengukur kompetensi, menurut Spencer (dalam Wibowo 2010:325) yaitu ada beberapa indikator kompetensi terdiri dari :

- 1) Watak adalah membuat seseorang mempunyai sikap perilaku atau bagaimanakah orang tersebut merespon sesuatu dengan cara tertentu, misalnya percaya diri, kontrol diri, ketabahan atau daya tahan.
- 2) Motif yaitu sesuatu yang diinginkan seseorang atau secara konsisten dipikirkan dan diinginkan yang mengakibatkan suatu tindakan atau dasar dari dalam bersangkutan untuk melakukan suatu tindakan.
- 3) Bawaan yaitu sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
- 4) Pengetahuan (knowledge) adalah pengetahuan atau informasi seseorang dalam bidang spesifik tertentu.
- 5) Keterampilan (skills) kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik tertentu atau tugas mental tertentu.

## **2. Teori Tentang Fasilitas Kerja**

### **a. Pengertian Fasilitas Kerja**

Fasilitas kerja adalah sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan relative permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Fasilitas kerja sangatlah penting bagi perusahaan, karena dapat menunjang kinerja pegawai seperti dalam penyelesaian pekerjaan. Dalam suatu perusahaan untuk mencapai suatu tujuan diperlukan alat pendukung yang

digunakan dalam proses atau aktivitas di perusahaan tersebut. Fasilitas yang digunakan oleh setiap perusahaan bermacam-macam bentuk, jenis dan manfaatnya. Semakin besar aktivitas suatu perusahaan maka semakin lengkap pula fasilitas dan sarana pendukung dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut

Dalam menjalankan aktivitas di dalam organisasi, baik itu organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta, ketersediaan fasilitas kantor penting guna menunjang pekerjaan dan pelayannya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Fasilitas kantor yang lengkap akan memberikan dampak positif baik untuk karyawannya. Bagi karyawan fasilitas kantor yang lengkap akan menunjang kinerja karyawan tersebut. Fasilitas merupakan segala hal yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan kegiatan, yang dapat memudahkan kegiatan berupa sarana dan prasarana.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan, menurut Moenir (2010). Sedangkan Moekijat dan Cut Erniati dkk (2011:10), fasilitas didefinisikan sebagai suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (input) menuju keluaran (output) yang diinginkan.

Menurut Rista (2014) fasilitas kerja adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penggunanya, sehingga kebutuhan-kebutuhan pengguna tersebut dapat terpenuhi.

Fasilitas kerja pada setiap perusahaan akan berbeda dalam bentuk dan jenisnya, tergantung pada jenis usaha dan besar kecilnya perusahaan tersebut.

Fasilitas kerja berkaitan dengan kepuasan kerja pegawai karena kepuasan kerja berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan. Pegawai yang merasa terpenuhi kebutuhannya akan mempersiapkan dirinya sebagai pegawai yang memiliki kepuasan atas pekerjaannya. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul apabila salah satu atau sebagian dari kebutuhannya tidak dapat dipenuhi.

#### **b. Jenis-Jenis Fasilitas Kerja**

Perkembangan teknologi yang semakin maju, menuntut manusia untuk bertindak semakin cepat dan ini dapat menunjang dengan peralatan kantor yang dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Peranan fasilitas sangat dibutuhkan untuk memperlancar proses pekerjaan karyawan/pegawai untuk menyelenggarakan seluruh kegiatan kantor.

Menurut Sofyan dalam Sembiring (2013:11) jenis-jenis fasilitas kerja terdiri dari:

1. Mesin dan peralatan yang merupakan keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada di perusahaan.
2. Perlengkapan kantor yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada di perkantoran seperti fasilitas sarana kantor, contohnya komputer, telepon, faksimile, printer, mesin fotocopy, in focus. Fasilitas prasarana umum, contohnya fasilitas olahraga lapangan sepak bola, dan lain-lain. Fasilitas pendidikan ruang baca, kantin, internet wi-fi dan musholla.

3. Tanah yaitu aset terhampar luas baik yang digunakan ditempat bangunan, maupun merupakan lahan kosong yang digunakan untuk aktivitas perusahaan.
4. Bangunan yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas sentral kegiatan perusahaan utama seperti perkantoran dan pergudangan.
5. Peralatan inventaris, yaitu peralatan yang di anggap sebagai alat-alat yang digunakan perusahaan seperti inventaris kendaraan, gudang dan lain-lain.
6. Alat transportasi, yaitu semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksananya aktivitas persusahaan seperti kendaraan traktor, mobil, motor dan lainnya.

#### **c. Indikator –Indikator Fasilitas Kerja**

Menurut Moenir dari pengertian di atas maka indikator fasilitas kerja dapat dibagi tiga golongan besar yaitu:

##### **1. Fasilitas Alat Kerja**

Seorang pegawai atau pekerja tidak dapat melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya tanpa disertai alat. Alat kerja ini pun terbagi atas dua jenis yaitu alat kerja manajemen dan alat kerja oprasional. Alat kerja manajemen berupa aturan yang menetapkan kewenangan dan kekuasaan dalam menjalankan kewajibannya. Jadi dengan alat kewenangan dan kekuasaan itulah manajemen dapat menjalankan fungsinya untuk memimpin, mengarahkan, mengatur dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan oleh pegawai atau pekerja. Alat kerja operasional yaitu semua benda atau barang yang berfungsi sebagai alat yang langsung digunakan dalam produksi. Dengan pengertian ini termasuk didalamnya

semua alat kerja dikantor seperti mesin tulis, mesin pengganda, mesin hitung dan mesin komputer.

## 2. Fasilitas Perlengkapan Kerja

Perlengkapan kerja ialah semua benda atau barang yang digunakan dalam pekerjaan tetapi tidak langsung untuk berproduksi, melainkan berfungsi sebagai pelancar dan penyegar dalam pekerjaan. Termasuk dalam perlengkapan kerja ini ialah:

- a. Gedung dengan kepala sarana yang diperlukan, termasuk jalan, selokan, air bersih, pembuangan air kotor serta halaman parkir.
- b. Ruang kerja dan ruangan lain yang memadai dengan *layout* yang efisien.
- c. Penerangan yang cukup.
- d. Mebel yang meliputi meja dan kursi kerja, meja dan kursi tamu, lemari dengan segala bentuk dan keperluan, meja serba guna dan segala macam meja kursi lemari yang diperlukan ditempat kerja.
- e. Alat komunikasi berupa telepon, teleks, dan kendaraan bermotor (sebagai perlengkapan kerja) antara lain untuk kurir, antar jemput untuk pegawai.
- f. Alat-alat yang berfungsi untuk penyegar ruangan, seperti kipas angin, dan *air conditioning* (AC).
- g. Segala macam peralatan rumah tangga kantor (alat pemasak, alat pencuci, alat pembersih, pecah belah dan lain-lain).

## 3. Fasilitas Sosial

Fasilitas sosial yaitu fasilitas yang digunakan oleh pegawai dan berfungsi sosial. Misalnya penyediaan *mess* asrama untuk para pegawai bujangan, rumah

jabatan, rumah dinas dan kendaraan bermotor yang termasuk sebagai fasilitas sosial (motor dan kendaraan sedan). Penyediaan dari penggunaan sosial ini tidak mungkin dapat memenuhi kepuasan pegawai, baik dari segi jumlah maupun segi kualitas. Pengaturan yang objektif dan dirasa adil akan sangat membantu kedua belah pihak (organisasi dan pegawai) dalam memperlancar usaha.

### **3. Teori Tentang Loyalitas Pegawai (Y)**

#### **a. Pengertian Loyalitas Pegawai**

Dalam melaksanakan kegiatan kerja karyawan/pegawai tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Hasibuan (2011), Kesetiaan dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari orang yang tidak bertanggung jawab.

Dalam jurnal Maharani dkk., Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Loyalitas dalam organisasi dapat diartikan sebagai kesetiaan seorang karyawan terhadap organisasi. Loyalitas adalah kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran, dan waktu untuk ikut mencapai tujuan organisasi dan menyimpan rahasia organisasi serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan organisasi selama orang itu masih berstatus sebagai karyawan atau pegawai.

Lebih lanjut, terdapat beberapa ciri pegawai yang memiliki loyalitas yang rendah diantaranya karena sifat karakternya (bawahan), kekecewaan pegawai,

dan sikap atasan, serta perasaan negatif, seperti ingin meninggalkan perusahaan, merasa bekerja di perusahaan lain lebih menguntungkan, tidak merasakan manfaat, dan menyesali bergabung dengan perusahaan. Adapun pegawai yang menunjukkan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan diantaranya adalah: bersedia bekerja melebihi kondisi biasa, merasa bangga atas prestasi yang dicapai perusahaan, merasa terinspirasi, bersedia mengorbankan kepentingan pribadi, merasa ada kesamaan nilai dengan perusahaan.

Dimasa lalu atau masa sebelumnya, loyalitas para pegawai hanya diukur dari jangka waktu lamanya pegawai tersebut bekerja bagi sebuah organisasi. Namun saat ini, ukuran loyalitas pegawai telah sedikit bergeser kearah yang lebih kualitatif, yaitu yang disebut sebagai komitmen. Komitmen itu sendiri dapatdiartikan sebagai seberapa besar seseorang mencurahkan perhatian, pikiran, dan dedikasinya bagi organisasi selama dia bergabung di dalam organisasi tersebut.

Jadi di sini loyalitas para pegawai bukan hanya sekedar kstiaan fisik atau keberadaannya di dalam organisasi, namun termasuk pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada organisasi. Saat ini loyalitas pegawai bukan sekedar menjalankan tugas-tugas serta kewajibannya sebagai pegawai yangsesuai dengan uraian-uraian tugasnya atau disebut juga dengan job description, melainkan seoptimal mungkin untuk menghasilkan yang terbaik dari organisasi.

## **b. Aspek-Aspek Loyalitas**

Bekerja merupakan salah satu jalan seseorang meraih aktualisasi diri serta memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam hal bekerja, salah satu aspek penting yang diperlukan pegawai adalah loyalitas kerja.

Aspek-aspek loyalitas kerja pegawai dikemukakan oleh Siswanto (2013), yang menitik beratkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan pegawai antara lain :

- Taat pada peraturan

Pegawai mempunyai tekad dan kesanggupan untuk mentaati segala peraturan, perintah dari perusahaan dan tidak melanggar larangan yang telah ditentukan baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Peningkatan ketaatan tenaga kerja merupakan prioritas utama dalam pembinaan tenaga kerja dalam rangka peningkatan loyalitas kerja pegawai dalam perusahaan.

- Tanggung jawab

Karakteristik pekerjaan dan prioritas tugasnya mempunyai konsekuensi pekerjaan dengan sebaik-baiknya dan kesadaran setiap resiko melaksanakan tugas akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesediaan menanggung rasa tanggung jawab ini akan melahirkan loyalitas kerja pegawai. Dengan kata lain bahwa pegawai mempunyai loyalitas yang tinggi maka pegawai tersebut mempunyai tanggung jawab yang lebih baik.

- Sikap kerja

Sikap mempunyai sisi mental yang mempengaruhi individu dalam memberikan reaksi terhadap stimulus mengenai dirinya diperoleh dari pengalaman dapat merespon stimulus tidaklah sama. Ada yang merespon secara positif dan ada yang merespon secara negative. Pegawai yang memiliki loyalitas tinggi akan memiliki sikap kerja yang positif. Sikap kerja positif yang positif meliputi :

1) Kemauan untuk bekerja sama

Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.

2) Rasa memiliki

Adanya rasa ikut memiliki pegawai terhadap perusahaan akan membuat pegawai memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan.

3) Hubungan antar pribadi

Pegawai yang mempunyai loyalitas tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel kearah hubungan pribadi.

4) Suka terhadap pekerjaan

Perusahaan harus dapat menghadapi kenyataan bahwa pegawainya tiap hari datang untuk bekerja sama dengan manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari kesanggupan pegawai dalam bekerja.

Aspek-aspek diatas merupakan proses psikologis individu maupun dalam pekerja diatas akan seing mempengaruhi untuk membentuk loyalitas, yaitu dorongan yang kuat untuk tetap menjadi anggota perusahaan, kepercayaan yang pasti, penerimaan penuh atas nilai-nilai perusahaan-perusahaan, taat pada peraturan yang berlaku dan rasa tanggung jawab yang tinggi.

### **c. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pegawai**

Pambudi juga menambahkan lima (5) faktor yang menjadi tolak ukur sumber daya manusia yang mempunyai loyalitas atau komitmen (Utomo, 2002,p.17), yaitu:

- a. Pegawai tersebut berada di perusahaan tertentu.
- b. Pegawai tersebut mengenal seluk beluk bisnis perusahaannya maupun para pelanggannya dengan baik.
- c. Pegawai tersebut turut berperan dalam mempertahankan hubungan dengan pelanggan yang menguntungkan bagi perusahaannya.
- d. Pegawai tersebut merupakan aset tak berwujud yang tidak dapat ditiru oleh para pesaing. Pegawai tersebut mempromosikan perusahaannya baik dari sudut layanan , sehingga tempat kerja ideal.

Sedangkan menurut Steers dan Porter, menyatakan bahwatimbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor yaitu:

- a. Karakteristik pribadi, meliputi usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras dan sifat kepribadian.

Karakteristik pekerjaan, meliputi tantangan kerja, stres kerja, kesempatan untuk berintegrasi sosial, identifikasi tugas, umpan balik tugas dan kecocokan tugas.

- b. Karakter desain perusahaan, yang dapat dilihat dari sentralisasi, tingkat formalitas, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak menunjukkan berbagai tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan.
- c. Pengalaman yang diperoleh dalam perusahaan yaitu, internalisasi individu terhadap perusahaan setelah melaksanakan pekerjaan dalam perusahaan tersebut meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya terhadap perusahaan sehingga menimbulkan rasa aman, merasakan adanya kepuasan pribadi yang dapat dipenuhi oleh perusahaan.

Berdasarkan faktor-faktor yang telah diungkap diatas dapat dilihat bahwa masing-masing faktor mempunyai dampak tersendiri bagi kelangsungan hidup organisasi, sehingga tuntutan loyalitas yang diharapkan oleh organisasi baru dapat terpenuhi apabila karyawan memiliki karakteristik seperti yang diharapkan dan organisasi sendiri telah mampu memenuhi harapan-harapan karyawan (pegawai), sehingga Soegandhi (2013) menyimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas tersebut meliputi adanya kompetensi, fasilitas-fasilitas kerja dan tunjangan kesejahteraan dan pengalaman yang diperoleh selama karyawan menekuni pekerjaan itu.

#### **d. Indikator Loyalitas Pegawai**

Loyalitas mencakup kesediaan untuk tetap bertahan, memiliki produktivitas yang melampaui standard, memiliki perilaku altruis, serta adanya hubungan timbal balik di mana loyalitas karyawan harus diimbangi oleh loyalitas organisasi terhadap karyawan. Apabila organisasi menginginkan seorang pegawai yang loyal, organisasi harus mengupayakan agar pegawai menjadi bagian dari organisasi yang merupakan tingkatan lebih tinggi.

Ada 16 indikator yang dapat dipakai untuk mengidentifikasi loyalitas karyawan sebagaimana dikemukakan Powers (dalam Runtu, 2014), yaitu:

- 1) Tetap bertahan dalam organisasi.
- 2) Bersedia bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan.
- 3) Menjaga rahasia bisnis perusahaan.
- 4) Mempromosikan organisasinya kepada pelanggan dan masyarakat umum.
- 5) Menaati peraturan tanpa perlu pengawasan yang ketat.
- 6) Mau mengorbankan kepentingan pribadi demi kepentingan organisasi.
- 7) Tidak bergosip, berbohong atau mencuri.
- 8) Membeli dan menggunakan produk perusahaan.
- 9) Ikut berkontribusi dalam kegiatan social organisasi.
- 10) Menawarkan saran-saran untuk perbaikan.
- 11) Mau berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan aksidental organisasi.
- 12) Mau mengikuti arahan atau instruksi.

- 13) Merawat properti organisasi dan atau tidak memboroskannya.
- 14) Bekerja secara aman.
- 15) Tidak mengakali aturan organisasi termasuk ijin sakit.
- 16) Mau bekerja sama dan membantu rekan kerja.

### **C. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual merupakan sebuah konsep yang menjelaskan, mengungkapkan dan menunjukkan persepsi keterkaitan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang akan diteliti berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah. Penulis mencoba meneliti kompetensi pegawai dan fasilitas kerja terhadap loyalitas pegawai pada kantor Camat Labuhan Bilik Kabupaten Labuhanbatu.

Wibowo (2014:274) menyebutkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Tjiptono (2008:59) mengemukakan fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada pegawai. Pada dasarnya fasilitas merupakan faktor yang menentukan penggunaannya untuk bekerja dikantor camat tersebut, agar memberikan kemudahan bagi penggunaannya sehingga kebutuhan-kebutuhan pengguna fasilitas tersebut dapat dipenuhi.

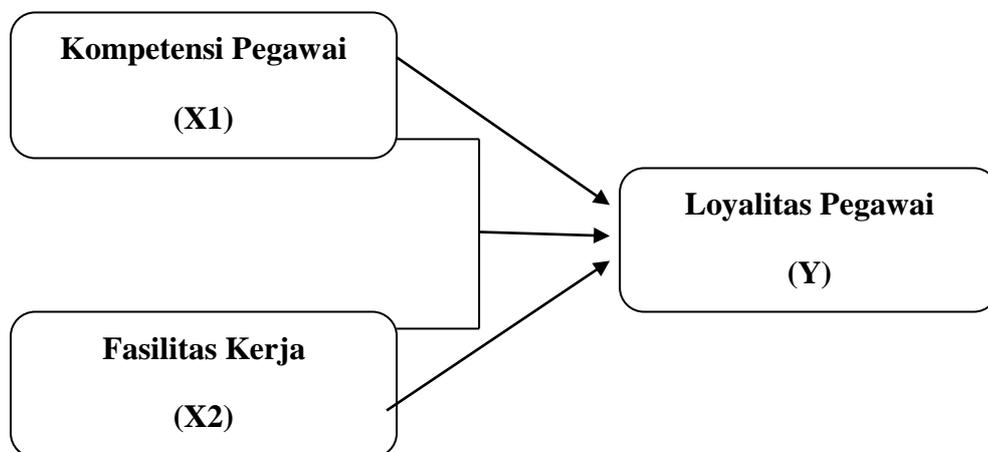
Konsep loyalitas mengarah kepada perilaku dibandingkan sikap, dan seorang pegawai yang loyal akan memberikan perilaku melayani masyarakat dengan baik. Pegawai yang loyal merupakan aset bagi perusahaan (kantor).

Untuk lebih mempermudah pemahaman dalam mempelajari dan melakukan penelitian ini, maka diperlukan suatu kerangka konseptual yang jelas.

Gambar 1 berikut menunjukkan kerangka konseptual dalam penelitian ini.

**Gambar 2.1**

**Skema kerangka konseptual**



**D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2012:93). Berdasarkan perumusan masalah dan kerangka konseptual, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kompetensi Pegawai secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pegawai pada Kantor Camat Panai Tengah Kabupaten Labuhanbatu.
- 2) Fasilitas Kerja secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pegawai pada Kantor Camat Panai Tengah Kabupaten Labuhanbatu.
- 3) Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja secara serempak berpengaruh terhadap loyalitas pegawai pada Kantor Camat Panai Tengah Kabupaten Labuhanbatu.