

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya Sumber Daya Manusia merupakan aset penting dalam sebuah organisasi / perusahaan karena keberhasilan perusahaan ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Sumber Daya Manusia yang dimiliki perusahaan akan memberikan hasil yang terbaik apabila didukung oleh kinerja yang maksimal. Sebaliknya, apabila perusahaan memiliki sumber daya manusia yang kurang baik, maka kinerja yang dihasilkan juga tidak maksimal. Kinerja adalah pencapaian kerja seseorang ataupun kelompok di sebuah organisasi / perusahaan sesuai dengan tanggung jawabnya. Tingkat pendidikan dan pelatihan merupakan 2 (dua) faktor penting dalam menentukan kinerja pegawai oleh karena itu sebuah perusahaan akan memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu memberikan hasil yang baik secara optimal.

Pendidikan adalah proses pengembangan seseorang dari lahir hingga dewasa guna meningkatkan pengetahuan konseptual dan teoritis, mengubah sikap atau meningkatkan keterampilan dalam rangka meningkatkan kinerja kepemimpinan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan untuk mencapai tujuan umum dalam jangka panjang. Menurut Mufidah dkk, (2014), pendidikan adalah jenjang yang diperoleh seseorang dimulai dari sekolah dasar sampai pada tingkat tinggi.

Di samping pendidikan, pelatihan juga merupakan hal yang dibutuhkan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai. Pelatihan adalah suatu usaha yang direncanakan oleh suatu organisasi / perusahaan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam profesi tertentu untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Mangkunegara (2018), pelatihan adalah suatu proses jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, karyawan non – manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan yang terbatas.

Selain pendidikan dan pelatihan, karakteristik pekerjaan juga mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Menurut Luthan (2013), karakteristik pekerjaan adalah bagian dari desain tugas yang berupa ruang lingkup kerja yang memiliki dimensi

beragam kemampuan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik. Pekerjaan yang telah dirancang dengan baik mampu menarik dan mempertahankan pegawai serta memberikan motivasi agar menghasilkan pekerjaan yang berkualitas. Tidak hanya itu, karakteristik pekerjaan juga dapat menentukan kesesuaian seseorang dengan bidang yang ditekuninya.

Kinerja berasal dari kata *Performance*, yang memiliki arti sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja adalah pencapaian kerja seseorang ataupun kelompok di sebuah organisasi / perusahaan sesuai dengan tanggung jawabnya. Menurut Hasibuan (2017), kinerja pegawai adalah hasil kerja yang diraih seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu yang digunakan.

Objek dalam penelitian ini adalah PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+) yang berlokasi di Cawang, Jakarta Timur. PT. Indonesia Comnets Plus merupakan salah satu anak perusahaan PT PLN (Persero) yang berdiri pada tahun 2000, dimana perusahaan ini bergerak di bidang penyediaan jaringan telekomunikasi dan solusi teknologi informasi yang didukung oleh *Infrastruktur Right Of Way (ROW)* PLN sehingga menjadikan ICON+ salah satu penyedia jaringan terluas di seluruh Indonesia. Hal yang menarik untuk diteliti karena perusahaan ini tetap berdiri hingga saat ini meskipun banyaknya kemunculan pesaing baru dan juga ketidakpastian maupun resiko yang akan dihadapi di waktu yang akan datang. Maka sudah sewajarnya, manajemen sumber daya manusianya ditingkatkan.

Untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan, maka setiap divisi – divisi PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+) menetapkan standar pendidikan dan pelatihan yang dimilikinya untuk menempati suatu bidang tertentu dalam perusahaan. Hal ini bertujuan agar pegawai yang nantinya menempati suatu jabatan tertentu, mampu menjalankan tugas sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Untuk melihat tingkat pendidikan pegawai di PT Indonesia Comnets Plus, dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1.1
Data Pendidikan Karyawan PT. Indonesia Comnets Plus Cawang

No	Nama Divisi	Pendidikan Terakhir	
		S1	S2
1	Divisi Finance	30	2
2	Divisi Human Capital	25	5
3.	Divisi Legal	24	3
4.	Divisi IT	27	14
	Total	130 orang	

Sumber : PT. Indonesia Comnets Plus Cawang (2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 130 orang pegawai tetap yang dimana memiliki latar belakang pendidikan sampai jenjang perguruan tinggi, namun jika hanya memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi tidak akan menjamin kinerja seseorang itu bagus.

Pelatihan yang dilakukan di PT Indonesia Comnets Plus Cawang ini sudah sesuai dengan karakteristik pekerjaan yang di setiap divisinya. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel di bawah ini.

Tabel 1.2
Data Pelatihan Yang Diikuti dan Karakteristik Pekerjaan Karyawan PT. Indonesia Comnets Plus Cawang

No	Nama Divisi	Pelatihan Yang Diikuti (2022)	Karakteristik Pekerjaan
1	Divisi Finance	<ul style="list-style-type: none"> -<i>Training Rolling Forecast In Budgeting</i> -<i>Training Enterprise Risk Managament Tahun 2022</i> -<i>Analisa Laporan Keuangan</i> -<i>Manajemen Perpajakan</i> -<i>International Tax</i> -<i>Manajemen Risiko Dasar (Digital Learning)</i> -<i>Marketing fundamental</i> -<i>Saham (Digital Learning)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Pengelolaan sistem perencanaan dan <i>control</i> pendanaan terkait program kerja strategis dan pendukung objektif ICON+ di setiap Unit Kerja setingkat Divisi dan Bidang - Pengelolaan <i>dropping</i> dana untuk operasional unit kerja berjalan sesuai ketentuan - Melakukan perencanaan keuangan dan pendanaan - Mengelola dan mengevaluasi anggaran

No	Nama Divisi	Pelatihan Yang Diikuti (2022)	Karakteristik Pekerja
2	Divisi HC(Human Capital)	<ul style="list-style-type: none"> -Strategic Formulation 2022 -Certified International Procurement Professional CIPP Batch 1 -Developing people Supervisory Education I -Certified Human Resource Management 2022 -Power BI -ERMAP Batch 4 -Ahli K3 Umum Batch 4 	<ul style="list-style-type: none"> - Pengelolaan manajemen kinerja pegawai serta kompensasi dan <i>benefit</i> untuk kesejahteraan pegawai dan sebagai wujud program penghargaan terhadap kinerja pegawai - Merencanakan kebutuhan tenaga kerja perusahaan jangka pendek dan jangka panjang - Mengelola kebijakan HC terkait keselarasan kebijakan HC PT PLN (Persero) sebagai <i>holding</i> terhadap anak Perusahaan - Mengelola sistem penggajian dan administrasi pegawai
3	Divisi Legal	<ul style="list-style-type: none"> -Personal Transformation Program ESQ Batch 2 -Strategic Formulation 2022 -Transformation Journey Series -Corporate Exposure Education I -Root Cause Problem Analysis and Decision Making Education -QGRP Batch 2 -Leadership Management Training Supervisory Education I 	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan penerapan program APU dan PPT dilaksanakan sesuai dengan kebijakan tertulis yang telah ditetapkan - Menjamin, melindungi dan memastikan kepentingan ICON+ di dalam menjalankan bisnis, mengelola operasional dan pendanaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku baik eksternal maupun internal ICON+ - Mengelola kebijakan dan implementasi program pengendalian dan pengelolaan Sistem Manajemen Anti Penyuaan (SMAP) - Memberikan opini legal pada kerjasama bisnis perusahaan - Memberikan opini legal pada kontrak berlangganan
4	Divisi IT	<ul style="list-style-type: none"> -IT Governance (Digital Learning) -Information Technology Infrastruktur Library 4 Batch 1 2022 -Kubernetes Administrator -Certified Network Defender -Strategic IT Architecture Plan(SITAP) 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengelola sistem operasional dan penanganan gangguan jaringan. - Mengelola sewa <i>link</i> pihak ke-3 untuk memaksimalkan kinerja jaringan dan layanan - Mengelola kinerja jaringan untuk memastikan tingkat keandalan jaringan - Mengelola konfigurasi jaringan sesuai standar untuk mencapai kualitas.

Sumber : PT. Indonesia Comnets Plus Cawang (2023)

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, PT ICON+ sudah cukup baik dalam mengadakan pelatihan karyawan meskipun ada beberapa pelatihan yang tidak sesuai dengan karakteristik pekerjaan di setiap divisi. Dalam merancang pelatihan dan karakteristik pekerjaan yang baik, diharapkan pimpinan perusahaan dapat memahami dan menganalisis setiap jenis pekerjaan berdasarkan tugas, kewenangan, serta tanggung jawab di setiap bidangnya. Hal ini dilakukan agar karyawan dapat lebih memahami tugas dan memiliki rasa tanggung jawab dalam pekerjaannya.

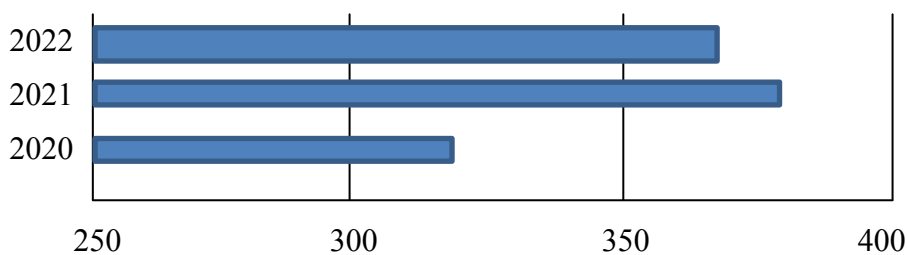
PT. Indonesia Comnets Plus memiliki tingkat kinerja yang dinilai berdasarkan penilaian kompetensi yang dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 1.3
Indeks Kinerja Karyawan

Rentang Score	Hasil Pengukuran Pencapaian Sasaran Kinerja Pegawai	Simbol
401 - 500	Kompetensi Sangat Istimewa	KOM - 1
301 - 400	Kompetensi Istimewa	KOM - 2
201 - 300	Kompetensi Rata - Rata	KOM - 3
0 - 200	Kompetensi Kurang	KOM - 4

Sumber : PT Indonesia Comnets Plus Cawang (2023)

Tingkat Kinerja Karyawan PT Indonesia Comnets Plus Cawang



	2020	2021	2022
Tingkat Kinerja	320	380	370

Sumber Data : PT Indonesia Comnets Plus Cawang (2023)

Gambar 1.1 Tingkat Kinerja Karyawan PT Indonesia Comnets Plus

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa tingkat kinerja karyawan PT Indonesia Comnets Plus pada tahun 2022 mengalami penurunan mencapai nilai 370 dari angka 380 pada tahun 2021, artinya kinerja karyawan PT Indonesia Comnets Plus Cawang berdasarkan penilaian kompetensi termasuk pada kompetensi istimewa.

Maka berdasarkan uraian – uraian di atas, penulis tertarik mengambil judul penelitian **“Pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan PT Indonesia Comnets Plus Cawang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Bagaimana pengaruh Pendidikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Comnets Plus Cawang?
2. Bagaimana pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Comnets Plus Cawang?
3. Bagaimana pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Comnets Plus Cawang?
4. Bagaimana pengaruh Pendidikan, Pelatihan, dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Comnets Plus Cawang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuannya yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Pendidikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Indonesia Comnets Plus Cawang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Indonesia Comnets Plus Cawang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Comnets Plus Cawang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Comnets Plus Cawang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian tersebut, diharapkan mampu memberi manfaat berupa :

1.4.1 Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Untuk mengembangkan wawasan dan pengetahuan tentang pendidikan, pelatihan dan karakteristik pekerja serta peningkatan kinerja.

b. Bagi Perusahaan

Untuk bahan informasi bagi PT Indonesia Comnets Plus Cawang agar lebih meningkatkan pendidikan, pelatihan serta menyesuaikan karakteristik pekerja sebagai bahan evaluasi yang digunakan dalam membina karyawan.

c. Bagi Akademik

Untuk menambah wawasan pengetahuan bagi mahasiswa lainnya sebagai media referensi dalam penelitiannya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pendidikan

2.1.1 Pengertian Pendidikan

Pendidikan adalah proses pengembangan keterampilan/kemampuan individu sesuai dengan tujuan organisasi/organisasi masing-masing. Menurut Vionita (2013), pendidikan merupakan usaha manusia untuk membina kepribadiannya sesuai nilai – nilai kebudayaan dan masyarakat. Sedangkan Wirawan dkk, (2016:3), pendidikan adalah kegiatan seseorang untuk mengembangkan kemampuan, sikap, dan bentuk tingkah lakunya, baik untuk kehidupan masa yang akan datang melalui organisasi tertentu.

Menurut Mufidah dkk, (2014), pendidikan adalah jenjang yang diperoleh seseorang dimulai dari sekolah dasar sampai pada tingkat tinggi. Sedangkan Natoadmodjo (2016:16), mengemukakan bahwa pendidikan merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan SDM terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Pendidikan merupakan usaha manusia untuk meningkatkan kepribadiannya dengan membina potensi – potensi pribadinya (Ahmadi, 2014 : 37).

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pendidikan adalah proses pengembangan pengetahuan dan keterampilan untuk meningkatkan kinerja seseorang yang digunakan dalam jangka waktu panjang. Tingkat pendidikan seseorang dapat mempengaruhi pengembangan profesional mereka, yang berarti bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin besar kemungkinan seorang karyawan untuk mengembangkan karir mereka.

2.1.2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pendidikan

Faktor yang mempengaruhi pendidikan menurut Hasbullah (2013: 63) adalah sebagai berikut :

1. Ideologi. Semua manusia dilahirkan ke dunia mempunyai hak yang sama khususnya hak untuk mendapatkan pendidikan dan peningkatan pengetahuan dan pendidikan.

2. Sosial Ekonomi. Semakin tinggi tingkat sosial ekonomi memungkinkan seseorang mencapai tingkat pendidikan yang lebih tinggi.
3. Sosial Budaya. Banyak orang tua yang kurang menyadari akan pentingnya pendidikan formal bagi anak – anaknya.
4. Perkembangan IPTEK. Menuntut untuk selalu memperbaharui pengetahuan dan keterampilan agar tidak kalah dengan negara maju.
5. Psikologi konseptual pendidikan. Merupakan alat untuk mengembangkan kepribadian individu agar lebih bernilai.

2.1.3 Indikator Pendidikan

Menurut Ahmadi (2014:37), indikator pendidikan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat Pendidikan

Merupakan tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemampuan yang dikembangkan terdiri dari :

a) Pendidikan Dasar

Merupakan jenjang pendidikan selama sembilan tahun pertama masa sekolah anak – anak .

b) Pendidikan Menengah

Merupakan jenjang pendidikan lanjutan dasar.

c) Pendidikan Tinggi

Jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program sarjana , magister, doktor, dan spesialis yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi.

2. Kesesuaian Jurusan

Kesesuaian jurusan adaah sebeum karyawan direkrut terlebih dahulu.

Perusahaan menganalisis tingkat pendidikan dan kesesuaian jurusan pendidikan karyawan tersebut agar nantinya dapat ditempatkan pada posisi jabatan yang sesuai dengan kualitas pendidikannya. Dengan demikian, karyawan dapat memberikan kinerja yang baik bagi perusahaan.

2.1.4 Tujuan Pendidikan

Tujuan pendidikan tidak hanya untuk memperoleh pengetahuan, tetapi juga untuk membentuk kepribadian dan mengembangkan potensi seseorang, serta untuk membuat seseorang kreatif, mandiri dan bertanggung jawab. Tujuan pendidikan juga dituliskan dalam Undang – Undang No. 20 Tahun 2003 pasal 3, adalah untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

2.2 Pelatihan

2.2.1 Pengertian Pelatihan

Kata pelatihan berasal dari bahasa inggris yaitu *training*. Perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan dipermudah dengan adanya latihan. Menurut Mangkunegara (2018), pelatihan adalah suatu proses jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, karyawan non – manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan yang terbatas.

Rivai (2019:240), mengemukakan bahwa pelatihan merupakan proses sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut Sinambela (2016:169), pelatihan adalah salah satu faktor penting dalam pengembangan sumber daya manusia.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelatihan adalah suatu usaha yang direncanakan oleh suatu organisasi/perusahaan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam profesi tertentu untuk mencapai tujuan perusahaan.

2.2.2 Metode Pelatihan

Menurut Mangkunegara (2018), ada beberapa metode pelatihan yang diberikan kepada pegawai yaitu:

- 1. On the Job training.*

Metode ini dilakukan di tempat kerja dengan memberikan tugas kepada karyawan terkait dengan deskripsi pekerjaannya.

2. *Apprenticeship Training*

Metode ini dilakukan dengan menggabungkan antara pelajaran di kelas dengan praktek lapangan.

3. *Job Intraction Training*

Metode ini terdiri dari serangkaian tugas setiap pekerjaan yang diajarkan secara bertahap oleh manajer atau supervisor yang bertindak sebagai pelatih.

4. *Vestibule*

Metode ini adalah metode yang digunakan untuk peserta yang banyak dimana mereka dilatih dengan pekerjaan dan waktu yang sama.

5. Metode ruang kelas

Metode ini dilakukan didalam ruangan kelas yang sama halnya dengan kuliah, konferensi, studi kasus, bermain peran, dan pengajaran berprogram.

6. Simulasi

Metode ini dilakukan dengan cara membuat ruangan sama persis dengan kondisi sebenarnya.

2.2.3 Tujuan Pelatihan

Menurut Mangkunegara (2018), tujuan pelatihan ada 6 yaitu:

1. Produktivitas (*Productivity*)

Dengan adanya pelatihan dapat meningkatkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan perubahan tingkah laku.

2. Kualitas (*Quality*)

Pelaksanaan pelatihan tidak hanya dapat memperbaiki kualitas pegawai tetapi juga meminimalkan kesalahan dalam pekerjaan.

3. Perencanaan Tenaga Kerja (*Human Resource Planning*)

Pelatihan memudahkan pegawai untuk mengisi kekosongan jabatan di organisasi, sehingga perencanaan pegawai dapat dilakukan dengan baik.

4. Moral (*Morale*)

Pelatihan dapat meningkatkan kinerja pegawai dan menyebabkan peningkatan / penambahan gaji.

5. Kompensasi Tidak Langsung (*Indirect Compensation*)

Memberikan kesempatan pelatihan kepada karyawan dapat diartikan sebagai penghargaan atas kinerja masa lalu yang telah memberikan kesempatan kepada pegawai untuk tumbuh dengan berpartisipasi dalam program tersebut.

6. Keselamatan dan Kesehatan (*Health and Safety*)

Keselamatan dan Kesehatan Kerja sehingga menciptakan lingkungan kerja yang tenang, aman, dan menstabilkan sikap mental.

2.2.4 Indikator Pelatihan

Mangkunegara (2018), berpendapat bahwa indikator pelatihan ada 5(lima) yaitu sebagai berikut:

1) Instruktur

Instruktur merupakan alat yang membantu peserta membuat perubahan melalui pendidikan. Pendidikan yang dimaksud adalah untuk meningkatkan kemampuan seseorang melalui jalur formal dengan jangka panjang, untuk mengoptimalkan pemberian materi kepada peserta pelatihan. Kemampuan instruktur untuk menguasai materi adalah hal terpenting untuk dapat melakukan proses pelatihan dengan baik.

2) Peserta

Peserta pelatihan adalah karyawan sebuah organisasi yang memenuhi persyaratan seperti karyawan yang semangat mengikuti pelatihan.

3) Materi

Materi yang diberikan harus disesuaikan dengan tujuan dilakukannya pelatihan, komponen peserta, dan penetapan sasaran sehingga pegawai mampu mengaplikasikannya dalam pekerjaannya.

4) Metode yang digunakan

Metode ini disesuaikan dengan materi yang akan disampaikan dan diharapkan peserta pelatihan dapat memahami maksud dan tujuan yang disampaikan oleh Instruktur.

5) Tujuan pelatihan

Tujuan sebuah pelatihan harus spesifik dan terukur sehingga pelatihan dapat meningkatkan keterampilan kerja untuk mendapatkan kinerja yang terbaik.

2.3 Karakteristik Pekerjaan

2.3.1 Pengertian Karakteristik Pekerjaan

Mengidentifikasi karakteristik pekerjaan yang tepat yang berkaitan dengan pekerjaan tertentu memiliki peran yang sangat penting dengan berbagai sikap karyawan dalam sebuah organisasi. Menurut Moses dkk, (2014:5), bahwa karakteristik pekerjaan adalah sifat tugas yang meliputi keanekaragaman tugas dan besarnya tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai beserta umpan baliknya.

Sedangkan menurut Luthan (2013), karakteristik pekerjaan adalah bagian dari desain tugas yang berupa ruang lingkup kerja yang memiliki dimensi beragam kemampuan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik. Menurut Otmo (2013:342), bahwa karakteristik pekerjaan adalah identifikasi beragam dimensi pekerjaan yang secara simultan memperbaiki efisiensi organisasi dan kepuasan kerja.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa karakteristik pekerjaan adalah sifat dan tugas yang mencakup tanggung jawab, jenis tugas, dan tingkat kepuasan yang didapatkan dari pekerjaan itu sendiri. Jika setiap orang memahami karakteristik pekerjaannya maka dapat lebih produktif dalam pekerjaannya.

2.3.2 Indikator Karakteristik Pekerjaan

Menurut Moses dkk, (2014:5), indikator karakteristik pekerjaan ada 5 (lima) di antaranya sebagai berikut :

1. Variasi Keterampilan (*Skill Variety*)

Variasi keterampilan berfokus pada sejauh mana pekerjaan membutuhkan berbagai kegiatan yang berbeda dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Identitas Tugas (*Task Identity*)

Identitas tugas ini berfokus pada sejauh mana pekerjaan membutuhkan penyelesaian keseluruhan kerja yang melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir dengan hasil yang terlihat.

3. Signifikansi Tugas (*Task Significance*)

Signifikansi tugas berfokus pada sejauh mana pekerjaan memiliki dampak besar pada kehidupan atau pekerjaan orang lain, baik dalam organisasi langsung atau dalam lingkungan eksternal.

4. Otonomi (*Autonomy*)

Otonomi berfokus pada sejauh mana pekerjaan memberi kebebasan substansial, kemandirian dan keleluasaan untuk individu dalam penjadwalan pekerjaan dan dalam menentukan prosedur untuk digunakan dalam melaksanakannya.

5. Umpan Balik (*Feedback*)

Berfokus pada sejauh mana melaksanakan kegiatan kerja yang dibutuhkan oleh hasil kerja dalam informasi yang jelas memperoleh individu tentang efektivitasnya kinerja.

2.4 Kinerja

2.4.1 Pengertian Kinerja

Sebuah organisasi didirikan karena memiliki tujuan yang perlu dicapai. Pencapaian tujuan dipengaruhi oleh perilaku organisasi, salah satunya adalah kinerja karyawan. Kinerja berasal dari kata *performance* yang memiliki arti hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, kinerja memiliki makna yang lebih luas bukan hanya hasil kerja tetapi juga bagaimana proses pekerjaan berlangsung.

Menurut Mangkunegara (2018), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Sedangkan Simajuntak (2015), kinerja adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang diraih seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan

kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu yang digunakan (Hasibuan, 2017).

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja seorang pegawai berdasarkan kuantitas maupun kualitas yang telah dicapai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan perusahaan dan hasil kerja yang dicapai disesuaikan dengan standar kinerja pegawai yang berlaku dalam sebuah perusahaan.

2.4.2 Faktor – Faktor Kinerja

Kinerja karyawan tidak hanya harus dipahami, tetapi juga dikembangkan untuk mencapai hasil yang baik dalam. Kinerja karyawan juga memiliki pengaruh yang besar terhadap perkembangan perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2018), faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya:

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Memiliki arti semakin tinggi pendidikan seorang pegawai maka pegawai tersebut memiliki kemampuan yang tinggi yang berkaitan dengan bidang yang ditekuninya. Tetapi, pengasahan kemampuan ini bukan hanya berasal dari pendidikan saja tetapi juga kemauan dari dalam diri pegawai itu sendiri.

2. Faktor Motivasi

Faktor ini terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi adalah kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Pegawai yang menunjukkan motivasi kerja tinggi akan bersikap positif terhadap situasi yang dihadapinya begitupun sebaliknya.

2.4.3 Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (2018), ada 4 (empat) indikator kinerja yaitu:

1. Kualitas

Memiliki makna seberapa baik seorang pegawai melakukan apa yang harusnya dikerjakannya.

2. Kuantitas

Memiliki makna seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu hari, hal ini dapat diukur dari kecepatan kerja masing – masing pegawai.

3. Pelaksanaan Tugas

Yang memiliki makna seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau dengan kata lain tanpa adanya kesalahan.

4. Tanggung jawab

Memiliki makna kesadaran akan kewajiban dalam melakukan sebuah tugas tanpa adanya kesalahan.

2.4.4 Aspek – Aspek Kinerja

Menurut Hasibuan (2017), ada beberapa aspek yang digunakan dalam kinerja yaitu sebagai berikut:

1. Kesetiaan

Memiliki arti bahwa faktor ini digunakan untuk mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaan, jabatan, dan organisasi. Kesetiaan ini dapat dilihat dari kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaannya dari orang yang tidak bertanggung jawab.

2. Prestasi Kerja

Memiliki arti bahwa faktor prestasi kerja merupakan hasil kerja baik berupa kualitas maupun kuantitas yang didapatkan dari uraian jabatan.

3. Kejujuran

Faktor ini memiliki arti bahwa kejujuran sangat penting baik dalam melaksanakan tugas – tugas untuk memenuhi perjanjian bagi diri sendiri ataupun terhadap orang lain.

4. Kedisiplinan

Merupakan faktor dimana pegawai dapat mematuhi peraturan yang ada dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawabnya.

5. Kerja sama

Merupakan faktor yang berkaitan dengan kesediaan pegawai dalam berpartisipasi dan bekerja sama dengan pegawai lainnya baik di dalam maupun di luar pekerjaan agar menghasilkan pekerjaan yang baik.

2.4.5 Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2018), tujuan penilaian kinerja digolongkan menjadi 2 (dua) bagian besar diantaranya:

1. Tujuan Evaluasi (*Evaluation*)

Tujuan ini bermanfaat untuk menilai kinerja masa lalu sebagai basis untuk pelaksanaan keputusan – keputusan personalia. Pendekatan evaluasi ini dapat dinilai dari sudut pandang kinerja, telaah gaji, penilaian kinerja, dan kesempatan promosi. Kinerja dan telaah gaji merupakan sebuah keputusan kompensasi yang meliputi bonus karyawan dan kenaikan gaji lainnya. Sedangkan penilaian kerja dan kesempatan promosi merupakan keputusan – keputusan yang berkaitan dengan promosi, demosi, transfer dan pemberhentian. Informasi yang diperoleh digunakan untuk menilai kesiapan karyawan untuk jabatan yang lebih tinggi.

2. Tujuan Pengembangan (*Development*)

Tujuan ini bermanfaat untuk memotivasi dan mengarahkan kinerja individu dan upaya pengembangan karir. Fokus yang digunakan adalah perencanaan untuk konseling masa mendatang serta penetapan tujuan dan telaah. Tujuan pengembangan yaitu meningkatkan kinerja, menentukan tujuan progresi karir, dan menentukan kebutuhan – kebutuhan pelatihan.

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Nur Yuni Fitriani dan Joes Dwi Harto (2018)	Pengaruh Pengembangan Karir dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Akses kota Pasuruan.	Analisis regresi berganda	Hasil dari penelitian ini bahwa variabel pengembangan karir (X_1) dan pelatihan kerja (X_2) berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap kinerja pegawai. Pada analisis koefisien determinasi (R^2) terlihat bahwa besarnya pengaruh Pengembangan Karir dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telkom Akses Kota Pasuruan adalah 28,5% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
2.	Sherly (2022)	Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Telkom Akses Indonesia di Manado	Analisis regresi berganda	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Indonesia di Manado. Dan secara simultan tingkat pendidikan dan keterampilan sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Indonesia di Manado.
3.	Eko, Greis, dan Yantje (2018)	Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Rayon Manado Selatan	Analisis regresi berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Karakteristik Individu berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Secara simultan Karakteristik Pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan.
4.	Wungow dan Adolfin (2018)	Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Manado	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja dan pelatihan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uji koefisien determinasi pelatihan dan kompensasi memiliki pengaruh sebesar 63,9% terhadap kinerja karyawan.
5.	Selfira dan Rohmat (2019)	Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai PT. Telkom Indonesia (TBK)	Analisis regresi berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan, pelatihan dan karakteristik pekerjaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Telkom Indonesia (TBK) dan secara parsial pendidikan, pelatihan, dan karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Telkom Indonesia.

Sumber : Diolah oleh Penulis (2023)

2.5 Kerangka Teoritis

2.5.1 Pengaruh Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan PT.Indonesia

Comnets Plus Cawang

Kemampuan seseorang untuk melakukan tugas yang ditentukan oleh perusahaan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Pendidikan adalah proses pengembangan yang meningkatkan pengetahuan konseptual dan teoritis, mengubah sikap atau meningkatkan keterampilan dalam rangka meningkatkan kinerja kepemimpinan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan untuk mencapai tujuan umum dalam jangka panjang (Wahyudi 2014:124).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sherly (2022) bahwa secara parsial tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Indonesia di Manado. Dan secara simultan tingkat pendidikan dan keterampilan sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Indonesia di Manado.

2.5.2 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia

Comnets Plus Cawang

Menurut Mangkunegara (2018), pelatihan adalah suatu proses jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, karyawan non – manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan yang terbatas. Pelatihan adalah penggunaan yang sistematis dan terencana, kegiatan pelatihan bertujuan untuk meningkatkan pembelajaran (Armstrong, 2014:308). Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Wungow dan Adolfina (2018) pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.5.3 Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan PT.

Indonesia Comnets Plus Cawang

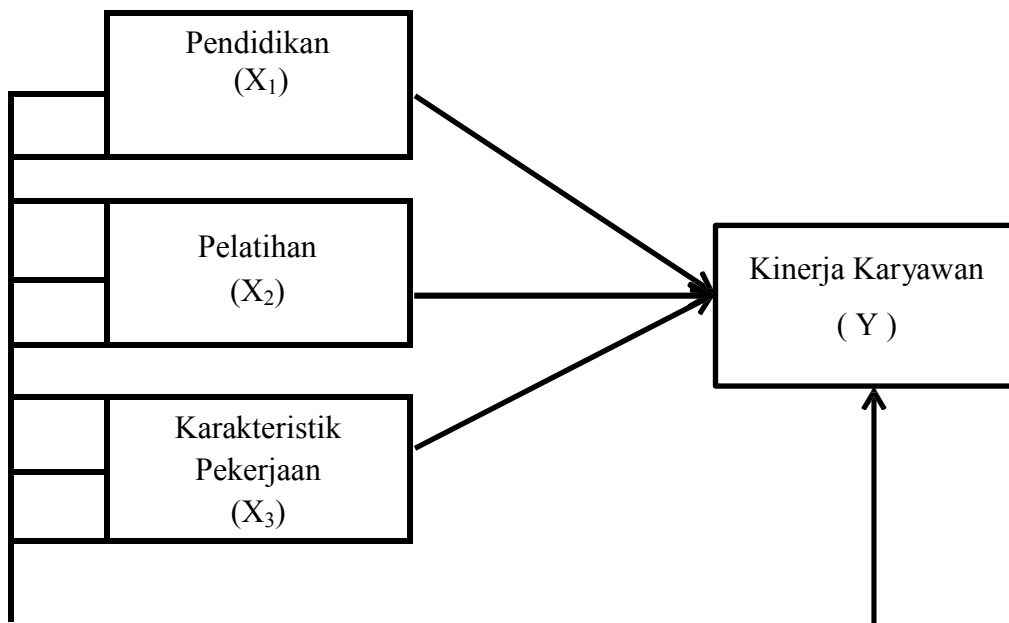
Karakteristik pekerjaan seperti memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilannya, kebebasan, dan umpan balik membuat karyawan lebih menyukai pekerjaannya dan tidak menimbulkan kebosanan (Luthan 2013). Menurut Otmo (2013:342), bahwa karakteristik pekerjaan adalah identifikasi beragam dimensi pekerjaan yang secara simultan memperbaiki

efisiensi organisasi dan kepuasan kerja. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Eko dkk, (2018) yang mengatakan bahwa karakteristik pekerjaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.5.4 Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Comnets Plus Cawang

Jika pendidikan, pelatihan, dan karakteristik pekerjaan dilakukan sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepada setiap pegawai maka kinerja pegawai akan mengalami peningkatan (Luthan, 2013). Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Selfira dan Rohmat (2019) menyatakan bahwa pendidikan, pelatihan dan karakteristik pekerjaan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia (TBK).

Berdasarkan uraian kerangka teoritis di atas, maka dapat digambarkan kerangka berpikirnya yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

2.6 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:64), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Comnets Plus Cawang.
2. Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Comnets Plus Cawang.
3. Karakteristik Pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Comnets Plus Cawang.
4. Pendidikan, Pelatihan, dan Karakteristik Pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Comnets Plus Cawang.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Sugiyono (2017:7) berpendapat bahwa metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian berdasarkan filosofi positivisme dan dirancang untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan peralatan penelitian, melakukan analisis data kuantitatif / statistik, dan menguji hipotesis.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Indonesia Comnets Plus Cawang, Kelurahan Cililitan, Kecamatan Kramat Jati, Kota Jakarta Timur, Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada Mei 2023 sampai selesai.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap PT. Indonesia Comnets Plus Cawang yang berjumlah 130 orang.

3.3.2 Sampel

Sugiyono (2017:81), sampel merupakan bagian dari jumlah populasi dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam menentukan jumlah sampel pada penelitian ini, penulis menggunakan rumus Slovin yang dirumuskan sebagai berikut :

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

Dimana :

n = jumlah anggota sampel

N = jumlah anggota populasi

e = persen kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan

Dengan menggunakan e sebesar 10% (0,1), maka jumlah sampel dari rumus Slovin dapat dihitung sebagai berikut :

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

$$n = \frac{100^2 \cdot 0,1^2}{1 + 100^2 \cdot 0,1^2}$$

$$n = 56,5$$

$$= 57$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka jumlah minimal sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 57 responden yang mewakili jumlah populasi.

3.4 Teknik Sampling

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah metode probability sampling. Menurut Sugiyono (2017:84), probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Jenis probability sampling yang dipakai adalah *Proportionate Stratified Random Sampling*.

Menurut Sugiyono (2017:84), *proportionate stratified random sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang populasinya memiliki anggota / unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

Tabel 3.1

Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Nama Divisi	Pendidikan Terakhir		Jumlah Sampel (n)	
		S1 (Ni)	S2 (Ni)	S1 (ni)	S2 (ni)
1	Divisi Finance	30	2	13	1
2	Divisi Human Capital	25	5	11	2
3.	Divisi Legal	24	3	11	1
4.	Divisi IT	27	14	12	6
	Sub Total	106	24	47	10
	Total (N)	130 orang		57 orang	

Sumber : Diolah Oleh Peneliti (2023)

Berdasarkan teknik proportionate stratified random sampling, maka jumlah sampel yang akan diambil sebanyak 57 responden mewakili jumlah populasi pada penelitian ini.

Untuk menentukan sampel yang akan terpilih, maka penulis akan menggunakan *simple random sampling* atau metode acak.

3.5 Jenis Data Penelitian

3.5.1 Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang menyediakan data secara langsung kepada pengumpul data (Sugiyono 2017:137). Sumber data primer adalah observasi lapangan dan jawaban responden yang diukur dengan instrument penelitian (kuesioner), dimana tujuannya untuk mengetahui jawaban responden mengenai pertanyaan yang diberikan terkait Pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Pegawai PT. Indonesia Comnets Plus Cawang.

3.5.2 Data Sekunder

Sugiyono (2017:137) berpendapat bahwa data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder yang dipakai dalam penelitian ini berupa jurnal maupun buku literatur.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data yang diteliti. Pengumpulan data bertujuan untuk memastikan bahwa data dan teori yang didalamnya valid dan sesuai dengan kenyataan di lapangan, sehingga peneliti harus melakukan penelitian langsung dan menguasai teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan:

3.6.1 Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang menyusun daftar pertanyaan untuk mengetahui pendapat dan persepsi responden tentang variabel yang diteliti. Pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner harus jelas dan mudah dipahami untuk menghindari kesalahpahaman saat responden saat mengisi kuesioner.

3.6.2 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki karakteristik tertentu dibandingkan dengan teknik wawancara atau kuesioner (Sugiyono, 2017:145). Observasi penelitian ini adalah pengamatan langsung terhadap variabel pendidikan, pelatihan dan karakteristik pekerjaan di PT. Indonesia Comnets Plus Cawang.

Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menggunakan skala Likert untuk mengamati karyawan menggunakan kuesioner dengan jumlah variabel maksimal 2 (dua) variabel dan mengukur jawaban responden. Variabel yang diukur dengan skala likert dijelaskan dengan indikator variabel yang menjadi titik tolak pengelompokan instrumen berupa pertanyaan.

Jawaban dari setiap instrument yang menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 skala. Skala tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.2
Daftar Kriteria Penilaian Jawaban Kuesioner

No	Kriteria / Kategori Jawaban	Nilai / Skor Jawaban
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2017)

3.7 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Menurut Sugiyono (2017:38), definisi operasional adalah variabel operasional berdasarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti mengamati objek secara cermat. Menurut Sugiyono (2017:38), pengertian variabel adalah nilai seseorang, benda, atau kegiatan dengan variasi tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, penulis mengemukakan 2 (dua) variabel yang diteliti di antaranya:

1. Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Menurut Sugiyono (2017:39), variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kinerja Pegawai (Y).

2. Variabel Bebas (Variabel Independen)

Menurut Sugiyono (2017:39), variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen). Adanya yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah Pendidikan (X_1), Pelatihan (X_2).dan Karakteristik Pekerjaan (X_3).

Tabel 3.3**Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Pendidikan	Pendidikan merupakan usaha manusia untuk meningkatkan kepribadiannya dengan membina potensi– potensi pribadinya(Ahmadi,2014:37)	1. Jenjang Pendidikan 2. Kesesuaian Jurusan (Ahmadi,2014:37)	Skala Likert
2	Pelatihan	Pelatihan adalah suatu proses jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, karyawan non – manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan yang terbatas (Mangkunegara,2018)	1. Instruktur 2. Peserta 3. Materi 4. Metode yang digunakan 5. Tujuan pelatihan (Mangkunegara,2018)	Skala Likert
3	Karakteristik Pekerjaan	Bahwa karakteristik pekerjaan adalah sifat tugas yang meliputi keanekaragaman tugas dan besarnya tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai beserta umpan baliknya (Moses dkk, 2014:5)	1. Variasi Keterampilan(<i>Skill Variety</i>) 2. Identitas Tugas(<i>Task Identity</i>) 3. Signifikansi Tugas(<i>Task Significance</i>) 4. Otonomi (<i>Otonomy</i>) 5. Umpan Balik(<i>Feedback</i>) (Moses dkk,2014:5)	Skala Likert
4	Kinerja Pegawai	Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2018)	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Pelaksanaan Tugas 4. Tanggung jawab (Mangkunegara,2018)	Skala Likert

Sumber : Diolah oleh penulis (2023)

3.8 Uji Instrument

Uji instrumen penelitian kuesioner yang baik harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliabel (Sugiyono, 2017:132). Untuk mengetahui validitas dan realibilitas kuesioner, maka diperlukan pengujian kuesioner dengan memakai uji validitas dan realibitas.

3.8.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017:121), validitas adalah ukuran keabsahan, validitas, ketelitian, dan kebenaran suatu instrumen. Hasil penelitian dikatakan valid jika terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Dalam penelitian ini digunakan program SPSS Versi 25 dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 0,05, maka pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner penelitian dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 0,05, maka pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner penelitian dinyatakan tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:121), instrument yang reliabel merupakan instrumen yang ketika digunakan untuk mengukur objek sama dalam beberapa kali, akan menghasilkan data yang sama. Pengukuran yang dipakai dalam penelitian adalah program komputer SPSS Versi 25 dengan kriteria:

1. Jika $r_{alpha} > 0,60$ maka dinyatakan reliabel.
2. Jika $r_{alpha} < 0,60$ maka dinyatakan tidak reliabel.

3.9 Uji Asumsi Klasik

Tujuan pengujian asumsi klasik adalah untuk memastikan bahwa persamaan regresi yang diperoleh memiliki ketepatan estimasi dan konsisten.

3.9.1 Uji Normalitas

Umar (2013:182), mengemukakan bahwa uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.

Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik dianggap tidak valid. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal.

Pengujian normalitas ini dilakukan dengan uji *Kolmogorov-smirnov* terhadap model yang di uji. Uji normalitas dilakukan dengan melakukan analisis grafik normal *probability plot*.

Sebagai dasar pengambilan keputusan atau sebagai pedoman yang digunakan untuk melakukan uji Kolmogorov-Smirnov adalah sebagai berikut :

- 1) Nilai signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ artinya distribusi data tidak normal.
- 2) Nilai signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ artinya distribusi data normal

3.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Umar (2013:179), uji heteroskedastisitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual tetap sama, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi homoskedastisitas atau tanpa heteroskedastisitas, karena data ini mengumpulkan data dengan ukuran yang berbeda.

Ada 2 (dua) cara dalam melihat heteroskedastisitas sebagai berikut:

1. Jika terdapat pola tertentu seperti titik – titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (terbentuknya gelombang, melebar kemudian menyempit), hal ini menunjukkan adanya heteroskedastisitas.
2. Jika terdapat pola yang jelas dan titik – titik pada sumbu Y berada di atas dan di bawah 0, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9.3 Uji Multikolinieritas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terdapat korelasi, maka dinamakan problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi di antar variabel independen.

Salah satu metode yang digunakan untuk menprakirakan adanya *multicollinierity* dengan menganalisis nilai:

a) *Tolerance*

Digunakan dalam hal menghitung varibelitas variabel independen terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

b) *Variance Inflation Factor (VIF)*

Jika nilai *tolerance* rendah dengan nilai VIF tinggi (arena $VIF = 1 / tolerance$).Nilai cutt off yang digunakan untuk menunjukkan adanya uji multikolonieritas adalah nilai *tolerance* $> 0,1$ atau sama dengan nilai VIF < 10 .

3.10 Metode Analisis Data

3.10.1 Analisis Deskriptif

Sugiyono (2017:147) mengemukakan bahwa analisis deskriptif merupakan analisis untuk menganalisis data, dengan cara mendeskripsikan data yang terkumpul tanpa membuat kesimpulan secara generalisasi. Analisis deskriptif ditunjukkan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan data dari variabel independen berupa kinerja pegawai.

3.10.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Metode ini adalah metode yang dimana hubungan secara linear antara dua variabel independen atau lebih dengan variabel dependen. Untuk membuktikan kebenarannya maka pendidikan (X_1), pelatihan (X_2) dan karakteristik pekerjaan (X_3) sebagai variabel independen dan kinerja pegawai (X_3) sebagai variabel dependen. Rumus dari analisis regresi linear berganda yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (kinerja pegawai)

X_1 = Variabel independen (pendidikan)

X_2 = Variabel independen (pelatihan)

X_3 = Variabel independen (karakteristik pekerjaan)

a = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi untuk variabel pendidikan

β_2 = Koefisien regresi untuk variabel pelatihan

β_3 = Koefisien regresi untuk variabel karakteristik pekerjaan

e = *prediction error*

3.11 Uji Hipotesis

3.11.1 Uji Parsial (Uji - t)

Uji-t atau biasa disebut uji parsial, pada dasarnya digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Langkah yang dilakukan untuk menguji hipotesis koefisien regresi adalah:

a) Pendidikan (X_1)

$H_0 : \beta_1 = 0$, maka pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Indonesia Comnets Plus Cawang

$H_1 : \beta_1 \neq 0$, maka ada pengaruh signifikan pendidikan terhadap kinerja pegawai PT. Indonesia Comnets Plus Cawang

b) Pelatihan (X_2)

$H_0 : \beta_2 = 0$, maka pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Indonesia Comnets Plus Cawang

$H_2 : \beta_2 \neq 0$, maka ada pengaruh signifikan pelatihan terhadap kinerja pegawai PT. Indonesia Comnets Plus Cawang

c) Karakteristik Pekerjaan (X_3)

$H_0 : \beta_3 = 0$, maka karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Indonesia Comnets Plus Cawang

$H_3 : \beta_3 \neq 0$, maka ada pengaruh signifikan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai PT. Indonesia Comnets Plus Cawang

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dengan kriteria keputusan adalah :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig $< \alpha$ 0,05 maka H_0 ditolak, H_1 diterima artinya ada pengaruh signifikan antara variabel X dan variabel Y.

2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai $sig > \alpha 0,05$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel X dan variabel Y.

3.11.2 Uji Simultan (Uji - F)

Uji F adalah uji yang dilakukan secara bersamaan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama – sama terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah :

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$, Artinya pendidikan, pelatihan, dan karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja pegawai.

$H_1 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$, Artinya pendidikan, pelatihan, dan karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja pegawai.

Kriteria Kinerja:

- a) H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5 \%$
- b) H_1 diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5 \%$

3.12 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar memberikan penjelasan variabel bebas (pendidikan, pelatihan, karakteristik pekerjaan) terhadap variabel terikat (kinerja pegawai). Jika R^2 semakin mendekati satu maka menjelaskan variabel bebas terhadap variabel terikat mempunyai hubungan yang besar. Sebaliknya, jika R^2 mendekati nol maka hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat mempunyai hubungan yang kecil. Dalam mempermudah pengolahan data maka pengujian diatas dilakukan menggunakan program SPSS 29.