

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Menurut Kristiawan dkk (2021) manajemen merupakan ilmu dan seni dalam mengatur, mengendalikan, mengkomunikasikan dan memanfaatkan semua sumber daya yang ada dalam organisasi dengan memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen (*Planing, Organizing, Actuating, Controlling*) agar organisasi dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris *management*. Akar kata tersebut adalah *manage* atau *managiare*, yang memiliki makna: melatih kuda dalam melangkahakan kakinya. Pengertian Manajemen menurut Afandi (2022:1) “manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*)”. Manajemen adalah suatu proses khas, yang terdiri dari Tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya. Menurut Firmansyah (2022:4) “manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber

daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu”.

Menurut Manullang (2022:2) “manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu. Menurut Sadili (2022:6), “Manajemen adalah upaya untuk mengukur segala sesuatu untuk mencapai tujuan organisasi. Pengertian Manajemen menurut Robbins dan Coulter dalam Tasmin, dkk (2020:81) mengemukakan bahwa: “manajemen adalah proses pengordinasian kegiatan-kegiatan pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut terselesaikan secara efisiensi dan efektif dengan dan melebihi orang lain ”.

Sedangkan menurut Abdullah (2020:2) menyatakan bahwa “manajemen adalah keseluruhan aktivitas yang berkenaan dengan melaksanakan pekerjaan organisasi melalui fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan dengan bantuan sumber daya organisasi (*man, money, material, mechine and method*) secara efisien dan efektif”.

Pengertian menurut Schuler dalam Sutrisno (2020:6) mengartikan bahwa “manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat”.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan dalam organisasi yang sudah direncanakan dengan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Unsur-unsur Manajemen

Setiap perusahaan memiliki unsur-unsur untuk membentuk sistem manajerial yang baik. Menurut Hasibuan (2021:10) Unsur-unsur manajemen sebagai berikut :

a. Manusia (*Man*)

Faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan.

b. Uang (*Money*)

Uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang berbeda dalam instansi. Oleh sebab itu uang merupakan alat yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional hasil yang akan dicapai dari suatu organisasi.

c. Bahan (*Materials*)

Manteri terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan atau materi-materisebagai

salah satu sasaran. Sebab materi dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpamateri tidak akan tercapai hasil yang di kehendaki.

d. Mesin (*Machines*)

Dalam kegiatan instansi, mesin sangat diperlukan. Penggunaan mesin akan membawa kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebihbesar serta menciptakan efesiensi kerja.

e. Metode (*Methods*)

Dalam pelaksanaan kerja diperlukan metode-metode kerja. Suatu tata cara kerja yang baik akan memperlancar jalanya pekerjaan.

f. Pasar (*Market*)

Penguasaan pasar dalam arti menyebarkan hasil produksi merupakan faktor yang menentukan dalam instansi.

3. Sumber-Sumber Manajemen

Sumber-sumber manajemen menurut Nugroho (2020:4-5) adalah sebagai berikut:

- a. *Man* atau manusia. Merupakan sarana penting dari setiap manajer untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu. Berbagai macam aktivitas itu dapat dilihat dari proses, seperti: *planning, organizing, staffing, directing, dan controlling*.
- b. *Money* atau uang. Untuk melakukan berbagai aktivitas diperlukan uang, seperti gaji, membeli peralatan-peralatan, biaya perawatan, dan lain-lain. Kegagalan atau ketidak lancaran manajemen banyak dipengaruhi perhitunganatau ketelitian dalam penggunaan uang.

- c. *Material* atau bahan-bahan. Dalam proses pelaksanaan kegiatan manusia menggunakan material atau bahan-bahan, karena dianggap atau sarana manajemen untuk mencapai tujuan.
- d. *Machines* atau mesin. Dalam kemajuan teknologi sekarang ini manusia bukan lagi sebagai pembantu bagi mesin seperti pada masa sebelum revolusi industri, namun sebaliknya mesin berubah kedudukannya sebagai pembantu manusia.
- e. *Methods* atau metode. Untuk melakukan kegiatan-kegiatan secara berdaya guna, manusia dihadapkan pada berbagai alternatif metode atau cara melakukan pekerjaan.
- f. *Market* atau pasar. Pasar merupakan sasaran manajemen yang penting, karena merupakan tujuan proses aktivitas manajemen.

4. Tujuan Manajemen

Tujuan manajemen menurut Stoner dalam Wijayanti (2020:5), menyatakan “tujuan manajemen dapat dicapai dari serangkaian proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya manusia organisasi lainnya yang memilikitujuan agar dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan”.

Menurut Salam dalam Sutrisno (2020:12) mendefinisikan “tujuan organisasi, sebagai suatu usaha dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu yang mereka taati sedemikian rupa sehingga diharapkan hasil yang akan dicapai sempurna, yaitu efektif dan efisien”.

Sedangkan pendapat Hasibuan dalam maghfiroh (2020:11) mendefinisikan “manajemen adalah seni dan ilmu untuk mengatur proses pemanfaatan sumber

daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu”.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas penulis simpulkan bahwa tujuan manajemen untuk mengefektifkan dan mengefisiensikan pendayagunaan segalasumber daya yang tersedia guna pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan kemampuan mengatur dalam suatu organisasi.

5. Fungsi-Fungsi Manajemen

Menurut Robbins dan Coulter dalam Handoko (2022:9), mendefinisikan “fungsi manajemen meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*) dan pengendalian (*controlling*). Pendapat serupa dikemukakan oleh Safroni (2022:47) berpendapat “fungsi-fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengendalian”.

Dari perbandingan beberapa fungsi-fungsi manajemen di atas, dapat dipahami bahwa semua manajemen diawali dengan perencanaan (*planning*) karena perencanaan yang akan menentukan tindakan apa yang harus dilakukan selanjutnya. Setelah perencanaan adalah pengorganisasian (*organizing*). Hampir Adapun secara umum penjelasan mengenai fungsi-fungsi manajemen dikemukakan Suherman (2022:12) sebagai berikut :

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan suatu cara yang sistematis untuk menjalankan suatu pekerjaan. Perencanaan memiliki hubungan yang sangat erat dengan pengambilan keputusan

b. Pengorganisasian

Setelah para manajer menetapkan tujuan dan menyusun rencana atau program untuk mencapainya, maka perlu merancang dan mengembangkan organisasi agar dapat berjalan dengan baik.

c. Penyusunan personalia (*Staffing*)

Penyusunan personalia diperlukan untuk menyelesaikan tugas setelah disusun struktur pekerjaan, dipahami bidang-bidang pekerjaan yang akan dilakukan dan penempatan tenaga-tenaga yang sesuai.

d. Pengarahan (*Directing*)

Perencanaan, pengorganisasian dan penyusunan pegawai harus dijalankan, tetapi harus ada pihak yang memastikan seluruh sumber daya memang mengerjakan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, perlu adanya pengarahan (*directing*).

e. Pengendalian (*Controlling*)

Diantara beberapa fungsi manajemen, pengendalian memiliki peran yang sangat penting.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa fungsi manajemen adalah pemuatan perencanaan, pengorganisasian, pengarah, pengkoordinasian, pengendalian untuk melakukan proses pemasaran.

2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2021:10) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah

ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar aktif dan efisien membantu terwujudnya tujuan instansi, anggota dan masyarakat.

Menurut Sofyandi dalam Supomo dan Eti Nurhayati (2022:6) menyebutkan manajemen sumber daya manusia adalah suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen mulai dari planning, organizing, leading, dan controlling dalam setiap aktivitas/fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi, transfer, penilaian kinerja, pemberian Kompetensi, hubungan industrialisasi, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari SDM organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Menurut Bintoro dan Daryanto (2021:15) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama instansi, anggota dan masyarakat menjadi maksimal”.

Menurut Hasibuan (2020:16) “MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan instansi, anggota, dan masyarakat”. Menurut Handoko (2020:4) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Menurut Mangkunegara (2023:2) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai. Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu instansi secara efektif dan efisien agar dapat membantu terwujudnya tujuan dari instansi.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu penerapan fungsi- fungsi perencanaan, pengelolaan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia yang ada di dalam instansi dan fungsi tersebut digunakan untuk melaksanakan tindak pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, dan pendayagunaan sumber daya manusia.

2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia menurut Sutrisno (2020:7), meliputi:

- a. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.
- b. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.

- c. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
- d. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.
- e. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
- f. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.

3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, Kompetensi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian. Penjelasan fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2020:21), di antaranya adalah :

a. Perencanaan

Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan instansi dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, Kompetensi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian anggota. Program kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan instansi, anggota, dan masyarakat.

b. Pengorganisasian.

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua anggota dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*). Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

c. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua anggota, agar mau bekerja sama dengan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan instansi, anggota, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

d. Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua anggota, agar mentaati peraturan-peraturan instansi dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian anggota meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

e. Pengadaan

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan anggota yang sesuai dengan kebutuhan instansi. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

f. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral anggota melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberi harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

g. Kompetensi

Kompetensi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada anggota sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada instansi. Prinsip Kompetensi adalah adil dan layak. Adil artinya sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

h. Pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas anggota, agar mereka tetap mau bekerjasama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar anggota serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

i. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujudnya tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan instansi dan norma-norma sosial.

4. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah komponen penting dalam suatu instansi yang dominan. Menurut Hasibuan (2021:14), Manajemen sumber daya manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut :

- a. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan instansi berdasarkan *job description, job specification, job requirement, dan job evaluation*.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan anggota berdasarkan asas *the right man in the right place and the right man in the right job*.
- c. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
- d. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- e. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan instansi pada khususnya.
- f. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
- g. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi anggota.
- h. Mengatur mutasi anggota baik vertikal maupun horizontal.
- i. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

Peranan manajemen sumber daya manusia diakui sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan, tetapi untuk memimpin unsur manusia ini sangat sulit dan rumit. Tenaga kerja manusia selain mampu, cakap, dan terampil, juga tidak kalah pentingnya kemauan dan kesungguhan mereka untuk bekerja efektif dan

efisien. Kemampuan dan kecakapan kurang berarti jika tidak diikuti moral kerja dan kedisiplinan anggota dalam mewujudkannya.

2.1.3. Fasilitas Pendukung Kerja

1. Pengertian Fasilitas Pendukung Kerja

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga merupakan alat untuk membedakan program lembaga pendidikan yang satu dari pesaing yang lainnya.

Menurut (Moenir, 2020:19) fasilitas adalah segala bentuk peralatan dan perlengkapan kerja dan pelayanan yang memiliki fungsi sebagai alat untuk membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut Albert Koyong (2021:11) fasilitas kerja adalah suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja karyawan. Menurut Sedarmayanti (2021) fasilitas kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Menurut Kotler (2019:45) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum layanan dapat diberikan kepada masyarakat. Contoh fasilitas antara lain kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, dan tingkat kebersihan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang diinginkan, dialami,

maupun diterima secara langsung oleh masyarakat. Menurut Yuriansyah (2018:31) fasilitas yang sesuai dengan harapan masyarakat akan menarik perhatian masyarakat untuk datang dan membuat instansi dapat memenangkan persaingan bisnis.

Menurut (Sedarmayanti, 2018) fasilitas kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Menurut (Asri, 2019) fasilitas kerja merupakan sarana yang diberikan organisasi untuk mendukung jalannya roda organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh pemegang kendali, fasilitas kerja yang tersedia akan memberikan dampak yang positif bagi pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai. Menurut (Mantero, 2022) fasilitas kerja adalah sarana atau alat yang digunakan untuk mempermudah pekerjaan agar dapat dikerjakan sesuai dengan yang diharapkan dan dapat mencapai target yang ditentukan.

Dapat disimpulkan bahwa fasilitas kerja pada suatu kantor penting untuk diperhatikan karena berfungsi sebagai sarana mempermudah suatu pekerjaan. Fasilitas kerja yang digunakan oleh setiap perusahaan berbeda-beda bentuk, jenis dan manfaatnya. Semakin besar aktifitas suatu perusahaan maka semakin lengkap pula fasilitas kerja dan sarana pendukung dalam proses kegiatan bekerja untuk mencapai tujuan tersebut.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas

Menurut Nirwana (2020 : 47) terdapat beberapa faktor yang

mempengaruhi Fasilitas dalam suatu jasa diantaranya adalah :

- a. Desain Fasilitas
- b. Nilai Fungsi
- c. Estetika
- d. Kondisi yang mendukung
- e. Peralatan penunjang.

Pada dasarnya memiliki pengertian yang sama dan pada intinya yaitu Fasilitas yang diberikan kepada masyarakat dapat mempermudah dalam menggunakan sarana dan prasarana yang telah disediakan

3. Manfaat Fasilitas

Fasilitas usaha memiliki fungsi yang penting dalam membantu proses. Dengan adanya fasilitas yang memadai diharapkan proses dapat berjalan dengan baik maka menghasilkan hasil yang baik dan pelanggan akan loyal terhadap usaha tersebut. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh kepuasan. Dari penjelasan diatas dan definisi dari para ahli sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa manfaat fasilitas secara umum, antara lain :

- a. Dapat menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya.
- b. Dapat mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga mampu menghemat waktu.
- c. Dapat memudahkan dalam gerak para pengguna atau pelaku usaha.

- d. Dapat menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan dan menggunakannya.
- e. Serta meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa.

4. Indikator Fasilitas

Menurut Kotler (2019:75) mengemukakan bahwa indikator yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas adalah:

1. Pertimbangan/perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional

2. Perencanaan ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain. Seperti penempatan ruang tunggu perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan tambahannya.

3. Perlengkapan/perabotan

Perlengkapan/perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pelanggan.

4. Tata cahaya dan warna

Tata cahaya yang dimaksud adalah warna jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam

ruangan serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang dipergunakan untuk interior fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

5. Pesan–pesan yang disampaikan secara grafis.

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu. Unsur pendukung keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti: tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum, musik atau televisi, internet area yang luas yang selalu diperhatikan tingkat keamanannya.

2.1.4. Kompetensi Pegawai

1. Pengertian Kompetensi Pegawai

Menurut Wibowo (2020) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerja. Menurut Edison dkk (2020) Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keterampilan dan sikap.

Kompetensi adalah terminologi yang sering didengar dan diucapkan

banyak orang. Kita pun sering mendengar atau bahkan mengucapkan terminologi itu dalam berbagai penggunaan, khususnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia. Ada yang menginterpretasikan kompetensi sepadan dengan kemampuan atau kecakapan, ada lagi yang mengartikan sepadan dengan keterampilan, pengetahuan dan berpendidikan tinggi. Untuk lebih jelasnya akan dipaparkan beberapa pengertian tentang kompetensi (Priansa, 2020).

Menurut Handoko (2020) menjelaskan bahwa kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka.

Kompetensi merupakan karakteristik yang 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. Kompetensi terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya ada pada kepribadian seseorang yang dapat memprediksikan tingkah laku dan performansi secara luas pada semua situasi dan tugas pekerjaan (Triastuti, 2020).

Dari beberapa pendapat para ahli, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh anggota yang dilandasi atas keterampilan dan pengalaman yang dijadikan sebagai suatu pedoman dalam

melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*).

2. Pentingnya Kompetensi

Menurut Dessler (2020:25) menyatakan bahwa pentingnya kompetensi anggota adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui cara berpikir sebab-akibat yang kritis Hubungan strategis antara sumber daya manusia dan kinerja instansi adalah peta strategis yang menjelaskan proses implementasi strategis instansi. Dan ingatlah bahwa peta strategi ini merupakan kumpulan hipotesis mengenai hal apa yang menciptakan nilai (*value*) dalam instansi.
- b. Memahami prinsip pengukuran yang baik Pondasi dasar kompetensi manajemen manapun sangat bergantung pada pengukuran yang baik. Khususnya, pengukuran harus menjelaskan dengan benar konstruksi tersebut.
- c. Memastikan hubungan sebab-akibat (*causal*) Berpikir secara kausal dan memahami prinsip pengukuran membantu dalam memperkirakan hubungan kausal antara sumber daya manusia dan kinerja instansi. Dalam praktiknya, estimasi tersebut dapat berkisar dari asumsi judgemental hingga kuantitatif. Tugas yang paling penting adalah untuk merealisasikan bahwa estimasi tersebut adalah mungkin dan mengkalkulasikannya sebagai suatu kesempatan yang muncul.
- d. Mengkomunikasikan hasil kerja strategis sumber daya manusia pada atasan Untuk mengatur kinerja strategis sumber daya manusia, harus mampu mengkomunikasikan pemahaman mengenai dampak strategis sumber daya manusia pada atasan.

3. Jenis-jenis Kompetensi

Menurut Busro (2022) menyatakan bahwa kompetensi dapat dibagi 5 (lima) bagian yakni:

- a. Kompetensi intelektual, yaitu berbagai perangkat pengetahuan yang ada pada diri individu yang diperlukan untuk menunjang kinerja
- b. Kompetensi fisik, yakni perangkat kemampuan fisik yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas
- c. Kompetensi pribadi, yakni perangkat perilaku yang berkaitan dengan kemampuan individu dalam mewujudkan diri, transformasi diri, identitas diri dan pemahaman diri.
- d. Kompetensi sosial, yakni perangkat perilaku tertentu yang merupakan dasar dari pemahaman diri sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari lingkungan sosial.
- e. Kompetensi spiritual, yakni pemahaman, penghayatan serta pengamalan kaidahkaidah keagamaan.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Menurut Latief et al., (2022) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

- a. Keyakinan dan Nilai-nilai

Keyakinan terhadap diri maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.

b. Keterampilan

Keterampilan memainkan peranan di berbagai kompetensi. Berbicara didepan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.

c. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan tersebut.

d. Karakteristik Kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang di antaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.

e. Motivasi

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

f. Isu Emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut

membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kewenangan dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Orang mungkin mengalami kesulitan mendengarkan orang lain apabila mereka tidak merasa didengar.

g. Kemampuan Intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi. Sudah tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini.

h. Budaya Organisasi

Budaya organisasi memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut:

- 1) Praktik rekrutmen dan seleksi anggota mempertimbangkan siapa di antara pekerja yang dimasukkan dalam organisasi dan tingkat keahliannya tentang kompetensi.
- 2) Semua penghargaan mengomunikasikan pada pekerja bagaimana organisasi menghargai kompetensi.
- 3) Praktik pengambilan keputusan memengaruhi kompetensi dalam memberdayakan orang lain, inisiatif, dan memotivasi orang lain.
- 4) Filosofi organisasi-misi, visi dan nilai-nilai berhubungan dengan semua kompetensi.

- 5) Kebiasaan dan prosedur memberi informasi kepada pekerja tentang berapa banyak kompetensi yang diharapkan.
- 6) Komitmen pada pelatihan dan pengembangan mengomunikasikan pada pekerja tentang pentingnya kompetensi tentang pembangunan berkelanjutan.

5. Indikator Kompetensi

Menurut Wibowo (2020:34) memberikan penjelasan masing-masing indikator kompetensi adalah sebagai berikut:

- a. Keterampilan (*Skill*) merupakan kemampuan yang menunjukkan system atau urutan perilaku yang secara fungsional berhubungan dengan pencapaian tujuan kinerja. Dalam hal ini keterampilan juga dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas tertentu dalam sebuah bidang yang sesuai dengan standart kerja dan target dalam instansi.
- b. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu. Anggota harus mengetahui dan memahami ilmu-ilmu pengetahuan atau informasi dibidang masing-masing.
- c. Konsep diri (sikap) adalah sikap. Sikap yang dimiliki seorang anggota harus profesionalisme dalam menyelesaikan tugasnya dengan rasa percaya diri dan yakin akan pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik sesuai yang telah ditetapkan oleh instansi.
- d. Sifat (*Trait*) karakteristik yang relative konstan pada tingkah laku seseorang. Setiap anggota mempunyai watak (sifat) yang berbeda beda dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya.

- e. Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan oleh seseorang yang menyebabkan suatu tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.

2.1.5. Produktivitas Kerja Pelayanan Publik

1. Pengertian Produktivitas Kerja Pelayanan Publik

Winarsih, Veronica, dan Anggraini (2020) menyatakan bahwa produktivitas kerja merupakan hasil yang berkesinambungan antara individu tenaga kerja dengan lingkungan di luar pekerjaan, termasuk lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya dan lingkungan psikologi.

Rohim dan Irayanti (2022) menyatakan bahwa produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif, suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan. Sedangkan Ndruru (2022) menyatakan bahwa produktivitas adalah sikap mental pegawai yang mencerminkan kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaan dan hasil yang diperoleh berdasarkan sumber daya yang digunakan.

Dinanda (2023) menyatakan bahwa produktivitas adalah suatu perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang diperlukan (input). Suprpto, Mahaputra, dan Mahaputra (2023) menyatakan bahwa produktivitas kerja adalah suatu keberhasilan individu dalam mengerjakan tugasnya yang bisa dilihat dari segi dimensi keterikatan, keahlian merencanakan, daya usaha dalam pekerjaan dan produktivitas kerja pegawai secara keseluruhan.

Adrian (2022) menyatakan bahwa produktivitas kerja merupakan suatu operasional dimana SDM dapat menghasilkan suatu output dengan ukuran yang

menguntungkan (efektif dan efisien).

Menurut Hasan, dan Setiawan (2023) bahwa produktivitas kerja bagaimana menghasilkan atau meningkatkan hasil barang dan jasa setinggi mungkin dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien. Munadjat, Sunarto, dan Kencana (2022) bahwa produktivitas kerja adalah suatu proses dimana SDM nya dapat menghasilkan hasil skala dalam produksi.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja merupakan suatu ukuran efisiensi dan efektivitas dalam menghasilkan output melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal, yang dipengaruhi oleh kemampuan individu, sikap mental, serta lingkungan kerja fisik, sosial, dan psikologis. Produktivitas mencerminkan keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan tugas berdasarkan alternatif, perencanaan, usaha, serta pencapaian hasil yang menguntungkan baik secara kualitas maupun kuantitas.

2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas

Mangkunegara (2020:98) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*abilty*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in pleace, the man on the right job*).

b. Faktor Motivasi

Motivasi berbentuk dari sikap (*attitude*) seseorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan dari pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan mental yang mendorong diri seorang pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja yang maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik artinya siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi),

3. Pengukuran Produktivitas

Menurut Heidjrachman dan Saudi dalam Hidayat Agus (2020:32), dewasa ini pengukuran produktivitas pegawai yang dikenal dan digunakan adalah:

- a. Rangking, adalah dengan cara membandingkan anggota yang satu dengan anggota yang lain untuk menentukan siapa yang lebih baik.
- b. Grading, adalah suatu cara pengukuran kinerja dari setiap anggota yang kemudian diperbandingkan dengan definisi masing-masing kategori untuk dimasukan ke dalam salah satu kategori yang telah ditentukan.
- c. Skala grafik, adalah metode yang menilai baik tidaknya pekerjaan seorang anggota berdasarkan faktor-faktor yang dianggap penting bagi pelaksanaan pekerjaan tersebut. Misalnya kualitas dan kuantitas kerja, keterampilan kerja, tanggung jawab kerja, dan sebagainya.
- d. Checklist, adalah metode penilaian yang bukan sebagai penilai anggota tetapi hanya sekedar melaporkan tingkah laku anggota. Dalam penilaian ini metode

yang digunakan untuk mengukur konflik kerja, stress kerja dan kepuasan kerja, namun berpedoman pada metode skala grafik.

4. Tujuan Pengukuran Produktivitas

Menurut Mathis dalam Idham (2023:33), pengukuran produktivitas pegawai mempunyai dua tujuan, yaitu:

- a. Untuk mengukur produktivitas pegawai seperti kuantitas, output, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja, sifat kooperatif yang dimiliki anggota.
- b. Mendukung dan melakukan promosi jabatan setelah melakukan penilaian kinerja pada suatu anggota dalam instansi.

5. Indikator Produktivitas

Rohim dan Irayanti (2022:75) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur produktivitas kerja, yaitu:

- a. Kemampuan, yaitu mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan seorang pegawai sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja. Ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya kepada mereka.
- b. Meningkatkan hasil yang dicapai, yaitu berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut. Jadi, upaya untuk memanfaatkan produktivitas kerja bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.

- c. Semangat kerja, yaitu ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam suatu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.
- d. Pengembangan diri, yaitu senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang akan dihadapi. Sebab semakin kuat tantangannya, pengembangan diri mutlak dilakukan. Begitu juga harapan untuk menjadi lebih baik pada gilirannya akan sangat berdampak pada keinginan pegawai untuk meningkatkan kemampuan.
- e. Mutu, yaitu selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu. Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai. Jadi, meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang baik yang pada gilirannya akan sangat berguna bagi instansi dan dirinya sendiri
- f. Efisiensi, yaitu perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi pegawai

2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk mengadakan penelitian, tidak terlepas dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan tujuan untuk memperkuat hasil dari

penelitian yang sedang dilakukan. Berikut ringkasan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan penelitian.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti, Nama Jurnal, No Jurnal	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Komariah Jurnal Manajemen Vol 6 No .4 (2020)	Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Ciamis	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian dapat peneliti simpulkan sebagai berikut: 1) Fasilitas kerja pegawai pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Ciamis sudah terpenuhi dengan baik; 2) Produktivitas kerja pegawai pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Ciamis sudah terpenuhi dengan baik; 3) Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa pengaruh fasilitas kerja terhadap produktivitas kerja pegawai sebesar sebesar 61,15 %. Dengan hasil perhitungan koefisien korelasi sebesar 0,7820 termasuk pada kategori tingkat hubungan yang kuat. Sedangkan perbandingan antara hasil perhitungan thitung dengan ttabel diperoleh thitung (7,210) > dari ttabel (1,697) maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan kata lain hipotesis yang penulis ajukan yaitu “Terdapat Pengaruh Positif Antara Fasilitas Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten.
2	Melani Sya'ifah Jurnal Manajemen (2023)	Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Para Buruh Kelapa Sawit Di PT. Tirtamadu	Metode Kuantitatif	Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-hitung sebesar 4,778 > t-tabel 1,99714 dimana H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel fasilitas kerja (X) terhadap variabel produktivitas kerja (Y), yang

No	Nama peneliti, Nama Jurnal, No Jurnal	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				bearti terdapat pengaruh antara fasilitas kerja terhadap produktivitas kerja, sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,260 atau 26% sementara sisanya 74% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3	Melati, Araf UI Putri JENIUS Vol 2. No.3 (2019)	Analisis Pengaruh Fasilitas Penunjang Terhadap Kinerja Karyawan Pada Departemen Keuangan PT. Prg	Metode Kuantitatif	Dengan hasil perhitungan R^2 yaitu sebesar 0,554 atau 55,4% dan sisa dari hasil tersebut 44,6% yang dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Artinya, variabel-variabel yang digunakan tersebut memiliki pengaruh lebih besar kepada variabel terdampak daripada faktor lain yang berasal dari luar variabel tersebut.
4	Ade Muslimat Jurnal Ekonomi Efektif, Vol 2 No 4 (2020)	Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gramedia Di Jakarta	Metode Kuantitatif dan Deskriptif	Hasil penelitian ini variabel kompetensi diperoleh nilai rata-rata skor sebesar 3,416 dengan kriteria baik. Variabel kinerja karyawan diperoleh nilai rata-rata skor sebesar 3,842 dengan kriteria baik. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai persamaan regresi $Y = 8,881 + 0,865X$, dan nilai koefisien korelasi 0,781 atau memiliki tingkat hubungan yang kuat dengan nilai determinasi 61,0%.
5	Trri Ratnaningsih, Ana Septia Rahman Jurnal Arastirma Vol 1 No 1 (2021)	Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai pada Biro Pembinaan Operasi Mabes Polri Jakarta	Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai regresi $Y = 17,85 + 0,685X$ yang artinya apabila setiap penambahan 1 (satu) poin variabel kompetensi maka akan meningkatkan kinerja sebesar 0,607 kali dengan kecepatan konstan. sebesar 17,85. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,7402 artinya variabel kompetensi mempunyai tingkat hubungan yang kuat dengan variabel kinerja. Dari

No	Nama peneliti, Nama Jurnal, No Jurnal	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				perhitungan Koefisien determinasi (KD) yang diperoleh sebesar 0,5479, dapat disimpulkan bahwa kompetensi memberikan kontribusi terhadap kinerja pegawai sebesar 54,79% sedangkan nafkah sebesar 45,21% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $7,461 > 2,013$ yang artinya H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi dengan kinerja pegawai pada Biro Pengembangan Operasi Mabes Polri Jakarta
6	Udi Iswadi Jurnal Ekonomi Efektif, Vol 2 No 4 (2022)	Pengaruh Kompetensi Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT. Iss Cabang Cilegon	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian ini variabel kompetensi diperoleh nilai rata-rata skor sebesar 3,411 dengan kriteria baik. Variabel produktivitas karyawan diperoleh nilai rata-rata skor sebesar 3,841 dengan kriteria baik. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan dengan nilai persamaan regresi $Y = 9,220 + 0,856X$, dan nilai koefisien korelasi 0,777 atau memiliki tingkat hubungan yang kuat dengan nilai determinasi 60,4%.
7	Darmiah, Fatmasari, Azlan Azhari Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan Vol 5 No 2 (2023)	Pengaruh Kompetensi, Fasilitas Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Kecamatan Tellu Limpoe	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kompetensi terhadap produktivitas kerja. 2) tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara fasilitas kerja terhadap produktivitas kerja. 3) Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara motivasi kerja terhadap produktivitas kerja. 4) Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kompetensi, fasilitas kerja dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja..

No	Nama peneliti, Nama Jurnal, No Jurnal	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
8	Titin Komariah, Retno Japanis Permatasari Jurnal Perkusi Vol 4, No. 2(2024)	Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. AIA Financial Cabang Guntur Agency Tangerang Banten	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan 17,8”% dan sisanya 82,2%. Menunjukan secara liniear berganda $Y = 25,373 + 0.329 X_1 + 0.158 X_2$.
9	Desi Rosalina, Diana Puspa, Mellyani Sagita, Siti Mun, Yenni Cahyani. (2020) Jurnal Manajemen Vol 1. No 1 (2020)	Pengaruh Fasilitas Dan Intelektualitas Terhadap Implementasi Kinerja Pegawai Bank Syariah Mandiri Kcp Cimone Kota Tangerang Periode 2019	Metode Kuantitatif dan Deskriptif	Hasil penelitian ini yaitu variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap implementasi kinerja pegawai, pada variabel intelektualitas berpengaruh terhadap Implementasi kinerja pegawai, sedangkan variabel fasilitas dan intelektualitas pegawai berpengaruh terhadap implementasi kinerja pegawai

Sumber : Google Scholar, 2025

2.3 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2022:128), “kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti”. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan pengaruh antar variabel *Independen* dan variabel *dependen*.

2.3.1. Pengaruh Fasilitas Pendukung Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pelayanan Publik

Menurut Mantero (2022) fasilitas kerja adalah sarana atau alat yang digunakan untuk mempermudah pekerjaan agar dapat dikerjakan sesuai dengan yang diharapkan dan dapat mencapai target yang ditentukan.

Penelitian ini sejalan dengan Komariah (2020) dengan judul “Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan

Anak Kabupaten Ciamis ” Hasil penelitian dapat peneliti simpulkan sebagai berikut: 1) Fasilitas kerja pegawai pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Ciamis sudah terpenuhi dengan baik; 2) Produktivitas kerja pegawai pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Ciamis sudah terpenuhi dengan baik; 3) Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa pengaruh fasilitas kerja terhadap produktivitas kerja pegawai sebesar sebesar 61,15 %. Dengan hasil perhitungan koefisien korelasi sebesar 0,7820 termasuk pada kategori tingkat hubungan yang kuat. Sedangkan perbandingan antara hasil perhitungan thitung dengan ttabel diperoleh thitung (7,210)> dari ttabel (1,697) maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan kata lain hipotesis yang penulis ajukan yaitu “Terdapat Pengaruh Positif Antara Fasilitas Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Ciamis”. terbukti kebenarannya.

2.3.2. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja Pelayanan Publik

Menurut Sunyoto (2022) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerja.

Penelitian ini sejalan dengan Ade Muslimat (2020) dengan judul “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gramedia Di Jakarta” Hasil penelitian ini variabel kompetensi diperoleh nilai rata-rata skor sebesar 3,416 dengan kriteria baik. Variabel kinerja karyawan diperoleh nilai

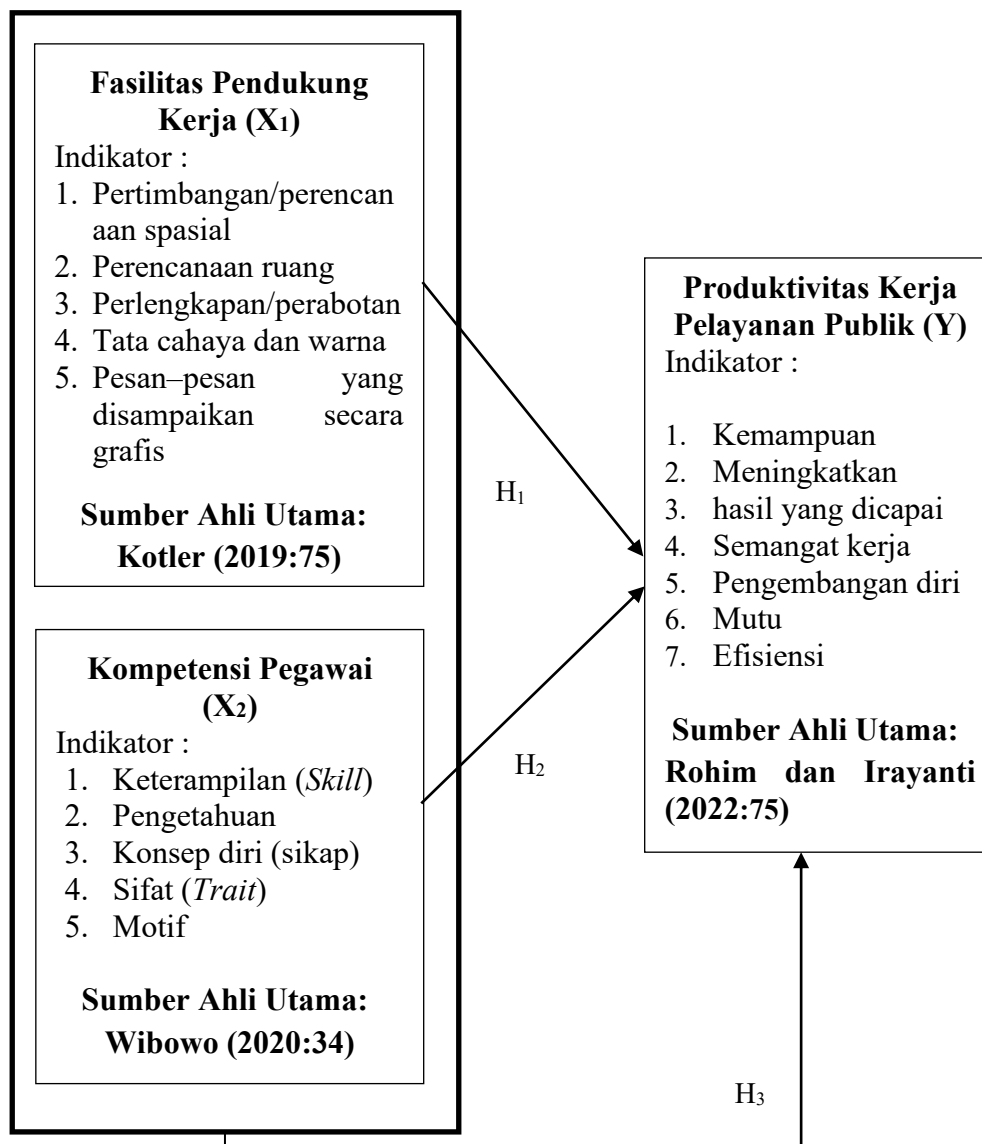
rata-rata skor sebesar 3,842 dengan kriteria baik. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai persamaan regresi $Y = 8,881 + 0,865X$, dan nilai koefisien korelasi 0,781 atau memiliki tingkat hubungan yang kuat dengan nilai determinasi 61,0%.

2.3.3. Pengaruh Fasilitas Pendukung Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja Pelayanan Publik

Menurut Winarsih, Veronica, dan Anggraini (2020) menyatakan bahwa produktivitas kerja merupakan hasil yang berkesinambungan antara individu tenaga kerja dengan lingkungan di luar pekerjaan, termasuk lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya dan lingkungan psikologi.

Penelitian ini sejalan dengan Darmiah, Fatmasari, Azlan Azhari (2023) dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Fasilitas Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Kecamatan Tellu Limpoe” Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kompetensi terhadap produktivitas kerja. 2) tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara fasilitas kerja terhadap produktivitas kerja. 3) Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara motivasi kerja terhadap produktivitas kerja. 4) Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kompetensi, fasilitas kerja dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja.

Berdasarkan rumusan masalah, landasan teori dan kajian penelitian terdahulu, maka peneliti menggambarkan kerangka berpikir seperti berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

2.4 Pengembangan Hipotesis

Menurut Sugiyono (2021:63), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Pengaruh positif signifikan secara parsial fasilitas pendukung kerja terhadap produktivitas kerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan

H_{01} = Tidak terdapat positif signifikan secara parsial fasilitas pendukung kerja terhadap produktivitas kerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan

H_{a1} = Terdapat positif signifikan secara parsial fasilitas pendukung kerja terhadap produktivitas kerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan

H2 : Pengaruh positif signifikan secara parsial kompetensi pegawai terhadap produktivitas kerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan

H_{02} = Tidak terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial kompetensi pegawai terhadap produktivitas kerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan

H_{a2} = Terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial kompetensi pegawai terhadap produktivitas kerja pelayanan publik pada Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan

H3 : Pengaruh positif signifikan secara parsial fasilitas pendukung kerja dan kompetensi pegawai terhadap produktivitas kerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan

H_{03} = Tidak terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial fasilitas pendukung kerja dan standar operasional prosedur terhadap

produktivitas kerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Setu
Kota Tangerang Selatan

Ha3 = Terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial asilitas pendukung
kerja dan kompetensi pegawai terhadap produktivitas kerja
pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Setu Kota Tangerang
Selatan