

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PEGAWAI
DINAS PERHUBUNGAN KOTA BINJAI**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen*



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh:

**NAMA : SALSABILA ARDELIA
NPM : 2105160216
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 22 April 2025, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya

MEMUTUSKAN

Nama : SALSABILA ARDELIA
NPM : 2105160216
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PEGAWAI DINAS PERHUBUNGAN KOTA BINJAI

Dinyatakan (A) Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

TIM PENGUJI

Penguji I

Penguji II

(MUSLIH, S.E., M.Si.)

(EFRY KURNIA, S.E., M.Si.)

Pembimbing

(MUHAMMAD ARIF, S.E., M.M.)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

ssoc. Prof. Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si., CMA.) (Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.)



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238**

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Salsabila Ardelia
 NPM : 2105160216
 Dosen Pembimbing : Muhammad Arif, S.E., M.M.
 Program Studi : Manajemen
 Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
 Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kemampuan Kerja dan Karakteristik Individu terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai.

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Dilandasi dengan Data yang Akurat - Diperjelas terkait Mengenai Persoalan yang Ada	12/2024 /11	
Bab 2	- Teori yang di Pergunakan Harus Terbaru - Teori Harus Sinkron dengan Variabel	26/2024 /11	
Bab 3	- Sampel dan Rumus Harus Jelas - Tempat dan Waktu Riset Harus Jelas	10/2024 /12	
Bab 4	- Pengelolaan Data Disesuaikan dengan Hasil dari Riset yang di Jalankan	19/2025 /03	
Bab 5	- Menyesuaikan dengan Kesimpulan	16/2025 /03	
Daftar Pustaka	- Perbanyak Sitasi Dosen - Menggunakan Mendeley	21/2025 /3	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	<i>Acc di Lemng Meja Hijau</i>	15/2025 /April	

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

(Jasman Saripuddin Hasibuan, S.E., M.Si.)

Medan, Maret 2025
Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

(Muhammad Arif, S.E., M.M.)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini disusun oleh :

Nama Lengkap : SALSABILA ARDELIA
N.P.M : 2105160216
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul : PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PEGAWAI DINAS PERHUBUNGAN KOTA BINJAI

Disetujui dan telah memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan tugas akhir.

Medan, Maret 2025

Pembimbing Tugas Akhir

(MUHAMMAD ARIF, S.E., M.M.)

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

(JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si.)

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

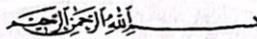


(Assoc. PROF. DR. H. JANURI, S.E., M.M, M.Si, CMA)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR



Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Salsabila Ardelia
NPM : 2105160216
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bawah Tugas Akhir saya yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai” adalah bersifat asli (original), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yang Menyatakan



Salsabila Ardelia

ABSTRAK**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PEGAWAI
DINAS PERHUBUNGAN KOTA BINJAI****Oleh:****SALSABILA ARDELIA****Email: salsabila000@Gmail.Com**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemampuan kerja dan karakteristik individu terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). Sampel penelitian terdiri dari 35 pegawai yang diambil secara jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Namun, kedua variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai, yang pada gilirannya berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi manajemen Dinas Perhubungan Kota Binjai untuk meningkatkan kinerja pegawai melalui pengembangan kemampuan kerja dan perhatian terhadap karakteristik individu pegawai.

Kata Kunci: Kemampuan Kerja, Karakteristik Individu, Kinerja Pegawai, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

THE EFFECT OF WORK ABILITY AND INDIVIDUAL CHARACTERISTICS ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH JOB SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE ON EMPLOYEES OF THE BINJAI CITY TRANSPORTATION SERVICE

By:
SALSABILA ARDELIA
Email: salsabila000@Gmail.Com

This study aims to analyze the influence of work ability and individual characteristics on employee performance with job satisfaction as an intervening variable among employees of the Transportation Agency of Binjai City. The method used is a quantitative approach with data analysis using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Square (PLS). The sample of the study consists of 35 employees taken through a saturated sampling method. The results show that work ability has a positive and significant effect on employee performance, while individual characteristics do not have a significant effect on performance. However, both variables positively influence job satisfaction, which in turn has a significant effect on employee performance. This research provides important insights for the management of the Transportation Agency of Binjai City to improve employee performance through the development of work abilities and attention to individual characteristics of employees.

Keywords: Work Ability, Individual Characteristics, Employee Performance, Job Satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, keselamatan, dan kelapangan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW keluarga dan para sahabatnya serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyusun tugas akhir ini untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Tugas akhir ini berjudul **“Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai”**.

Dalam menulis tugas akhir ini, penulis banyak mengalami kesulitan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan buku-buku serta sumber informasi yang relevan. Namun, berkat bantuan dan motivasi baik dosen, teman-teman, serta keluarga sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini sebaik mungkin, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua orang tuaku tersayang Ayah **Sugeng Sudarmono** dan Ibu **Mahyuni Tanjung** yang paling hebat yang telah mendidik dan membimbing penulis dengan kasih sayang serta memberikan dorongan moril,

materi, dan spiritual. Terima kasih atas perhatian dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.

Tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada nama-nama di bawah ini:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. H. Januri, SE, MM, M.Si, CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Jasman Saripuddin, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Muhammad Arif, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan bimbingan, bantuan dan petunjuk dalam perkuliahan serta menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik.
7. Bapak Muslih, SE. M.Si. selaku Dosen Penasehat Akademi yang telah membantu penulis dalam perkuliahan
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, terima kasih atas motivasi yang diberikan selama ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staf pegawai biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

10. Buat seluruh keluarga yang telah banyak memberikan motivasi dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
11. Adik kandung saya nailah Azkiya. Terimakasih buat dukungan, doa dan semangat yang selalu diberikan kepada saya.
12. Buat seluruh teman-teman yang telah banyak memberikan bantuan menyelesaikan penulisan tugas akhir.
13. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Faja Kirana Manik S.E. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, berkontribusi dalam penulisan tugas akhir ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran, maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi saya, terimakasih telah menjadi bagian perjalanan saya hingga penyusunan tugas akhir ini

Akhir kata semoga kiranya tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian yang telah diberikan kepada semua pihak penulis ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Medan, April 2025.

Penulis

SALSABILA ARDELIA
21005160216

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Uraian Teori.....	10
2.1.1 Kinerja.....	10
2.1.1.1 Pengertian Kinerja Pegawai	10
2.1.1.2 Jenis Kinerja.....	12
2.1.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	14
2.1.1.4 Indikator Kinerja Pegawai	16
2.1.2 Kemampuan Kerja	19
2.1.2.1 Pengertian Kemampuan Kerja	19
2.1.2.2 Jenis-jenis Kemampuan Kerja	20
2.1.2.3 Faktor-faktor Kemampuan Kerja	21
2.1.2.4 Indikator Kemampuan Kerja.....	23
2.1.3 Karakteristik Individu	23
2.1.3.1 Pengertian Karakteristik Individu	23
2.1.3.2 Dimensi dalam Karakteristik Individu	24
2.1.3.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Karakteristik Individu	26
2.1.3.4 Indikator-indikator Karakteristik Individu.....	28
2.1.4 Kepuasan Kerja	20
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	30
2.1.4.2 Tujuan dan Manfaat Kepuasan Kerja	31
2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	32
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Kerja	34
2.2 Kerangka Konseptual	34
2.3 Hipotesis	46
BAB 3 METODE PENELITIAN	45
3.1 Pendekatan Penelitian.....	45
3.2 Definisi Operasional	45
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	47
3.4 Populasi dan Sampel.....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Teknik Analisa Data	50

BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
	4.1 Hasil Penelitian.....	65
	4.2 Analisis Data	75
	4.3 Pembahasan	88
BAB 5	PENUTUP	103
	5.1 Kesimpulan.....	103
	5.2 Saran	104
	5.3 Keterbatasan Penelitian	105
	DAFTAR PUSTAKA	106
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikatoer Kinerja	46
Tabel 3.2 Indikator Kemampuan	46
Tabel 3.3 Indikator Karakteristik Individu	46
Tabel 3.4 Indikator Kepuasan Kerja	47
Tabel 3.5 Skedul Rencana Penelitian	48
Tabel 3.3 Skala Likert	50
Tabel. 4.1 Skala Likert	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.5 Rekapitulasi Skor dan Distribusi Tanggapan Responden Variabel Kemampuan Kerja	67
Tabel 4.6 Skor Angket Untuk Karakteristik Individu (X2)	69
Tabel 4.7 Skor Angket Untuk Kepuasan Kerja (Z)	71
Tabel 4.8 Skor Angket Untuk Kinerja (Y).....	73
Tabel 4.9 Outer Loadings.....	78
Tabel 4.10 Cross Loading	79
Tabel 4.11 Hasil Cronbach's Alpha	81
Tabel 4.12 Hasil Composite Reliability	82
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Average Variance Extracted	82
Tabel 4.14 Validitas Diskriminan	83
Tabel 4.15 Hasil Uji R-Square	84
Tabel 4.16 Hasil <i>F-Square</i>	85
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Jalur (Hipotesis)	87
Tabel 4.18 Hasil Pengaruh Tidak Langsung	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	43
Gambar 4.1 Skema Penelitian Struktural SEM-PLS	77
Gambar 4.2. Hasil Path Analysis	89

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelolah, mengatur dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya diperusahaan perusahaan perlu dikelolah secara professional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Seorang pegawai yang mempunyai prestasi kerja tentu akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tempat ia bekerja, ia akan melakukan berbagai macam tugas yang dibebankan kepadanya dengan penuh rasa tanggung jawab dan tentu akan menghasilkan hasil yang terbaik untuk organisasi perusahaan (Mangkunegara, 2013).

Manajemen kinerja merupakan serangkaian kegiatan dari penerapan fungsi-fungsi manajemen mengenai kinerja pegawai. Tujuan dari manajemen kinerja ini adalah untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dengan mengelola kinerja sesuai dengan target yang telah direncanakan, standar, dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan. Manajemen kinerja merupakan sebuah proses untuk menetapkan apa yang harus dicapai dan pendekatannya untuk mengelola dan pengembangan manusia melalui suatu cara yang dapat meningkatkan kemungkinan bahwa sasaran akan dapat dicapai dalam suatu jangka waktu tertentu baik pendek maupun panjang.

Manajemen kinerja menghasilkan penilaian kinerja bagi pegawai. Penilaian kinerja adalah suatu sistem formal peninjauan dan evaluasi kinerja tugas individu atau tim. Sistem tersebut memberi peluang kepada para pegawai untuk memanfaatkan kelebihan-kelebihan mereka dan mengatasi kekurangan-kekurangan yang teridentifikasi, dan dengan demikian membantu mereka menjadi pegawai yang lebih puas dan produktif.

Penilaian kinerja sangat penting, dengan adanya penilaian kinerja dapat dilihat perkembangan kinerja pegawai dan apabila ada masalah dapat diidentifikasi dan dicari solusi karena kinerja pegawai menggambarkan kinerja suatu organisasi. Perusahaan yang berkembang dan maju adalah perusahaan dengan kinerja yang baik dari pegawainya dan sebaliknya perusahaan yang sulit berkembang dan tertinggal adalah perusahaan yang kinerjanya kurang baik dari pegawainya karena pegawai adalah pelaksana kegiatan organisasi atau perusahaan.

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemampuan kerja dan karakteristik individu. Kemampuan kerja mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai, sedangkan karakteristik individu meliputi faktor-faktor seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pengalaman kerja (Robbins & Judge, 2018). Selain itu, kepuasan kerja juga dapat menjadi variabel intervening yang mempengaruhi hubungan antara kemampuan kerja, karakteristik individu, dan kinerja pegawai (Luthans, 2014).

Dalam penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya adalah kemampuan kerja, karakteristik individu, kepuasan kerja kerja.. Kemampuan adalah faktor penting dalam meningkatkan produktifitas kerja, kemampuan berhubungan dengan pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) yang dimiliki oleh seseorang. Semakin tinggi kemampuan seorang pegawai dalam bekerja maka semakin tinggi pula kinerjanya. Menurut (Robbins & Judge, 2018) menjelaskan bahwa “Kemampuan merupakan kapasitas individu dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Selain kemampuan kerja, perusahaan juga harus memperhatikan mengenai bagaimana menjaga dan mengelola motivasi pegawai dalam bekerja. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan.

Selain kemampuan kerja, karakteristik turut mempengaruhi kinerja. Karakteristik individu adalah setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain (Robbins & Judge, 2017). Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama. Karakteristik individu meliputi kemampuan, nilai, sikap, dan minat. Menurut Robbins Individu yang merencanakan dan organisasi yang mengarahkan, karakteristik individu yang tercermin dari keterampilan, usia, jenis kelamin, status perkawinan, masa kerja, keturunan, lingkungan sosial, pengalaman, dan nilai. Permasalahan yang terjadi beberapa pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan yang kurang sesuai dengan bidang tugas mereka, sehingga memerlukan pelatihan dan pengembangan keterampilan yang lebih intensif. Selain itu, beberapa pegawai juga memiliki pengalaman kerja yang terbatas, sehingga perlu mendapatkan bimbingan dan mentoring dari pegawai senior.

Kepuasan kerja adalah konsep yang kompleks dan multidimensi, yang mencakup berbagai aspek pekerjaan, seperti gaji, promosi, supervisi, rekan kerja, dan lingkungan kerja (Locke, 2012). Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai perasaan positif atau emosi yang muncul dari penilaian seseorang terhadap pekerjaan atau pengalaman kerjanya (Spector, 2019). Menurut (Robbins & Judge, 2018), kepuasan kerja adalah sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Seorang individu dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, sementara individu yang tidak puas memiliki sikap negatif terhadap pekerjaannya.

Dinas Perhubungan Kota Binjai memiliki peran penting dalam mengatur dan mengelola sistem transportasi di kota Binjai. Namun, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan Kota Binjai dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dapat dilihat dari lambatnya penanganan traffic light yang padam, dan buruknya dalam pelayanan public. Berdasarkan beberapa pegawai tidak dapat menyelesaikan tugas tepat waktu. Disamping itu sebahagian pegawai tidak dapat mengerjakan tugas dengan waktu yang bersamaan.



Gambar 1.1 Masalah Traffic Light

Kota Binjai, sebagai salah satu kota penting di Sumatera Utara, menghadapi tantangan signifikan terkait penanganan masalah lampu lalu lintas. Kurangnya perhatian dan tindakan cepat dari Dinas Perhubungan Kota Binjai dalam mengatasi masalah ini telah menyebabkan kemacetan lalu lintas yang berkelanjutan dan membahayakan keselamatan pengguna jalan .

Kota Binjai, salah satu kota di Sumatera Utara, telah lama dikenal memiliki permasalahan dalam pelayanan publik, khususnya di bidang transportasi yang dikelola oleh Dinas Perhubungan. Berbagai keluhan dan kritik dari masyarakat terus bergulir, mengindikasikan adanya permasalahan yang belum terselesaikan secara komprehensif. Buruknya pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Binjai juga berdampak pada citra pemerintah daerah. Hal ini tercermin dari meningkatnya jumlah pengaduan dan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media, baik online maupun offline. Faktor lain yang juga memengaruhi buruknya pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Binjai adalah kurangnya pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pegawai.

Berikut fenomena yang terkait kemampuan kerja pegawai yang dapat dilihat melalui tabel berikut dibawah ini:

Tabel 1-1 Pra Survey Variabel Kinerja (Y)

No	Pertanyaan	Pemilihan Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Saya berusaha untuk menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawab sesuai dengan waktu yang diberikan	7	35	13	65
2	Saya dapat mengerjakan tugas dengan waktu yang bersamaan	6	30	14	70
3	saya dapat memberikan inovasi untuk memajukan instansi	18	90	2	10

Sumber: Data diolah Penulis 2025

Berdasarkan data yang diperoleh, 35% pegawai menyatakan bahwa mereka berusaha untuk menyelesaikan tugas tepat waktu, sementara 65% lainnya mengaku tidak dapat menyelesaikan tugas tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan dalam aspek penyelesaian tugas tepat waktu di Dinas Perhubungan Kota Binjai. Manajemen waktu dan prioritas tugas menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kinerja.

Kemampuan pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai dalam mengerjakan tugas secara bersamaan atau multitasking juga perlu ditingkatkan. Hanya 20% pegawai yang menyatakan dapat mengerjakan tugas dengan waktu yang bersamaan, sementara 80% lainnya mengaku tidak dapat melakukan hal tersebut. Salah satu aspek penting dalam kinerja Dinas Perhubungan Kota Binjai adalah kemampuan pegawai untuk memberikan inovasi demi kemajuan organisasi. Berdasarkan data, 90% pegawai menyatakan dapat memberikan inovasi, sementara hanya 10% yang mengaku tidak dapat melakukannya

Selain masalah kinerja, Dinas Perhubungan Kota Binjai juga menghadapi tantangan terkait kemampuan kerja pegawai, adanya pegawai yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai deadline yang telah ditetapkan, serta ditemuinya beberapa pegawai yang belum memahami secara mendalam tentang bidang pekerjaan yang dilakukannya sehingga pekerjaan tersebut terhambat dalam proses penyelesaiannya. Hal tersebut juga didukung dengan pernyataan prasurvey pegawai yang menyebutkan bahwa ada beberapa bidang pekerjaan yang belum mereka pahami tentang penyelesaiannya sehingga menghambat produktivitas.

Berikut fenomena yang terkait kemampuan kerja pegawai yang dapat dilihat melalui tabel berikut dibawah ini:

Tabel 1-2 Pra Survey Variabel Kemampuan Kerja (X1)

No	Pertanyaan	Pemilihan Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Saya memiliki kemampuan yang baik dalam hal berkomunikasi dengan rekan kerja	11	55	9	45
2	Saya dapat menganalisis suatu kondisi untuk mengambil inisiatif terkait suatu permasalahan	9	45	11	55
3	Saya memiliki kemampuan yang baik terkait bidang pekerjaan yang dikerjakan	8	40	12	60

Sumber: Data diolah Penulis 2025

Berdasarkan data pada Tabel 1-2, dapat dilihat bahwa sebanyak 55% pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan rekan kerja. Tabel di atas menunjukkan bahwa hanya 45% pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai yang dapat menganalisis suatu kondisi dan mengambil inisiatif terkait permasalahan yang dihadapi. Berdasarkan data pada tabel di atas, hanya 40% pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai yang memiliki kemampuan yang baik terkait bidang pekerjaan yang dikerjakan. Kemampuan teknis merupakan kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh pegawai untuk dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif.

Permasalahan mengenai karakteristik individu bahwa masih terlihat ketidakseriusan pegawai dalam bekerja merupakan manifestasi dari permasalahan karakteristik individu yang menyebabkan produktivitas kerja menurun, adanya ketidakpuasan kerja, kurangnya motivasi, hilangnya gairah kerja (*burnout*).

Berikut fenomena yang terkait karakteristik individu pegawai yang dapat dilihat melalui tabel berikut dibawah ini:

Tabel 1-3 Pra Survey Variabel Karakteristik Individu (X2)

No	Pertanyaan	Pemilihan Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Saya puas dengan peluang pengembangan karir yang tersedia.	8	40	12	60
2	Saya bersedia lembur jika ada pekerjaan yang menumpuk	6	30	14	70
3	Saya merasa didukung dan dihargai oleh atasan saya	10	50%	10	50%
4	Saya merasa mampu mengatasi tuntutan pekerjaan.	13	65%	7	35%

Sumber: Data diolah Penulis 2025

Berdasarkan Tabel 1-3, hanya 40% pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai yang merasa puas dengan peluang pengembangan karir yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai (60%) belum merasa puas dengan kesempatan pengembangan karir mereka. Table di atas menunjukkan bahwa hanya 30% pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai yang bersedia lembur jika ada pekerjaan yang menumpuk. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 50% pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai merasa didukung dan dihargai oleh atasan mereka, sementara 50% lainnya merasa tidak demikian. Pada table di atas menunjukkan bahwa 65% pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai merasa mampu mengatasi tuntutan pekerjaan mereka, sementara 35% lainnya merasa tidak demikian.

Selain itu, terdapat juga permasalahan terkait dengan kepuasan kerja pegawai. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa sebagian besar pegawai merasa kurang puas dengan sistem remunerasi yang diterapkan, serta kurangnya kesempatan untuk pengembangan karir.

Berikut fenomena yang terkait karakteristik kepuasan kerja yang dapat dilihat melalui tabel berikut dibawah ini:

Tabel 1-3 Pra Survey Variabel Kepuasan Kerja (Z)

No	Pertanyaan	Pemilihan Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Sistem kompensasi di organisasi ini adil dan transparan	9	45	11	55
2	Organisasi ini memberikan kesempatan yang adil bagi semua pegawai untuk mengembangkan karir.	8	40	12	60
3	Saya merasa nyaman dan betah bekerja di organisasi ini	16	80%	4	20%
4	Saya memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja dan atasan saya	15	75%	5	25%

Sumber: Data diolah Penulis 2025

Berdasarkan data pada Tabel 1, hanya 45% pegawai yang menyatakan bahwa sistem kompensasi di organisasi ini adil dan transparan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan terkait dengan sistem kompensasi yang diterapkan. Sistem kompensasi yang tidak adil dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan di kalangan pegawai, yang pada akhirnya akan berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

Tabel 1.1 juga menunjukkan bahwa hanya 40% pegawai yang menyatakan bahwa organisasi memberikan kesempatan yang adil bagi semua pegawai untuk mengembangkan karir. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat permasalahan terkait dengan kesempatan pengembangan karir yang diberikan oleh organisasi.

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa 80% pegawai menyatakan merasa nyaman dan betah bekerja di organisasi ini. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pegawai merasa puas dengan lingkungan kerja dan budaya organisasi yang ada.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Karakteristik**

Individu Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian fenomena yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka dapat disimpulkan identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Beberapa pegawai tidak dapat menyelesaikan tugas tepat waktu. Disamping itu sebahagian pegawai tidak dapat mengerjakan tugas dengan waktu yang bersamaan.
2. Sebagian besar pegawai tidak bersedia lembur jika ada pekerjaan yang menumpuk
3. Produktivitas kerja hal ini ditandai adanya ketidakpuasan kerja, kurangnya motivasi, hilangnya gairah kerja (*burnout*).
4. Sebagian besar pegawai menyatakan sistem kompensasi di organisasi ini adil dan transparan.

1.3 Batasan Masalah

Permasalahan ini dibatasi pada kemampuan kerja, karakteristik individu, kepuasan kepuasan dan kinerja pegawai pada Pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai ASN Dinas Perhubungan Kota Binjai.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai?
2. Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai?
3. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai?
4. Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai?
6. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai?
7. Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari hasil penelitian yang dilakukan pada adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan penulis tentang pengaruh beban kerja karakteristik individu dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai

b. Bagi Perusahaan

Referensi bagi Dinas Perhubungan Kota Binjai dan Organisasi lainnya. Khususnya dalam penerapan kemampuan kerja, karakteristik individu dan kepuasan kerja sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk lebih ditingkatkan agar menciptakan perusahaan yang lebih baik lagi.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi pihak lain diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Uraian Teori

2.1.1 Kinerja

2.1.1.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja berasal dari bahasa Inggris *performance* yang artinya performa. Konsep kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu (Wirawan, 2014).

Secara garis besar, kinerja dapat dipahami sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, guna mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Menurut (Tika, 2017) seseorang akan selalu mendambakan penghargaan terhadap hasil pekerjaannya dan mengharapkan imbalan yang adil. Penilaian kinerja perlu dilakukan subjektif karena akan memotivasi pegawai dalam melakukan kegiatannya. Di samping itu, penilaian kinerja dapat memberikan informasi untuk kepentingan pemberian gaji, promosi dan Lingkungan Kerja terhadap perilaku pegawai. Suatu organisasi, baik itu pemerintah maupun swasta, selalu digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dari organisasi tersebut. Tujuan organisasi tentunya tidak akan tercapai jika kinerja anggota atau pegawainya tidak maksimal.

Menurut (Tika, 2017) kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Berbagai macam jenis pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai, tentunya membutuhkan kriteria yang jelas, karena masing-masing jenis pekerjaan mempunyai standar yang berbeda-beda tentang pencapaian hasilnya.

Makin rumit jenis pekerjaan, maka *Standard Operating Procedure (SOP)* yang ditetapkan akan menjadi syarat mutlak yang harus dipatuhi. Indikator untuk mengukur kinerja pegawai secara individu ada lima indikator, yaitu (Robbins, 2014):

- 1) Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.
- 2) Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit dan jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 4) Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- 5) Kemandirian. Merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu

tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap kantor.

Sedangkan menurut (Wirawan, 2014) secara umum dimensi kinerja dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu :

- 1) Hasil kerja. Hasil kerja adalah keluaran kerja dalam bentuk barang dan jasa yang dapat dihitung dan diukur kuantitas dan kualitasnya.
- 2) Perilaku kerja. Perilaku kerja adalah perilaku pegawai yang ada hubungannya dengan pekerjaan. Perilaku kerja dicantumkan dalam standar kinerja, prosedur kerja, kode etik dan peraturan organisasi.
- 3) Sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan adalah sifat pribadi pegawai yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Dimensi kinerja pegawai diatas yang akan menyidik faktor-faktor yang disangka dan kemudian diyakini menjadi komponen dari kontrak yang akan diteliti. Setelah menentukan dimensi kinerja, selanjutnya menentukan indikator yang sesuai dengan keadaan objek penelitian.

Sebagai organisasi yang melayani masyarakat, kepuasan konsumen tentu harus diutamakan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang/kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi/produk yang dirasakan dari yang diharapkan.

2.1.1.2 Jenis Kinerja

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor kunci dalam keberhasilan suatu organisasi. Terdapat berbagai jenis kinerja karyawan yang dapat diidentifikasi dan diukur untuk mengetahui sejauh mana kontribusi karyawan

terhadap organisasi. Menurut (Prawirosentono, 2012) mengemukakan bahwa dalam suatu organisasi dikenal ada 3 jenis kinerja yang dapat dibedakan, yaitu sebagai berikut:

1) Kinerja administratif (*administrative performance*)

Kinerja ini berkaitan dengan administrasi organisasi, termasuk didalamnya struktur administratif yang mengatur hubungan otoritas wewenang dan tanggung jawab dari orang yang menduduki jabatan. Selain itu, berkaitan dengan kinerja mekanisme aliran informasi antar unit kerja dalam organisasi.

2) Kinerja operasi (*operation performance*)

Kinerja ini berkaitan dengan efektivitas penggunaan setiap sumber daya yang digunakan oleh perusahaan, seperti modal, bahan baku, teknologi, dan sebagainya, yaitu seberapa penggunaan tersebut secara maksimal untuk mencapai keuntungan atau visi dan misi perusahaan.

3) Kinerja strategi (*strategic performance*)

Kinerja ini berkaitan atas kinerja perusahaan, dievaluasi ketepatan perusahaan dalam memilih lingkungannya dan kemampuan adaptasi perusahaan, khususnya secara strategi perusahaan dalam menjalankan visi dan misinya.

Indikator kinerja menurut (Wibowo, 2014), adalah sebagai berikut:

1) Kebutuhan untuk berprestasi :

- a) Target kerja
- b) Kualitas kerja
- c) Tanggung jawab

- d) Resiko
- 2) Kebutuhan memperluas pergaulan
 - a) Komunikasi
 - b) Persahabatan
- 3) Kebutuhan untuk menguasai sesuatu pekerjaan
 - a) Pemimpin
 - b) Duta perusahaan

2.1.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja pegawai adalah tingkatan dimana para pegawai mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Menurut (Mahmudi, 2015) ada beberapa faktor faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya adalah:

- 1) Faktor personal/individu,
- 2) Faktor kepemimpinan,
- 3) Faktor tim, faktor sistem,
- 4) Faktor kontekstual (situasional).

Sedangkan menurut (M. Hasibuan, 2014) menyatakan bahwa Kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting yaitu:

- 1) Kemampuan dan minat seorang pekerja,
- 2) Kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas
- 3) Peran serta tingkat motivasi pekerja. Apabila kinerja tiap individu atau pegawai baik, maka diharapkan kinerja perusahaan akan baik pula.

Pendapat lain disampaikan (Wirawan, 2014), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain:

- 1) Faktor internal pegawai, yaitu segala perwatakan yang dimiliki pegawai, dan berpengaruh dalam pelaksanaan tugas pegawai terhadap pekerjaannya.
- 2) Faktor lingkungan internal organisasi, yaitu bentuk sumbangsih organisasi dalam mendukung pegawai melaksanakan tugas pekerjaannya, dengan bantuan positif dari organisasi menjadikan pegawai memiliki kinerja yang memuaskan.
- 3) Faktor lingkungan eksternal organisasi, yaitu segala kondisi lingkungan sekitar, yang tidak berasal dari rencana dasar organisasi, yang mampu mempengaruhi kehidupan keseharian pegawai, hingga berdampak pada kinerja mereka.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut (Tika, 2017) sebagai berikut:

- 1) Efektifitas dan Efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa di capai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.

- 2) Otoritas (wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seseorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan

kontribusinya. Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh.

3) Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi, disiplin pegawai adalah kegiatan pegawai yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

4) Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Berdasarkan faktor faktor yang mempengaruhi kinerja dapat disimpulkan bahwa efektifitas dan efisiensi sangat penting didalam perusahaan karena untuk menunjang terjalannya pekerjaan yang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan perusahaan, otoritas didalam perusahaan sangat penting karena merupakan wewenang yang harus dipatuhi, disiplin merupakan hal penting untuk diterapkan dalam perusahaan, inisiatif dalam sebuah perusahaan penting sebagai bukti bahwa pegawai mampu bekerja dengan baik dan sesuai kemampuan.

2.1.1.4 Indikator Kinerja Pegawai

Indikator kinerja karyawan yang tepat dapat membantu perusahaan dalam mengukur, memantau, dan meningkatkan produktivitas serta efektivitas kerja karyawan. Menurut (Mangkunegara, 2013) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu :

- 1) Kualitas, adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan,

- 2) Kuantitas, adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing,
- 3) Pelaksanaan tugas, adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan, dan
- 4) Tangung jawab, adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan

Indikator kinerja karyawan yang efektif dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi organisasi. Menurut (Affandi, 2018) indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

- 1) Kuantitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

- 2) Kualitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

- 3) Efisiensi dalam melaksanakan tugas

Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.

- 4) Disiplin kerja

Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku .

- 5) Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan

terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

6) Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum.

7) Kepemimpinan

Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

8) Kejujuran

Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.

9) Kreativitas

Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

Sedangkan Menurut (Wibowo, 2014) terdapat tujuh indikator kinerja:

1) Tujuan

Tujuan menunjukkan ke arah mana kinerja harus dilakukan. Atas dasar arah tersebut, dilakukan kinerja untuk mencapai tujuan. Kinerja individu maupun organisasi berhasil apabila dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

2) Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu

mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

3) Umpan Balik

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.

4) Alat atau Sarana

Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya.

5) Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

6) Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu, tanpa dorongan motif untuk mencapai tujuan, kinerja tidak akan berjalan.

7) Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Tugas mendapatkan prioritas lebih tinggi, mendapat perhatian lebih banyak, dan mengambil waktu yang tersedia.

Dari beberapa pengukuran kinerja di atas, maka kinerja membuat pegawai mengetahui tentang hasil dan produktivitasnya hal tersebut yang berguna sebagai bahan pertimbangan yang baik dalam menentukan pengambilan keputusan dalam hal promosi jabatan dan membantu pihak manajemen mengenai pemberian bonus, kenaikan upah, pemindahan maupun pemutusan hubungan kerja.

2.2.2 Kemampuan Kerja

2.2.2.1 Pengertian Kemampuan Kerja

Beberapa defenisi kemampuan kerja berdasarkan pendapat dari para ahli “Kemampuan Kerja adalah keahlian seseorang untuk melakukan apa yang ingin dilakukannya ataupun tidak ingin dilakukan berkaitan dengan karakteristik fisik serta mental orang bersangkutan (Putra, 2021), Kemampuan kerja adalah keahlian yang diperoleh seseorang untuk melakukan tugas yang diberikan berdasarkan keterampilan, pengalaman, keandalan, serta waktu (Kurniawati & Mujanah,2021) “ Kemampuan kerja merupakan situasi tertentu yang terjadi pada seseorang yang menjalankan pekerjaannya dengan maksimal serta sungguh-sungguh pada saat menjalankan pekerjaannya agar pekerjaannya bermanfaat dan berguna “(Ayu,2013) .Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja adalah keahlian seseorang untuk melakukan tugas-tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan keterampilan dan pengalamannya sehingga dapat bermanfaat dan berguna. Kemampuan kerja pada dasarnya sangat berpengaruh terhadap mutu atau bobot hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai (Rosmaini & Tanjung, 2019). .

2.2.2.2 Jenis-Jenis Kemampuan

Berdasarkan dengan konsep kemampuan dan keterampilan pegawai (Katz, 2018) mengemukakan ada tiga jenis kemampuan dasar yang harus dimiliki untuk mendukung seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas sehingga tercapai hasil yang maksimal diantaranya :

1. Kemampuan Teknis (*Technical skill*) adalah pengetahuan dan penguasaan kegiatan yang bersangkutan dengan cara proses dan prosedur yang menyangkut pekerjaan dan alat-alat kerja yang meliputi kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode, teknis dan peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu yang diperoleh dari pengalaman, pendidikan dan training.
2. Kemampuan Bersifat Manusiawi (*Human skill*) adalah kemampuan untuk bekerja dalam kelompok suasana dimana organisasi merasa aman dan bebas untuk menyampaikan masalah yang meliputi kemampuan dalam bekerja dengan melalui motivasi dan penerapan kepemimpinan yang efektif.
3. Kemampuan Konseptual (*Conceptual skill*) adalah kemampuan memahami kompleksitas organisasi secara menyeluruh. Kemampuan itu memungkinkan seseorang bertindak sesuai dan selaras dengan tujuan organisasi secara menyeluruh daripada hanya atas dasar dengan tujuan dan ketuhan kelompok sendiri.

2.2.2.3 Faktor-Faktor Kemampuan Kerja

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kemampuan kerja, antara lain karakteristik biografi individu pegawai seperti umur, pendidikan, pengalaman kerja, status pekerjaan serta status pernikahan, (Siagian, 2019)

1. Umur

Umur berkaitan dengan kematangan teknis serta kematangan mental. Kematangan teknis mengacu pada keahlian untuk melakukan tugas, kedewasaan mental adalah kedewasaan seseorang yang umumnya tenang, menjadi lebih rasional serta mengatur emosi, serta lebih toleran terhadap pengamatan perilaku. Bertentangan dengan pikiran serta perilakunya. Semakin tua seseorang, semakin dia mengontrol tindakannya.

2. Pendidikan

Pengetahuan adalah fenomena individu yang muncul, sumber kekuatan utama dalam organisasi buruh. Pendidikan tingkat peringkat adalah simbol status, semangkin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semangkin tinggi pula pendidikannya keinginan yang kuat untuk menerapkan ilmu serta penguasaan.

3. Pengalaman kerja

Seorang yang telah lama bekerja di suatu organisasi akan ada tingkat kekuatan serta kecanggihan serta keterampilan tinggi, jika penghasilan cukup memperoleh jalur karir profesional.

4. Status Pekerjaan

Semangkin tinggi pangkat atau status, semakin baik kualitas individu serta institusi akan tinggi. Tenaga kerja mereka biasanya mendapatkan harga yang bagus. Lebih baik dari yang mereka bisa. Gunakan energi serta kekuatan nyata status sosial yang tinggi dalam serta di luar organisasi.

5. Status Pernikahan

Status pernikahan mempengaruhi perilaku seseorang. Dalam kehidupan perusahaan, baik serta buruk, misalnya dalam prestasi kerja, motivasi, produktivitas kerja. Seorang pekerja yang sudah menikah lebih mungkin ahli dalam melakukan tugas yang diberikan kepada orang-orang ini tidak pernah menikah.

2.2.2.4 Indikator Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya. Indikator kemampuan kerja dapat digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Berdasarkan pendapat dari (Koleangan, 2017), Indikator kemampuan kerja adalah :

1. Kemampuan Teknis :
 - a. Penguasaan terhadap peralatan kerja dan sistem komputer
 - b. Penguasaan terhadap prosedur dan metode kerja
 - c. Memahami peraturan tugas atau pekerja
2. Kemampuan Intelektual
 - a. Memahami kebijakan perusahaan
 - b. Memahami tujuan perusahaan
 - c. Memahami target yang ditetapkan perusahaan
3. Kemampuan sosial
 - a. Mampu bekerja sama dengan teman tanpa adanya perseteruan konflik
 - b. Kemampuan untuk bekerja dalam kelompok
 - c. Keahlian untuk berempat

Indikator kemampuan kerja menurut (Amrullah, 2012) adalah:

1. Tingkat pendidikan formal yang pernah ditempuh

Tingkat pendidikan adalah suatu proses peserta didik dalam meningkatkan pendidikan sesuai dengan jenjang yang akan di tempuhnya dalam melanjutkan pendidikan yang ditempuh

2. Tingkat pendidikan non formal (kursus, pelatihan, penataran, dan lain-lain)

Pendidikan nonformal adalah aktivitas belajar di luar sistem persekolahan atau pendidikan formal namun tetap dilakukan secara terorganisir

3. Pengalaman kerja yang dimiliki

Pengalaman kerja merupakan penguasaan pengetahuan dan keterampilan karyawan yang diukur dari lama masa kerja, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan

4. Kemauan/minat karyawan terhadap ilmu pengetahuan

Karyawan memiliki tingkat belajar akan hal baru tentang ilmu pengetahuan untuk meningkatkan kemampuannya dalam bekerja

Sedangkan menurut (Foster, 2018) indikator kemampuan kerja kerja antara lain:

1. Masa Kerja Ukuran tentang masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.
2. Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki Pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh karyawan. Sedangkan keterampilan merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu pekerjaan.

3. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan Tingkat penguasaan seseorang dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik peralatan dan teknik pekerjaan

2.1.3 Karakteristik Individu

2.1.3.1 Pengertian Karakteristik Individu

Karakteristik individu adalah karakter-karakter yang dimiliki oleh setiap orang yang berbeda antara orang yang satu dengan yang lainnya. Sumber daya yang terpenting dalam organisasi sumber daya manusia, orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usaha mereka kepada organisasi agar suatu organisasi dapat tetap eksistensinya, (Siagian, 2016)

Karakteristik individu adalah ciri khas atau sifat khusus yang dimiliki pegawai yang dapat menjadikan dirinya memiliki kemampuan yang berbeda dengan pegawai yang lainnya untuk mempertahankan dan memperbaiki kinerjanya.

Setiap manusia memiliki karakteristik individu yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Berikut ini beberapa pendapat mengenai karakteristik individu. (Mathis & Jackson, 2018) menyatakan bahwa karakteristik personal (individu) mencakup usia, jenis kelamin, masa kerja, tingkat pendidikan, suku bangsa, dan kepribadian.

Menurut (Robbins & Judge, 2017) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mudah didefinisikan dan tersedia, data yang dapat diperoleh sebagian besar dari informasi yang tersedia dalam berkas personalia seseorang pegawai mengemukakan karakteristik individu meliputi usia, jenis kelamin, status perkawinan, banyaknya tanggungan dan masa kerja dalam organisasi.

Menurut (Siagian, 2016) menyatakan bahwa karakteristik biografikal (individu) dapat dilihat dari umur, jenis kelamin, status perkawinan, jumlah

tanggung dan masa kerja. Setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Alwisol, 2012) yang dimaksud dengan karakteristik adalah ciri atau sifat yang 16 berkemampuan untuk.1.3.3 memperbaiki kualitas hidup. Sedangkan individu adalah perorangan; orang seorang.

2.1.3.2 Dimensi Dalam Karakteristik Individu

Karakteristik individu mencakup sejumlah sifat dasar yang melekat pada individu tertentu. Menurut (Rahman, 2018) karakteristik individu mencakup sifat-sifat berupa kemampuan dan keterampilan; latar belakang keluarga, sosial, dan pengalaman, umur, bangsa, jenis kelamin dan lainnya yang mencerminkan sifat demografis tertentu; serta karakteristik psikologis yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi. Lanjutnya, cakupan sifat-sifat tersebut membentuk suatu nuansa budaya tertentu yang menandai ciri dasar bagi suatu organisasi tertentu pula.

Pendapatan (Engel & Gibson, 2017) variabel yang melekat pada individu dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu:

1. Kemampuan dan keterampilan baik mental maupun fisik.
2. Demografis meliputi umur, asal-usul, jenis kelamin.
3. Latar belakang yaitu keluarga, tingkat sosial dan pengalaman serta variabel psikologis individu yang meliputi persepsi, sikap dan kepribadian, belajar, dan motivasi.

Sedangkan menurut (Kurniawati, 2017) karakteristik individual meliputi sebagai berikut:

1. Kepribadian

Kepribadian dapat didefinisikan sebagai keseluruhan cara bagaimana individu bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain.

2. Persepsi

Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman.

3. Sikap

Sikap adalah tanggapan (response) yang mengandung komponen-komponen kognitif, afektif, dan konaktif yang dilakukan oleh seseorang terhadap sesuatu obyek atau stimulasi dari lingkungan.

2.1.3.3 Faktor Faktor Karakteristik Individu

Karakteristik individu merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi perilaku dan kinerja seseorang dalam organisasi. Pemahaman yang mendalam tentang karakteristik individu dapat membantu organisasi dalam merancang kebijakan dan praktik manajemen sumber daya manusia yang efektif. Menurut (Robbins & Judge, 2017) terdapat beberapa faktor faktor karakteristik individu adalah sebagai berikut:

1. Usia

Hubungan kinerja dengan umur sangat erat kaitannya, alasannya adalah adanya keyakinan yang meluas bahwa kinerja merosot dengan meningkatnya usia. Pada pegawai yang berumur tua juga dianggap kurang luwes dan menolak teknologi baru. Namun di lain pihak ada sejumlah kualitas positif yang ada pada pegawai yang lebih tua, meliputi pengalaman, pertimbangan, etika kerja yang kuat, dan komitmen terhadap mutu, pegawai yang lebih muda cenderung mempunyai fisik yang kuat, sehingga diharapkan dapat bekerja keras.

2. Jenis Kelamin

Manusia dibedakan berdasarkan jenis kelaminnya, yaitu pria dan wanita. Tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, keterampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosialitas atau kemampuan belajar.

3. Status Perkawinan

Seseorang yang telah menikah merasa lebih mantap dengan pekerjaannya, hal ini dikarenakan bahwa mereka melihat sebagai jaminan untuk masa depannya. Pegawai yang telah menikah memiliki tanggungan yang lebih besar dibanding pegawai yang belum menikah. Sehingga dapat dikatakan status pernikahan dapat memberikan kontribusi terhadap produktivitas kerja pegawai.

4. Jumlah Tanggungan

Semakin banyak jumlah tanggungan seorang pegawai maka akan semakin besar tingkat ketergantungan terhadap perusahaan. Seorang yang memiliki tanggungan akan merasa bahwa pekerjaan mereka sangat berharga dan menjadi penting, karena penghasilan yang diperoleh dari pekerjaan tersebut akan digunakan untuk menghidupi anggota keluarga yang menjadi tanggungan. Mengakibatkan kemungkinan tingkat peputaran pegawai menjadi berkurang dan pegawai akan berusaha mempertahankan atau meningkatkan produktivitas kerjanya

5. Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja yang lama akan membuat pegawai lebih merasa betah dalam organisasi, disebabkan karena telah beradaptasi dengan

lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang pegawai nyaman dengan pekerjaannya dan karena adanya kebijakan instansi atau perusahaan mengenai jaminan hidup di hari tua. Faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman kerja seseorang adalah waktu, frekuensi, jenis tugas, penerapan dan hasil.

Sedangkan menurut (Mathis & Jackson, 2018) ada empat karakteristik individu yang mempengaruhi bagaimana orang-orang dapat berprestasi:

1. Minat, orang cenderung mengejar karir yang mereka yakini cocok dengan minat mereka.
2. Jati diri, karir merupakan perpanjangan dari jati diri seseorang juga hal yang membentuk jati diri.
3. Kepribadian, faktor ini mencakup orientasi pribadi pegawai (sebagai contoh pegawai bersifat reliatis, menyenangkan dan artistik) dan kebutuhan individual, latihan, kekuasaan dan kebutuhan prestis.

2.1.3.4 Indikator Karakteristik Individu

Karakteristik individu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku dan kinerja seseorang dalam organisasi. Pemahaman yang mendalam mengenai karakteristik individu sangat penting bagi organisasi dalam mengelola sumber daya manusia secara efektif. Menurut (Subyantoro, 2019) indikator karakteristik individu terdiri atas:

1. Kemampuan (ability)

Adalah kapasitas seorang individu untuk mengerjakan tugas dalam suatu pekerjaan

2. Nilai (value)

Nilai seorang individu didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang-orang pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga.

3. Sikap (attitude) Sikap adalah pernyataan evaluatif, baik yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap objek, individu atau peristiwa.

4. Minat (interest) Adalah sikap yang membuat orang senang akan objek situasi tertentu.

Indikator individual characteristics (Kreitner. & Kinicki, 2015) yang sesuai dengan lokasi penelitian penulis yaitu:

1. Kepribadian

Kepribadian digunakan untuk mengukur bagaimana kepribadian Kepala Kampung sebagai pemimpin didalam kehidupan masyarakat Kampung Negeri Besar.

2. Sikap

Sikap digunakan untuk mengukur bagaimana sikap kepala kampung selama memimpin dan melayani masyarakat

3. Kemampuan

Kemampuan digunakan untuk mengukur bagaimana kapasitas Kepala Kampung Negeri Besar dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan kampung.

4. Kepercayaan

Indikator kepercayaan digunakan untuk mengukur bagaimana Kepala Kampung Negeri Besar dalam menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat.

5. Pengalaman kerja

Pengalaman kerja digunakan untuk mengukur seberapa tinggi dan lamanya pengalaman kerja yang telah dimiliki Kepala Kampung Negeri Besar selama menjadi abdi masyarakat

Indikator-indikator karakteristik menurut (Becker, 2014) individu beserta implikasinya dalam konteks organisasi.

1. Usia

Usia merupakan salah satu indikator karakteristik individu yang penting untuk dipertimbangkan. Penelitian menunjukkan bahwa usia dapat mempengaruhi berbagai aspek, seperti kemampuan fisik, kognitif, dan emosional individu.

2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin juga merupakan indikator karakteristik individu yang penting untuk diperhatikan.

3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan indikator karakteristik individu yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki oleh individu.

4. Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja merupakan indikator karakteristik individu yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang diperoleh melalui pengalaman bekerja.

5. Latar Belakang Budaya

Latar belakang budaya merupakan indikator karakteristik individu yang berkaitan dengan nilai-nilai, norma, dan perilaku yang dianut oleh individu.

2.1.4 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan wujud dalam bentuk perasaan terhadap pekerjaan seseorang, situasi saat bekerja serta hubungan kepada rekan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja pegawai adalah hal yang harus dimiliki setiap pegawai. Kepuasan kerja pegawai adalah keadaan emosional dimana terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara balas dan jasa kerja pegawai dari perusahaan, dan dapat disimpulkan bahwa setiap individu dapat merasakan pekerjaan yang dihasilkan terhadap aspek yang terkandung dalam lingkungan kerja (Nurbahar, 2015).

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Jadi secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan yang mana pegawai memandang pekerjaannya (Hasibuan, 2006).

Kepuasan kerja merupakan hasil balas jasa kerja pegawai, baik yang berupa finansial maupun yang “non finansial” (Martoyo, 2000). Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja ini nampak dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (Handoko, 2001).

Kepuasan kerja pegawai merupakan dimensi penting bagi organisasi, tanpa adanya kepuasan kerja pada anggota organisasi akan mempengaruhi pencapaian kinerja pribadi, kinerja kelompok dan kinerja organisasi (Andika,

2019).

Sedangkan menurut (Hasibuan & Wahyuni, 2022) kepuasan kerja pegawai adalah perasaan emosional yang menyenangkan ataupun tidak menyenangkan dari para pegawai yang memandang pekerjaan mereka. Adapula menurut (Arda, 2017) sikap atau perasaan pegawai yang menunjukkan hasil positif dari pekerjaannya.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja pegawai adalah keadaan emosional atau sikap rasa atau tidak puasnya terhadap pekerjaan yang dilakukan pada setiap masing masing individu.

2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja, produktivitas, dan kesejahteraan karyawan dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, memahami tujuan dan manfaat dari kepuasan kerja menjadi sangat penting bagi organisasi dalam mencapai keberhasilan jangka panjang. Menurut (Mangkunegara, 2017) bahwa tujuan dan manfaat dari kepuasan kerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja secara umum.

Keuntungan kerja dapat memberikan gambaran kepada pemimpin mengenai tingkat kepuasan kerja pegawai diperusahaan.

2. Komunikasi.

Kepuasan kerja sangat bermanfaat dalam mengkomunikasikan keinginan pegawai dengan pikiran pemimpin.

3. Meningkatkan sikap kerja

Kepuasan kerja dapat bermanfaat dalam meningkatkan sikap kerja pegawai. Hal ini karena pegawai merasa pelaksanaan kerja dan fungsi jabatannya mendapat perhatian dari pihak pemimpin.

4. Kebutuhan pelatihan

Kepuasan kerja sangat berguna dalam menentukan kebutuhan pelatihan tertentu. Pegawai-pegawai biasanya diberikan kesempatan untuk melaporkan apa yang mereka rasakan dari perlakuan pemimpin pada bagian jabatan tertentu.

Sedangkan menurut (Hamali, 2016) mengatakan bahwa tujuan dan manfaat kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja bagi individu

Adalah tentang penelitian sebab-akibat dan sumber-sumber kepuasan kerja yang memungkinkan timbulnya usaha peningkatan kebahagiaan hidup.

2. Kepuasan kerja bagi industri

Merupakan tentang penelitian kepuasan kerja yang dilakukan dalam rangka usaha mengupayakan tingkat produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku pegawainya.

3. Kepuasan kerja bagi masyarakat

Menyatakan bahwa masyarakat yang akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri serta naiknya nilai manusia didalam konteks pekerjaan.

2.1.1.3 Faktor Faktor Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi produktivitas dan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Berbagai penelitian

telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan kerja karyawan. Menurut (Sutrisno, 2014) ada beberapa Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu:

1. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai, yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.
2. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan internet aksi sosial antar pegawai maupun pegawai dengan atasan.
3. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan pegawai, umur dan sebagainya
4. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

Sedangkan menurut (Mangkunegara, 2017) menyatakan ada 2 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

1. Faktor yang ada pada diri pegawai, yaitu kecerdasan (IQ) kecakapan khusus umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian emosi cara berpikir, persepsi dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan) kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial dan kesempatan promosi.

Pendapat (Triatna, 2015) bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja yaitu:

1. Pemenuhan kebutuhan

Tingkat kepuasan seseorang ditentukan oleh tingkat karakteristik pekerjaannya memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2. Perbedaan

Kepuasan adalah hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan (jarak) antara yang harapan dan kenyataan yang diperoleh dalam pekerjaan

3. Pencapaian nilai;

Kepuasan adalah hasil dari persepsi bahwa pekerjaan memberikan pemenuhan nilai yang penting bagi individu.

4. Keadilan

Kepuasan dihasilkan dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

5. Komponen genetik

Kepuasan merupakan gambaran sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu dapat memberi dampak pada penilaian seseorang tentang kepuasan kerja

2.1.1.4 Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Menurut (Rivai, 2014) indikator dari kepuasan kerja terdiri dari:

1. Isi pekerjaan

Penampilan tugas atau atribut pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan. Karyawan akan merasa puas apabila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan mendapat kepercayaan tanggung jawab atas pekerjaan itu.

2. Supervisi

Perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya menjadi bagian yang penting dari organisasi. Sebaliknya, supervisi yang buruk dapat meningkatkan turn over dan absensi karyawan.

3. Organisasi dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, untuk memberikan kepuasan kepada karyawan

4. Kesempatan untuk maju

Adanya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja akan memberikan kepuasan pada karyawan terhadap pekerjaannya.

5. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial

Gaji adalah suatu jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan dari upah (gaji). Jika karyawan merasa bahwa gaji yang diperoleh mampu memenuhi kebutuhan hidupnya, diberikan secara adil didasarkan pada tingkat keterampilannya, tuntutan pekerjaan, serta standar gaji untuk pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja.

6. Rekan Kerja

Adanya hubungan yang dirasa saling mendukung dan saling memperhatikan antar rekan akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan hangat sehingga menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan.

7. Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang mendukung akan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Kondisi kerja yang mendukung artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikannya.

Indikator kepuasan kerja menjadi elemen kunci dalam memahami dan mengukur tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Menurut pendapat (Mangkunegara, 2017) mengatakan bahwa indikator kepuasan kerja yaitu :

1. Turnover.

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan turnover pegawai yang rendah. Sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya turnover-nya lebih tinggi.

2. Tingkat ketidak hadiran (absen) kerja

Pegawai- pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.

3. Umur

Ada kecenderungan pegawai yang tua lebih merasa puas dari pada pegawai yang berumur relatif muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan

pekerjaan. Sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya.

4. Tingkat Pekerjaan.

Pegawai-pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas dari pada pegawai yang mencucuki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang lebih baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja.

5. Ukuran Organisasi

Perusahaan Ukuran organisasi perusahaan dapat memengaruhi kepuasan pegawai.

Sedangkan indikator kepuasan kerja menurut (Robbins, 2012) adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan dengan gaji

Yaitu upah yang diperoleh seseorang sebanding dengan usaha yang dilakukan dan sama dengan upah yang diterima oleh orang lain dalam posisi kerja yang sama.

2. Kepuasan kerja dengan pekerjaan itu sendiri.

Yaitu sejauh mana pekerjaan menyediakan kesempatan seseorang untuk belajar memperoleh tanggung jawab dalam suatu tugas tertentu dan tantangan untuk pekerjaan yang menarik.

3. Kepuasan dengan promosi.

Yaitu kesempatan seseorang untuk meraih atau dipromosikan kejenjang yang lebih tinggi dalam organisasi.

4. Kepuasan dengan sikap atasan.

Yaitu kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawab para bawahan.

5. Kepuasan dengan rekan kerja.

Yaitu sejauh mana rekan kerja secara teknis cakap dari secara sosial mendukung tugas rekan kerja lainnya.

2.2 Kerangka Konseptual

Setiap penelitian memerlukan kejelasan titik tolak atau landasan berfikir dalam memecahkan atau menyoroti masalahnya. Untuk itu, perlu disusun sebuah kerangka teori yang memuat pikiran yang menggambarkan dari sudut mana penelitian akan disoroti (Rusiadi, 2014).

2.2.1 Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan Pendapat Suryanto (2019) menjelaskan bahwa kemampuan kerja mengacu pada keahlian seseorang untuk melakukan suatu tugas. Kemampuan berkaitan erat dengan keahlian fisik serta mental seseorang dalam melakukan tugasnya. (Cahyono, 2022) bahwa jika kemampuan pekerja itu rendah akan menghabiskan lebih banyak waktu serta tenaga untuk menyelesaikan suatu tugas daripada pekerja berketerampilan tinggi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kemampuan kerja seseorang akan tercermin pada pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki dengan di dukung oleh kondisi fisik dan psikisnya. Oleh karena itu untuk melaksanakan suatu pekerjaan tidak cukup kalau hanya memiliki

pengetahuan dan kecakapan saja, tetapi harus didukung juga oleh kemampuan yang kuat untuk melaksanakan pekerjaan tersebut.

Kemampuan kerja pegawai adalah kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan dengan menggunakan potensi kecakapan, keterampilan, dan potensi lainnya. Juga dengan meliputi kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. 35 Kemampuan aparatur dapat diartikan sebagai seperangkat atribut yang diperlukan guna menunjang suatu tugas agar sesuai dengan standar kerja yang diinginkan (Pabundu, 2014). Pada kondisi tertentu masyarakat menuntut pihak penyedia layanan public untuk memberikan Motivasi yang maksimal dari segi penyelesaian masalah. Sering kali pegawai tidak memenuhi standar penyelesaian permasalahan karena kurangnya kemampuan dalam bekerja. Hal tersebut menjadi permasalahan yang cukup besar yang harus diselesaikan pihak pemerintah.

Hasil Penelitian, (Jufrizen, 2017), (Sembiring, et al, 2021), menyatakan bahwa kemampuan kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

2.2.2 Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja

Perbedaan individu dari sisi kemampuan, nilai, sikap dan minat yang merupakan sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide- ide tertentu akan meningkatkan kinerja individu tersebut. Adanya keragaman dari setiap individu baik dari sisi kemampuan, nilai yang didapat dari pekerjaan, sikap dan minat yang tinggi dapat mendorong rasa nyaman saat bekerja dan otomatis membuat waktu kerja efektif dan efisien dan hasil kerja yang baik dari setiap individu terhadap pekerjaannya.

Menurut (Subyantoro, 2019), setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kinerja satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama.

Karakteristik pekerjaan menentukan kesesuaian orang dengan suatu bidang pekerjaan tertentu dan memungkinkan seseorang untuk lebih berhasil dalam bidang yang ditekuninya. Dengan karakteristik pekerjaan yang sesuai diharapkan pegawai akan semakin berorientasi di bidang pekerjaannya dengan perasaan senang dan diperoleh hasil yang memuaskan sehingga berdampak pada peningkatan kinerja.

Hasil penelitian (Setiawan, 2018), (Khair, et al., 2023) menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

2.2.3 Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Kemampuan kerja pegawai merupakan faktor kunci dalam mencapai kepuasan kerja. Kemampuan kerja yang baik akan mendorong pegawai untuk bekerja secara efektif dan efisien, sehingga dapat mencapai hasil yang optimal. Hal ini akan berdampak pada peningkatan kepuasan kerja pegawai. Sebaliknya, jika kemampuan kerja pegawai rendah, maka akan sulit bagi mereka untuk mencapai target dan tujuan organisasi, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepuasan kerja (Robbins & Judge, 2013).

Kemampuan kerja dapat didefinisikan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik (Mathis & Jackson, 2018). Kemampuan kerja ini dapat diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja. Semakin tinggi kemampuan kerja pegawai, semakin besar pula peluang mereka untuk mencapai kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan sikap positif pegawai terhadap pekerjaannya, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti gaji, promosi, supervisi, rekan kerja, dan pekerjaan itu sendiri (Luthans, 2011). Kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong pegawai untuk bekerja dengan lebih baik, sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja pegawai merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan dan meningkatkan kemampuan kerja pegawai melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja dan pada akhirnya meningkatkan kinerja organisasi.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting bagi organisasi dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Organisasi perlu memastikan bahwa pegawai memiliki kemampuan kerja yang memadai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik. Hal ini dapat dilakukan melalui program pelatihan dan pengembangan yang terstruktur dan berkelanjutan.

Pelatihan dapat difokuskan pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan teknis yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan, serta pengembangan kompetensi kepemimpinan dan komunikasi yang diperlukan untuk bekerja secara efektif dalam tim (Dessler, 2015). Selain itu, organisasi juga dapat memberikan kesempatan bagi pegawai untuk mengembangkan diri melalui program rotasi pekerjaan atau penugasan proyek khusus.

Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Dalam studi yang dilakukan oleh (Jiang et al., 2017), ditemukan bahwa kemampuan kerja yang tinggi berhubungan positif dengan kepuasan kerja pegawai di sektor manufaktur di China. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Mardiana et al., 2020) pada

pegawai di sektor perbankan di Indonesia juga menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

2.2.4 Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kepuasan

Karakteristik individu merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang. Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa karakteristik individu seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan status pernikahan dapat mempengaruhi persepsi dan harapan individu terhadap suatu produk atau layanan (Kotler & Keller, 2016). Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh (Luthans, 2011) menemukan bahwa pegawai yang lebih tua cenderung lebih puas dengan pekerjaannya dibandingkan dengan pegawai yang lebih muda. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan dalam pengalaman, ekspektasi, dan prioritas hidup.

Pemahaman tentang pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan memiliki implikasi penting bagi organisasi dan manajer. Dengan mengetahui karakteristik individu yang dapat memengaruhi kepuasan, organisasi dapat mengembangkan strategi dan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pegawai. Misalnya, organisasi dapat menyesuaikan program pelatihan dan pengembangan karir berdasarkan usia dan jenis kelamin pegawai (Robbins & Judge, 2017). Selain itu, organisasi juga dapat memberikan penghargaan dan insentif yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pegawai yang berbeda-beda.

Pemahaman tentang pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan juga penting bagi penyedia layanan dalam memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan yang beragam. Misalnya, perusahaan ritel dapat menyesuaikan layout toko, produk, dan layanan mereka berdasarkan karakteristik demografis pelanggan di wilayah tertentu (Kotler & Keller, 2016). Hal ini dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas terhadap merek.

Berbagai penelitian telah menunjukkan adanya hubungan antara karakteristik individu dan kepuasan. Sebagai contoh, studi yang dilakukan oleh (Judge et al., 2001) menemukan bahwa usia, jenis kelamin, dan status pernikahan secara signifikan memengaruhi kepuasan kerja pegawai. Pegawai yang lebih tua, wanita, dan yang telah menikah cenderung lebih puas dengan pekerjaannya dibandingkan dengan pegawai yang lebih muda, pria, dan yang belum menikah.

Hasil penelitian (Juliantari, 2023) menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

2.2.5 Pengaruh Kepuasan Kerja (Z) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Dalam perkembangan sebuah perusahaan perhatian terhadap pekerja mutlak dilakukan, dalam hal menjadi perusahaan lebih produktif mencapai sasaran yang diinginkan, untuk itu sudah menjadi keharusan bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai dalam menjalankan aktivitasnya. Adanya kepuasan kerja yang diharapkan pegawai tentunya akan menjadi suatu ukuran dari pelaksanaan tugas yang akan dikerjakan.

Kepuasan kerja akan mendorong pegawai untuk berprestasi lebih baik. Prestasi yang lebih baik akan menimbulkan imbalan ekonomi dan psikologis yang lebih tinggi. Apabila imbalan tersebut dipandang pantas dan adil maka timbul kepuasan yang lebih besar karena pegawai merasa bahwa mereka menerima imbalan sesuai dengan prestasinya. Semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin baik kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan (Paparang et al., 2021), (Adha et al., 2019), (Jufrizen, 2016), (Citrawati & Khuzaini, 2021), (Rosmaini & Tanjung, 2019), (Jufrizen & Kandhita, 2021), yang menyatakan

bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

2.2.6 Pengaruh Kemampuan kerja terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja

Kemampuan kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Kemampuan kerja yang baik dapat mendorong pegawai untuk mencapai hasil kerja yang optimal (Robbins & Judge, 2013). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kemampuan kerja yang tinggi berhubungan positif dengan kinerja pegawai (Jiang et al., 2012; Shafie et al., 2016). Pegawai yang memiliki kemampuan teknis, interpersonal, dan konseptual yang baik cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang memiliki kemampuan terbatas (Yukl, 2013).

Di sisi lain, kepuasan kerja juga merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang tidak puas (Spector, 1997). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja berhubungan positif dengan kinerja pegawai (Tnay et al., 2013; Aziri, 2011). Pegawai yang merasa puas dengan gaji, peluang promosi, supervisi, rekan kerja, dan aspek lainnya dalam pekerjaan cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik.

Kemampuan kerja merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, baik secara langsung maupun melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang baik cenderung merasa puas dengan pekerjaannya, yang pada akhirnya dapat meningkatkan

kinerja mereka. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan pengembangan kemampuan kerja pegawai dan memastikan bahwa pegawai merasa puas dengan pekerjaannya untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kemampuan kerja berhubungan positif dengan kepuasan kerja, dan kepuasan kerja berhubungan positif dengan kinerja pegawai (Shafie et al., 2016).

2.2.7 Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja

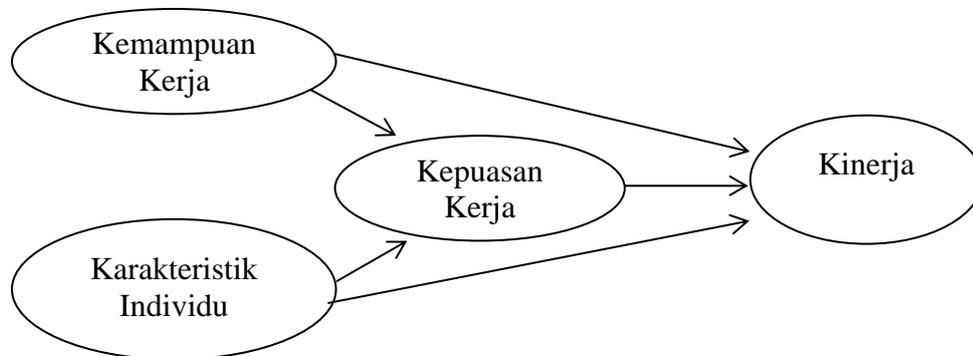
Karakteristik individu merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa karakteristik individu seperti kepribadian, kemampuan, motivasi, dan latar belakang pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai (Robbins & Judge, 2018). Kepuasan kerja sendiri juga dianggap sebagai variabel mediasi yang menghubungkan karakteristik individu dengan kinerja pegawai (Robbins & Judge, 2018).

Selain kepribadian, kemampuan individu juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja. Individu dengan kemampuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi dan dapat menyelesaikan tugas-tugas dengan lebih baik (Robbins & Judge, 2018).

Karakteristik individu, seperti kepribadian, kemampuan, dan motivasi, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Kepuasan kerja sendiri juga berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan karakteristik individu dengan kinerja. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan karakteristik individu pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang dapat mendukung kepuasan kerja dan kinerja yang optimal.

Hasil penelitian (Juliantari, 2023) menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, serta kepuasan kerja memediasi pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan telaah pustaka yang telah dilakukan diatas, maka model pemikiran teoritis yang dikembangkan pada penelitian ini terlihat pada gambar berikut ini :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.3 Hipotesis

Hipotesis atau hipotesa adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya (Rusiadi, 2014). Dari pengertian hipotesis tersebut, penulis membuat hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai.
2. Karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai.

3. Kemampuan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai.
4. Karakteristik individu berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai
5. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai
6. Kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai
7. Karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan penelitian ini adalah penelitian asosiatif dan kuantitatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menganalisis, hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel. Menurut (Sugiyono, 2015) Metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan bagaimana suatu variabel diukur untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini menjadi definisi operasional adalah:

3.2.1 Kinerja (Y)

Kinerja merupakan hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Adapun Indikator Kinerja sebagai berikut:

Tabel 3.1 Indikator Kinerja

NO	Indikator
1	Kuantitas hasil kerja
2	Kualitas hasil kerja
3	Efesiensi dalam melaksanakan tugas
4	Disiplin kerja
5	Inisiatif
6	Ketelitian
7	Kepemimpinan
8	Kejujuran
9	Kreativitas

Sumber: (Affandi, 2018)

3.2.2 Kemampuan Kerja (X_1)

Kemampuan kerja adalah keahlian seseorang untuk melakukan tugas-tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan keterampilan dan pengalamannya sehingga dapat bermanfaat dan berguna, (Koleangan, 2017),

Tabel 3.2 Indikator Kemampuan

No	Indikator
1	Kemampuan Teknis :
2	Kemampuan Intelektual
3	Kemampuan sosial

Sumber: (Koleangan, 2017)

3.2.3 Karakteristik Individu (X_2)

Karakteristik individu adalah ciri khas atau sifat khusus yang dimiliki pegawai yang dapat menjadikan dirinya memiliki kemampuan yang berbeda dengan pegawai yang lainnya untuk mempertahankan dan memperbaiki kinerjanya.

Tabel 3.3 Indikator Karakteristik Individu

NO	Indikator
1	Kepribadian
2	Sikap
3	Kemampuan
4	Kepercayaan
5	Pengalaman Kerja

Sumber: (Kreitner. & Kinicki, 2015)

3.2.4 Kepuasan Kerja (Z)

Kepuasan kerja adalah ketika seorang pekerja merasa puas dengan pekerjaan mereka dan menerima pujian untuk hasil mereka, penempatan yang tepat, perawatan yang tepat, peralatan yang tepat, dan lingkungan kerja yang ideal. Meskipun balas jasa penting, pekerja yang merasa puas dengan pekerjaan mereka akan lebih mengutamakan pekerjaan mereka daripada yang lain (Syahputra & Jufrizen, 2019).

Tabel 3.6 Indikator Kpeuasan Kerja

No	Indikator Kpeuasan kerja
1	Trunover
2	Tingkat ketidak hadiran (absen) kerja
3	Umur
4	Tingkat Pekerjaan.
5	Ukuran Organisasi

Sumber: (Mangkunegara, 2017)

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan dengan membuat kuisisioner yang dibagikan kepada pegawai Pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai.

3.3.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian direncanakan mulai dari bulan Desember 2024 sampai April 2025. Rencana kegiatan penelitian sebagai berikut

Tabel 3.55
Skedul Rencana Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian																			
		Desember 2024				Januari 2025				Februari 2025				Maret 2025				April 2025			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul		■																		
2	Riset awal			■	■																
3	Pembuatan proposal					■	■														
4	Bimbingan Proposal							■	■	■	■										
5	Seminar Proposal											■									
6	Riset											■	■	■	■						
7	Penyusunan Skripsi															■	■	■	■		
8	Bimbingan Sekripsi																			■	■
9	Sidang Meja Hijau																				■

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian merupakan merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti. Menurut (Sugiyono, 2016) menyatakan bahwa, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari, objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karekteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Sedangkan menurut (Juliandi et al, 2015) “Populasi merupakan totalitas dari seluruh unsur yang ada dalam sebuah wilayah penelitian”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap (ASN) pada Dinas Perhubungan Kota Binjai sebanyak 35 orang pegawai.

Tabel 3.7 Populasi

No	Bagian	Jumlah
1	Sekretaris	1
2	Bagian perencanaan dan keuangan	2
3	Bendahara	1
4	Administrasi	2
5	Bagian Umum dan kepegawaian	4
6	Seksi Lalu Lintas	7
7	Bidang Angkutan Dan Prasarana	6
8	Seksi prasarana	6
9	Seksi Keselamatan	1
10	UTD PKB	1
11	Tata Usaha	2
12	Penguji kendaraan Bermotor Pelaksana Pemula	1
13	UPTD.Bus Trans Binjai	1
Jumlah		35

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin di teliti oleh peneliti. Menurut (Sugiyono, 2018) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan 35 sampel yang diambil dari populasi itu. Maka dari itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif atau mewakili. Dalam penelitian ini populasi dan sampel jenuh yang diambil adalah seluruh pegawai ASN pada Dinas Perhubungan Kota Binjai yang berjumlah 35 orang.

Tabel 3.8 Sampel

No	Bagian	Jumlah
1	Sekretaris	1
2	Bagian perencanaan dan keuangan	2
3	Bendahara	1
4	Administrasi	2
5	Bagian Umum dan kepegawaian	4
6	Seksi Lalu Lintas	7
7	Bidang Angkutan Dan Prasarana	6

8	Seksi prasarana	6
9	Seksi Keselamatan	1
10	UTD PKB	1
11	Tata Usaha	2
12	Penguji kendaraan Bermotor Pelaksana Pemula	1
13	UPTD.Bus Trans Binjai	1
Jumlah		35

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lengkap dan teliti dalam penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan:

3.5.1 Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi menurut (Juliandi et al., 2014b) adalah menyelidiki rekaman-rekaman data yang telah berlalu. Jadi, studi dokumentasi merupakan metode untuk mencari data tertulis mengenai suatu hal yang diteliti dimana data tersebut dapat digunakan untuk nguji, menafsirkan, dan meramalkan atau membuat kesimpulan.

3.5.2 Angket

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data secara langsung yang dilakukan dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada responden. Menurut (Juliandi et al., 2014a) Angket adalah pertanyaan/ pernyataan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat/ persepsi responden penelitian tentang suatu variabel yang diteliti . Dalam penelitian ini angket di bagikan secara online atau menggunakan google form kepada pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai. Kuesioner ini menggunakan skala likert dan setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi jawaban, yaitu:

Tabel 3.6 Skala Likert

Opsi Jawaban	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (William G. Zikmund & Barry J. Babin, 2013, hal 43)

Dengan sebuah skala likert, responden mengindikasikan sikap mereka dengan menandai seberapa besar mereka setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang terstruktur dengan sangat hati hati. Hasil dari skala menunjukkan sikap responden mulai dari sangat positif sampai pada sangat negative.

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menganalisa dengan menggunakan Structural Equation Model (SEM) dan pengolahan data dilakukan dengan pendekatan Partial Least Square (PLS) yang memungkinkan penyelesaian permasalahan penelitian dapat diolah dengan baik. (Ghozali, 2016) menjelaskan bahwa PLS adalah metode analisis yang bersifat soft modeling karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, yang berarti jumlah sampel dapat kecil (dibawah 100 sampel)

Analisis PLS merupakan pengembangan dari analisis jalur (path analysis) dan regresi berganda. Model analisis jalur akan menjelaskan semua variabel laten melalui dua sub model dalam PLS-SEM, yaitu model pengukuran atau outer model dan model struktural atau inner model.

1.6.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian Outer Model menspesifikasi hubungan antar variable dengan indicator indikatornya, atau dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan

bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Uji yang dilakukan pada outer model, yaitu sebagai berikut :

Menurut (Ghozali, 2016) *Outer model* atau model pengukuran menggambarkan bagaimana hubungan setiap blok indikator dengan variabel latennya. Outer model digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Hal ini berguna untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau konsistensi responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrumen penelitian. Pengukuran yang dilakukan melalui model pengukuran yaitu *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability* (*cronbach's alpha*).

a. *Convergent Validity*

Uji validitas convergent adalah nilai loading factor untuk tiap indikator konstruk. Nilai loading factor merupakan korelasi antara skor item dengan skor konstruk. Nilai loading factor yang biasa digunakan untuk menilai validitas convergent, yaitu diatas 0,7 untuk penelitian confirmatory dan 0,6 – 0,7 untuk penelitian explanatory. Namun, menurut (Chin, 2018) menyatakan bahwa nilai loading factor 0,5 – 0,6 dianggap sudah cukup untuk penelitian tahap awal. Nilai AVE merupakan rata-rata presentase skor varian yang diekstraksi dari seperangkat variabel laten yang diestimasi melalui loading Standarized, hal ini dinyatakan oleh (Jogiyanto, 2016). Indikator dianggap valid ketika indikator tersebut memiliki nilai AVE (average variance extranced) diatas 0,5.

b. *Discriminant Validity*

Validitas ini berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur

konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Validitas diskriminan terjadi jika dua instrumen yang berbeda yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi. Nilai ini merupakan nilai cross loading faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar > 0.7 untuk setiap variable dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain.

c. *Composite Reliability (Cronbach's Alpha)*

Selain uji validitas, pengukuran model juga melakukan uji reliabilitas suatu konstruk untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Data yang memiliki composite reliability > 0.7 mempunyai reliabilitas yang tinggi. Cronbach Alpha. Uji reliabilitas diperkuat dengan Cronbach Alpha. Nilai diharapkan > 0.7 untuk semua konstruk.

Tabel 3.7 Rule of Thumb Outer Model

Kriteria	Parameter	Rule of Thumb
<i>Convergent Validity</i>	<i>Loading Factor</i>	> 0.70
	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	> 0.50
<i>Discriminant Validity</i>	<i>Cross Loading</i>	> 0.70 untuk setiap variabel
Reliabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i>	> 0.70
	<i>Composite Reliability</i>	> 0.70

Sumber: Ghazali dan Latan (2020)

1.6.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Inner model merupakan model struktural yang digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas (hubungan sebab-akibat) antar variabel laten atau variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Menurut (Ghozali, 2016) *Inner model* atau model struktural menggambarkan hubungan atau kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk yang dibangun berdasarkan substansi

teori. *Inner model* merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten.

Tabel 3.8 Rule of Thumb Inner Model

Kriteria	Rule of Thumb
<i>R-square</i>	0.75, 0.50 dan 0.25 menunjukkan model kuat, moderate dan lemah (Hair et al 2011)

Sumber: Ghozali dan Latan (2020)

Pengujian terhadap model struktural (Inner Model) dilakukan dengan melihat nilai R-Square yang merupakan uji goodness-fit model. Uji yang kedua adalah melihat signifikansi dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi t statistik pada Algorithm Bootstrapping report - Path Coefficients. Nilai t-statistik lebih besar dari t-tabel dan signifikansi (t-tabel signifikansi 5% = 1.96)

3.6.2 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis (*hypotesis testing*) mengandung tiga sub analisis (Juliandi et al., 2015), antara lain adalah sebagai berikut:

1. *Direct Effects* (Pengaruh Langsung)

Menurut (Juliandi et al., 2015) analisis *direct effect* bertujuan untuk menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel yang mempengaruhi (*eksogen*) terhadap variabel yang dipengaruhi (*endogen*) (Juliandi et al., 2015). Dalam pengujian hipotesis *direct effect* ini terdapat kriteria antara lain sebagai berikut :

- a. Koefisien jalur (*path coefficient*): Jika nilai koefisien jalur (*path coefficient*) adalah positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain adalah searah, jika nilai nilai suatu variabel meningkat/naik, maka nilai variabel lainnya juga meningkat/naik; dan jika nilai koefisien jalur (*path coefficient*) adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain adalah berlawanan arah, jika nilai nilai suatu variabel meningkat/naik, maka nilai

variabel lainnya akan menurun/rendah.

- b. Nilai probabilitas/signifikansi (P- Value): (1) Jika nilai *P-Values* < 0.05, maka signifikan; dan (2) Jika nilai *P- Values* > 0.05, maka tidak signifikan.

2. *Indirect Effect* (Pengaruh Tidak Langsung)

Menurut (Juliandi et al., 2015) analisis *indirect effect* bertujuan untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung suatu variabel yang mempengaruhi (*eksogen*) terhadap variabel yang dipengaruhi (*endogen*) yang diantarai/dimediiasi oleh suatu variabel intervening (variabel mediator). Kriteria menentukan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) adalah :

- a. Jika nilai *P-Values* < 0.05, maka signifikan, artinya variabel mediator (Z/ kepuasan kerja memediiasi pengaruh variabel *eksogen* (X1 / kemampuan Kerja) dan (X2/ Karakteristik Individu) terhadap variabel endogen (Y/Kinerja). Dengan kata lain pengaruhnya adalah tidak langsung.
- b. Jika nilai *P-Values* > 0.05, maka tidak signifikan artinya variabel mediator (Z/ kepuasan kerja) tidak memediiasi pengaruh suatu variabel (*eksogen* (X1 / kemampuan Kerja) dan (X2/ Karakteristik Individu) terhadap variabel *endogen* (Y/Kinerja). Sehingga, pengaruhnya adalah langsung. (Juliandi et al., 2015)

1.6.2.1 *Total Effect* (Pengaruh Total)

Total effect merupakan total dari *direct effect* (pengaruh langsung) dan *indirect effect* (pengaruh tidak langsung) (Juliandi et al., 2015).

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Deskripsi Data

Dalam penelitian ini peneliti mengolah data dalam bentuk angket yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel Kemampuan Kerja (X1), 10 pernyataan untuk variabel Karakteristik Individu (X2), 10 pernyataan untuk variable Kepuasan Kerja (Z) dan 12 pernyataan untuk variabel Kinerja (Y). Angket yang disebar ini diberikan kepada 35 orang responden yaitu Pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan Likert Summated Rating (LSR).

Tabel. 4.1. Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skala Jawaban
1. Sangat setuju	5
2. Setuju	4
3. Kurang setuju	3
4. Tidak setuju	2
5. Sangat tidak setuju	1

Dan ketentuan di atas berlaku dalam menghitung variabel Kemampuan Kerja (X1), Karakteristik Individu (X2), Kepuasan Kerja (Z) dan 10 pernyataan untuk variabel Kinerja (Y)

4.1.1.1 Karakteristik Responden

Berikut ini adalah karakteristik responden yang ada pada Pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai.

1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	33	94.3%
2	Perempuan	2	5,7%
Jumlah		35	100%

Sumber : Data Primer diolah (2025)

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 33 orang (94,3%) sedangkan perempuan sebanyak 2 orang (5,7%) dan. Maka dalam penelitian ini responden didominasi oleh jenis kelamin laki-laki .

2. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SLTA	2	5.7%
2	Diploma	1	2.9%
3	S1	25	71.4%
4	S2	7	20.0%
Jumlah		35	100%

Sumber : Data Primer (2025)

3. Data Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	20-30 tahun	8	22.9%
2	31-40 tahun	7	20.0%
3	41-50 tahun	11	31.4%
4	> 50 tahun	9	25.7%
Jumlah		35	100%

Sumber : Data Primer diolah (2025)

Dari data diatas diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini yaitu usia antara 20-30 tahun sebanyak 8 orang (22,9%), yang memiliki usia 31-40 tahun sebanyak 7 orang (20,0%), yang memiliki usia 41-

50 sebanyak 11 orang (25.7%) dan yang berusia > 50 tahun sebanyak 9 orang (25,7%).

4.1.1.2 Analisis Variabel Penelitian

1. Kemampuan Kerja (X1)

Berikut ini merupakan deskripsi frekuensi dari variabel Kemampuan Kerja yang dirangkum pada tabel berikut :

Tabel 4.5
Rekapitulasi Skor dan Distribusi Tanggapan Responden
Variabel Kemampuan Kerja

No. Per	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	21	60.0	12	34.3	2	5.7	0	0	0	0	35	100%
2	21	60.0	12	34.3	2	5.7	0	0	0	0	35	100%
3	23	65.7	12	34.3	0	0	0	0	0	0	35	100%
4	26	74.3	8	22.9	1	2.9	0	0	0	0	35	100%
5	27	77.1	8	22.9	0	0	0	0	0	0	35	100%
6	24	68.6	8	22.9	3	8.6	0	0	0	0	35	100%
7	25	71.4	8	22.9	2	5.7	0	0	0	0	35	100%
8	27	77.1	8	22.9	0	0	0	0	0	0	35	100%
9	23	65.7	11	31.4	1	2.9	0	0	0	0	35	100%
10	20	57.1	15	42.9	0	0	0	0	0	0	35	100%

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2025)

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang Saya memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas saya dengan baik, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang atau 60%.
- 2) Jawaban responden tentang Saya mampu menggunakan peralatan dan teknologi yang dibutuhkan dalam pekerjaan saya, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang atau 60%.

- 3) Jawaban responden tentang Saya mampu menggunakan peralatan dan teknologi yang dibutuhkan dalam pekerjaan saya, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang atau 65,7%.
- 4) Jawaban responden tentang Saya dapat memecahkan masalah yang timbul dalam pekerjaan saya dengan baik, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang atau 74,3%.
- 5) Jawaban responden tentang Saya dapat menganalisis informasi dan membuat keputusan yang tepat, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang atau 77,1%.
- 6) Jawaban responden tentang Saya dapat dengan cepat mempelajari hal-hal baru yang diperlukan dalam pekerjaan saya, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang atau 68.6%.
- 7) Jawaban responden tentang Saya dapat bekerja sama dengan baik dalam tim, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang atau 71,4%.
- 8) Jawaban responden tentang Saya dapat berkomunikasi dengan efektif dengan rekan kerja dan atasan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang atau 77,1%.
- 9) Jawaban responden tentang Saya dapat memahami dan menanggapi dengan baik kebutuhan dan perasaan orang lain, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang atau 65,7%.
- 10) Jawaban responden tentang Saya mampu mengelola konflik dan perbedaan pendapat secara konstruktif, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang atau 57.1%.

Dari analisis di atas, terlihat bahwa responden memiliki keyakinan yang tinggi terhadap kemampuan kerja mereka dalam berbagai aspek. Keterampilan, penggunaan teknologi, kemampuan memecahkan masalah, analisis informasi, dan komunikasi adalah faktor-faktor kunci yang berkontribusi terhadap keberhasilan individu dalam lingkungan kerja. Penting bagi organisasi untuk terus mendukung pengembangan keterampilan ini melalui pelatihan dan pendidikan agar karyawan dapat beradaptasi dengan perubahan dan tantangan yang ada.

2. Variabel Karakteristik Individu (X2)

Tabel 4.6
Skor Angket Untuk Karakteristik Individu (X2)

No. Per	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	22	62.9	12	34.3	1	2.9	0	0	0	0	35	100%
2	24	68.6	10	28.6	1	2.9	0	0	0	0	35	100%
3	23	65.7	12	34.3	0	0	0	0	0	0	35	100%
4	24	68.6	11	31.4	0	0	0	0	0	0	35	100%
5	23	65.7	11	31.4	1	2.9	0	0	0	0	35	100%
6	25	71.4	10	28.6	3	8.6	0	0	0	0	35	100%
7	25	71.4	10	28.6	0	0	0	0	0	0	35	100%
8	26	74.3	6	17.1	2	5.7	1	2.9	0	0	35	100%
9	24	68.6	10	28.6	1	2.9	0	0	0	0	35	100%
10	23	65.7	11	31.4	1	2.9	0	0	0	0	35	100%

Sumber : Hasil Penelitian Angket Tahun 2025

Dari data tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang Saya memiliki kepribadian yang ramah dan mudah bergaul, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang atau sebesar 62,9%,

- 2) Jawaban responden tentang Saya memiliki kepribadian yang disiplin dan bertanggung jawab, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang atau sebesar 68.6%.
- 3) Jawaban responden tentang Saya memiliki sikap yang positif terhadap pekerjaan saya, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang atau sebesar 65.7%.
- 4) Jawaban responden tentang Saya selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja saya, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang atau sebesar 68,8%.
- 5) Jawaban responden tentang Saya selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja saya, sebagian besar menjawab menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang atau sebesar 65,7%.
- 6) Jawaban responden tentang Saya selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan saya, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang atau sebesar 71,4%,
- 7) Jawaban responden tentang Saya percaya bahwa saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang atau sebesar 71,4%,
- 8) Jawaban responden tentang Saya percaya bahwa organisasi tempat saya bekerja dapat memberikan dukungan yang baik, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang atau sebesar 74,3%,
- 9) Jawaban responden tentang Saya memiliki pengalaman kerja yang sesuai dengan pekerjaan saya saat ini, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang atau sebesar 68,6%,

10) Jawaban responden tentang Saya memiliki pengalaman kerja yang sesuai dengan pekerjaan saya saat ini, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang atau sebesar 65,7%,

Dari analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil angket menunjukkan bahwa responden memiliki karakteristik individu yang positif, seperti kepribadian yang ramah, disiplin, sikap positif terhadap pekerjaan, keinginan untuk meningkatkan kinerja, dan kepercayaan diri dalam menyelesaikan tugas. Namun, penting untuk diingat bahwa tantangan tetap ada, dan organisasi perlu memberikan dukungan yang tepat untuk membantu individu mengatasi rintangan dan terus berkembang. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, organisasi dapat memaksimalkan potensi individu dan mencapai tujuan bersama.

3. Variabel Kepuasan Kerja (Z)

Tabel 4.7
Skor Angket Untuk Kepuasan Kerja (Z)

No. Per	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	22	62.9	12	34.3	1	2.9	0	0	0	0	35	100%
2	26	74.3	26	74.3	2	5.7	1	2.9	0	0	35	100%
3	24	68.6	11	31.4	1	2.9	0	0	0	0	35	100%
4	25	71.4	9	25.7	1	2.9	0	0	0	0	35	100%
5	27	77.1	8	22.9	0	0	0	0	0	0	35	100%
6	25	71.4	8	22.9	2	5.7	0	0	0	0	35	100%
7	29	82.9	3	8.6	2	5.7	1	2.9	0	0	35	100%
8	26	74.3	9	25.7	0	0	0	0	0	0	35	100%
9	21	60.0	14	40.0	0	0	0	0	0	0	35	100%
10	14	40.0	21	60.0	1	2.9	0	0	0	0	35	100%

Sumber : Hasil Penelitian Angket Tahun 2025

Dari data tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang Saya memiliki pengalaman kerja yang sesuai dengan pekerjaan saya saat ini, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang atau sebesar 62,9%.
- 2) Jawaban responden tentang Saya akan tetap bekerja di perusahaan ini untuk waktu yang lama, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang sebesar 74,3%.
- 3) Jawaban responden tentang Saya jarang menggunakan izin sakit untuk tidak masuk kerja, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang sebesar 68,6%.
- 4) Jawaban responden tentang Saya selalu hadir tepat waktu di tempat kerja, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang sebesar 71,4%.
- 5) Jawaban responden tentang Usia saya mempengaruhi kinerja saya di tempat kerja, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang sebesar 77,19%.
- 6) Jawaban responden tentang Usia saya tidak menjadi hambatan dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang sebesar 71,4%.
- 7) Jawaban responden tentang Saya merasa puas dengan tingkat pekerjaan yang saya miliki saat ini, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang sebesar 82,9%.
- 8) Jawaban responden tentang Saya berharap dapat dipromosikan ke tingkat pekerjaan yang lebih tinggi, menjawab setuju sebanyak 26 orang sebesar 74,3%.

- 9) Jawaban responden tentang Saya berharap dapat dipromosikan ke tingkat pekerjaan yang lebih tinggi, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang sebesar 60,0%
- 10) Jawaban responden tentang Organisasi tempat saya bekerja memiliki struktur organisasi yang kompleks, sebagian besar menjawab setuju sebanyak 21 orang sebesar 60%

Dari analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman kerja, komitmen untuk tetap bekerja, kesehatan, kehadiran, dan pengaruh usia. Perusahaan yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memperhatikan kebutuhan karyawan akan mendapatkan manfaat dalam bentuk loyalitas, produktivitas, dan kinerja yang lebih baik. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk terus menerus mengevaluasi dan meningkatkan kebijakan serta praktik yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan.

4. Variabel Kinerja (Y)

Tabel 4.8
Skor Angket Untuk Kinerja (Y)

No. Per	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	16	45.7	19	54.3	0	0	0	0	0	0	35	100%
2	13	37.1	22	62.9	0	0	0	0	0	0	35	100%
3	17	48.6	17	48.6	1	2.9	0	0	0	0	35	100%
4	19	54.3	16	45.7	0	0	0	0	0	0	35	100%
5	18	51.4	17	48.6	0	0	0	0	0	0	35	100%
6	17	48.6	15	42.9	0	0	0	0	0	0	35	100%
7	14	40.0	21	60.0	0	0	0	0	0	0	35	100%
8	17	48.6	17	48.6	1	2.9	0	0	0	0	35	100%
9	14	40.0	14	40.0	0	0	0	0	0	0	35	100%
10	16	45.7	19	54.3	0	0	0	0	0	0	35	100%

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2025)

Dari data tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang Saya dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaan sesuai dengan target yang ditetapkan, sebagian besar menjawab setuju sebanyak 19 orang atau sebesar 54,3%,.
- 2) Jawaban responden tentang Saya selalu berusaha menghasilkan pekerjaan dengan kualitas yang baik dan akurat, sebagian besar menjawab setuju sebanyak 22 orang sebesar 62,9%.
- 3) Jawaban responden tentang Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cara yang efisien dan tepat waktu, sebagian besar menjawab setuju sebanyak 17 orang sebesar 48,6%.
- 4) Jawaban responden tentang Saya selalu hadir tepat waktu dan mematuhi jam kerja yang berlaku, sebagian besar menjawab setuju sebanyak 19 orang sebesar 54,3%.
- 5) Jawaban responden tentang Saya selalu berinisiatif untuk mencari solusi dalam menyelesaikan masalah, sebagian besar menjawab setuju sebanyak 18 orang sebesar 51,4%.
- 6) Jawaban responden tentang Saya selalu teliti dan cermat dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, sebagian besar menjawab setuju sebanyak 17 orang sebesar 48,6%.
- 7) Jawaban responden tentang Saya mampu memberikan arahan dan bimbingan yang jelas kepada rekan kerja, sebagian besar menjawab setuju sebanyak 21 orang sebesar 60%.
- 8) Jawaban responden tentang Saya selalu bersikap jujur dan transparan dalam melaksanakan tugas, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang sebesar 48,6%.

- 9) Jawaban responden tentang Saya sering memberikan saran dan masukan yang inovatif untuk meningkatkan efisiensi di tempat kerja, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang sebesar 40%.
- 10) Jawaban responden tentang Saya sering memberikan saran dan masukan yang inovatif untuk meningkatkan efisiensi di tempat kerja, sebagian besar menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang sebesar 54,3%.

Dari analisis data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan positif terhadap pernyataan yang berkaitan dengan kinerja mereka. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa mampu memenuhi target, menghasilkan pekerjaan berkualitas, dan disiplin dalam kehadiran. Untuk meningkatkan kinerja lebih lanjut, organisasi perlu terus memberikan pelatihan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung efisiensi dan disiplin. Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen dalam mengelola dan mengembangkan karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal.

4.2 Analisis Data

Berdasarkan data hasil kuesioner yang telah disajikan maka data kualitatif kuesioner tersebut dijadikan data bentuk kuantitatif berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan sebelumnya. Adapun data kuantitatif tersebut merupakan data mentah dari masing-masing variabel dalam penelitian ini. Dalam bagian ini, data-data yang telah dideskripsikan dari data-data sebelumnya yang merupakan deskripsi data akan dianalisis.

Terdapat dua tahapan kelompok untuk menganalisis SEM-PLS yaitu analisis model pengukuran (outer model), yakni realibilitas dan validitas konstruk (*construct reliability and validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant*

validity). Selanjutnya analisis model struktural (inner model), yakni koefisien determinasi (R-square); F-square; pengujian hipotesis yakni pengaruh langsung (*direct effect*), pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dan *total effect* (Juliandi, 2018). Dalam metode (*Partial Least Square*) PLS teknik analisa yang dilakukan adalah sebagai berikut:

4.2.1. Analisis Model Pengukuran/*Measurement Model Analysis (Outer Model)*

Outer model sering juga disebut (*outer relation* atau *measurement model*) yang mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk menilai validitas dan realibilitas model. Cooper dan Schindler (Abdillah & Jogiyanto, 2015 Hal 32) menjelaskan bahwa uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrument penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur dan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pernyataan dalam kuesioner atau instrument penelitian. Analisis model pengukuran *measurement model analysis* menggunakan 2 pengujian, yaitu : realibilitas dan validitas konstruk (*construct reliability and validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*).

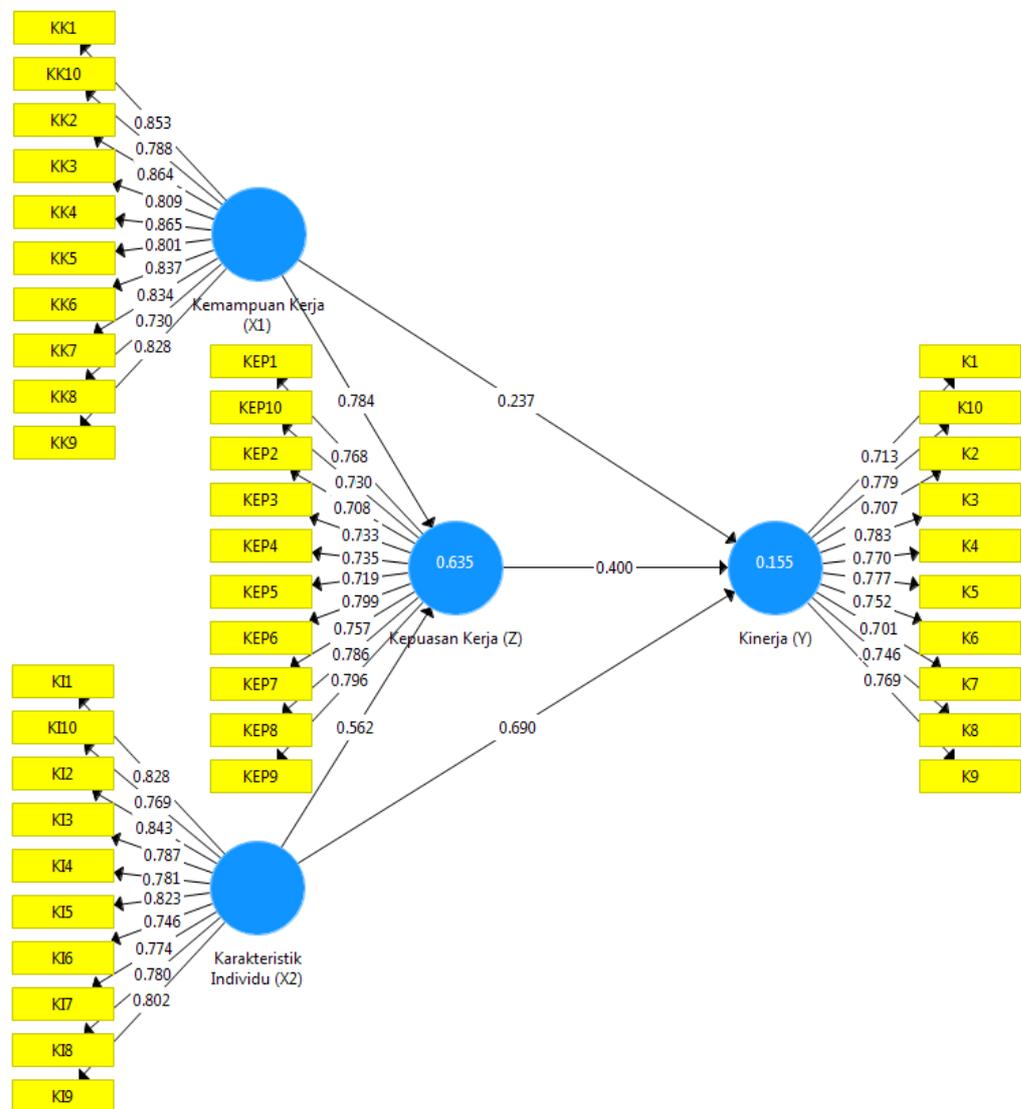
4.2.1.1 Analisis *Outer Model*

Teknik pengolahan data dengan menggunakan metode SEM berbasis PLS memerlukan 2 tahap untuk menilai fit model dari sebuah model penelitian (Ghozali). Salah satunya adalah analisis *outer model*. Analisis *outer model* digunakan untuk menguji pengukuran yang digunakan layak untuk dijadikan

pengukuran yang valid. Ada beberapa indikator dalam analisis *outer model*, diantaranya *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

a. *Convergent Validity*

Convergent validity dari sebuah model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score* atau *component score* dengan *construct score* pada *Loading Factor* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,7 dengan konstruk yang ingin diukur. Berikut adalah gambar hasil kalkulasi model SEM PLS.



Sumber: Diolah oleh penulis, 2024

Gambar 4.1 Skema Penelitian Struktural SEM-PLS

Hasil pengolahan dengan SmartPLS 3.00 dapat dilihat pada gambar 4.1 nilai *outer model* antara konstruk dengan variabel sudah memenuhi *convergent validity* karena indikator memiliki nilai validitas diatas 0,7. Pada gambar 4.1 menunjukkan nilai korelasi variable Kemampuan Kerja, Karakteristik Individu, Kepuasan Kerja dan Kinerja menunjukkan bahwa nilai diatas berada di atas 0,7 sehingga konstruk pada variabel tidak ada yang dieleminasi dari model.

Tabel 4.9
Outer Loadings

	Karakteristik Individu (X2)	Kemampuan Kerja (X1)	Kepuasan Kerja (Z)	Kinerja (Y)
K1				0.713
K10				0.779
K2				0.707
K3				0.783
K4				0.770
K5				0.477
K6				0.752
K7				0.701
K8				0.746
K9				0.769
KEP1			0.768	
KEP10			0.730	
KEP2			0.708	
KEP3			0.733	
KEP4			0.735	
KEP5			0.719	
KEP6			0.799	
KEP7			0.757	
KEP8			0.786	
KEP9			0.796	
KI1	0.828			
KI10	0.769			
KI2	0.843			
KI3	0.787			
KI4	0.781			
KI5	0.823			
KI6	0.746			

KI7	0.774		
KI8	0.780		
KI9	0.802		
KK1		0.853	
KK10		0.788	
KK2		0.864	
KK3		0.809	
KK4		0.865	
KK5		0.801	
KK6		0.837	
KK7		0.834	
KK8		0.730	
KK9		0.828	

Berdasarkan hasil perhitungan dan pengujian validitas *outer loading* di atas diperoleh hasil bahwa pengujian yang dilakukan pada 35 orang responden diperoleh hasil bahwa semua item pernyataan memenuhi standar validasi dengan nilai di bawah 0.6. Sehingga item pernyataan yang tidak memenuhi standar validasi maka item ini dikeluarkan atau tidak diikuti sertakan pada uji selanjutnya dengan tujuan dapat menaikkan skor pengukuran model.

4.2.1.2 Discriminant Validity

Pada bagian ini akan diuraikan hasil uji *discriminant validity*. Uji *discriminant validity* menggunakan nilai *cross loading*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi discriminan validity apabila nilai *cross loading* indikator pada variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan dengan variabel lainnya (ghozali). Berikut adalah nilai *cross loading* pada masing-masing indikator:

Tabel 4.10
Cross Loading

	Karakteristik Individu (X2)	Kemampuan Kerja (X1)	Kepuasan Kerja (Z)	Kinerja (Y)
K1	0.126	0.008	0.026	0.713
K10	0.149	0.063	0.101	0.779
K2	0.012	0.058	0.064	0.707

K3	0.172	0.166	0.207	0.783
K4	0.049	0.074	0.039	0.770
K5	0.036	0.046	0.053	0.477
K6	0.028	0.058	0.013	0.752
K7	0.018	0.033	0.031	0.701
K8	0.171	0.129	0.045	0.746
K9	0.114	0.156	0.156	0.769
KEP1	0.704	0.532	0.768	0.116
KEP10	0.019	0.058	0.730	0.041
KEP2	0.576	0.284	0.708	0.074
KEP3	0.041	0.032	0.733	0.058
KEP4	0.092	0.128	0.735	0.105
KEP5	0.154	0.278	0.719	0.038
KEP6	0.078	0.217	0.799	0.044
KEP7	0.563	0.521	0.757	0.058
KEP8	0.547	0.590	0.786	0.089
KEP9	0.354	0.504	0.796	0.160
KI1	0.828	0.744	0.621	0.141
KI10	0.769	0.498	0.675	0.142
KI2	0.843	0.482	0.569	0.209
KI3	0.787	0.457	0.503	0.235
KI4	0.681	0.358	0.430	0.162
KI5	0.823	0.549	0.582	0.185
KI6	0.746	0.754	0.565	0.157
KI7	0.774	0.612	0.584	0.133
KI8	0.780	0.613	0.660	0.115
KI9	0.802	0.650	0.724	0.126
KK1	0.551	0.853	0.551	0.039
KK10	0.734	0.788	0.552	0.103
KK2	0.596	0.864	0.615	0.012
KK3	0.503	0.809	0.495	0.037
KK4	0.632	0.865	0.685	0.008
KK5	0.515	0.801	0.516	0.018
KK6	0.632	0.837	0.586	0.057
KK7	0.577	0.834	0.552	0.096
KK8	0.444	0.730	0.333	0.141
KK9	0.796	0.828	0.710	0.111

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2025

Berdasarkan data Tabel 4.7 diketahui bahwa masing-masing indikator pada variabel penelitian memiliki nilai *cross loading* terbesar pada variabel yang dibentuknya dibandingkan dengan nilai *cross loading* pada variabel lainnya.

Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki *discriminant validity* yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing.

4.2.1.3 Construct Reliability and Validity

Validitas dan reliabilitas konstruk adalah pengujian untuk mengukur kehandalan suatu konstruk. Kehandalan skor konstruk harus cukup tinggi. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur (Abdillah & Jogiyanto, 2015 Hal 32).

Uji reliabilitas konstruk dapat dilihat dari nilai *Cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability*. Untuk dapat dikatakan suatu item pernyataan reliabel, maka nilai *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* harus $> 0,6$. Berikut ini hasil pengujian *Cronbach's alpha*.

Tabel 4.11
Hasil Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha
Kepuasan Kerja (Z)	0,766
Kinerja (Y)	0,755
Karakteristik Individu (X2)	0,815
Kemampuan Kerja (X1)	0,883

Sumber : Hasil Olahan SmartPLS, 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa konstruk reliabilitas pada *Cronbach Alpha* telah memenuhi kriteria yang nilainya diatas 0,6. Berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik dan variabel Kemampuan Kerja, Karakteristik Individu, Kepuasan Kerja dan Kinerja memenuhi asumsi pengujian reliabilitas. Berikut ini hasil pengujian *composite reliability*.

Tabel 4.12
Hasil *Composite Reliability*

	Composite Reliability
Kepuasan Kerja (Z)	0,822
Kinerja (Y)	0,681
Karakteristik Individu (X2)	0,868
Kemampuan Kerja (X1)	0,907

Sumber : Hasil Olahan SmartPLS, 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa konstruk reliabilitas pada *Composite Reliability* telah memenuhi kriteria yang nilainya diatas 0,6. Berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik dan variabel Kemampuan Kerja, Karakteristik Individu, Kepuasan Kerja dan Kinerja memenuhi asumsi pengujian reliabilitas.

4.2.1.4 *Discriminant Validity*

Ghozali (2013 Hal 212) menyatakan bahwa validitas diskriminan adalah sebagai suatu ujian dapat melakukan untuk diukur perbedaan dari dua variabel yang kemiripan dengan konseptual. Validitas diskriminan di nilai berdasarkan nilai AVE dengan korelasi antar konstruk atau variable laten. Variabel laten dikatakan memiliki validitas diskriminan yang tinggi jika nilai AVE (*Average Variance Extracted*) direkomendasikan $\geq 0,5$.

Tabel 4.13
Hasil Pengujian *Average Variance Extracted*

	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Kerja (Z)	0,447
Kinerja (Y)	0,507
Karakteristik Individu (X2)	0,496
Kemampuan Kerja (X1)	0,505

Sumber : Hasil Olahan SmartPLS, 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Average Variance Extracted* telah memenuhi kriteria yang nilainya lebih dari 0,3. Berdasarkan hal

tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian memenuhi kriteria pengujian validitas diskriminan dan variabel Kemampuan Kerja, Karakteristik Individu, Kepuasan Kerja dan Kinerja karyawan telah memenuhi asumsi pengujian validitas diskriminan.

Validitas diskriminan bertujuan untuk menilai suatu indikator dari suatu variabel konstruk adalah valid atau tidak, yakni dengan cara melihat Nilai *Heterotrait - Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT) $< 0,90$, maka variabel memiliki validitas diskriminan yang baik (valid) (Hair Jr et al., 2017).

Tabel 4.14
Validitas Diskriminan

	Kepuasan Kerja (Z)	Kinerja (Y)	Karakteristik Individu (X2)	Kemampuan Kerja (X1)
Kepuasan Kerja (Z)				
Kinerja (Y)	0,788			
Karakteristik Individu (X2)	0,820	0,834		
Kemampuan Kerja (X1)	0,768	0,708	0,781	

Sumber : SEM PLS (2024)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil korelasi *Heterotrait - Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT) maka

1. Variabel Kemampuan Kerja dengan Karakteristik Individu sebesar $0,781 < 0,900$, korelasi variabel *Heterotrait-Monotrait Ratio of Corelation* (HTMT). Kemampuan Kerja dengan Kinerja sebesar $0,708 < 0,900$ korelasi *Heterotrait - Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT) variabel Kemampuan Kerja dengan Kepuasan Kerja sebesar $0,795 < 0,900$ dengan demikian seluruh nilai korelasi Kemampuan Kerja dinyatakan valid.
2. Nilai korelasi *Heterotrait - Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT) variabel Karakteristik Individu dengan kepuasan kerja sebesar $0,820 < 0,900$, nilai korelasi *Heterotrait - Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT) variabel

Karakteristik Individu dengan Kinerja sebesar $0,834 < 0,900$, dengan demikian seluruh nilai korelasi Kinerja dinyatakan valid.

3. Nilai korelasi *Heterotrait-Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT) variabel Kinerja terhadap kepuasan kerja adalah sebesar $0,788 < 0,900$, dengan demikian seluruh nilai korelasi Karakteristik Individu dinyatakan valid.

4.2.2 Analisis Model Struktural / *Structural Model Analysis (Inner Model)*

Analisis model structural menggunakan 3 pengujian, antara lain: *R-Square*; *F-Square* dan *Hypothesis Test*: Berikut ini hasil pengujiannya:

4.2.2.1 Hasil *R-Square*

Kriteria dari *R-Square* adalah:

1. Jika nilai (adjusted) = 0.75 → model adalah substansial (kuat);
2. Jika nilai (adjusted) = 0.50 → model adalah moderate (sedang);
3. Jika nilai (adjusted) = 0.25 → model adalah lemah (rendah)

Tabel 4.15
Hasil Uji *R-Square*

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Kerja (Z)	0,484	0,469
Kinerja (Y)	0,797	0,793

Sumber : Hasil Olahan SmartPLS, 2024

Berdasarkan tabel diatas mengenai hasil pengujian nilai R-Square diperoleh hasil bahwa model jalur yang menggunakan variabel intervening adalah 0,793 dan 0,468. Dengan kata lain kemampuan variabel X yaitu kemampuan kerja dan karakteristik individu dalam menjelaskan vaiabel Z yaitu kepuasan kerja adalah sebesar 46,9% dengan demikian model tergolong substansial (sedang) dan kemampuan variabel X yaitu yaitu kemampuan kerja dan karakteristik individu dalam menjelaskan vaiabel Y yaitu Kinerja Pegawai adalah sebesar 79,3% dengan demikian model tergolong substansial (kuat).

4.2.2.2 Hasil Uji *F-Square*

Pengukuran *F-Square* atau *effect size* adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relative dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Pengukuran (*F-square*) disebut juga efek perubahan, perubahan nilai saat variabel eksogen tertentu dihilangkan dari model, akan dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah variabel yang dihilangkan memiliki dampak substansif pada konstruk endogen (Juliandi, Manurung, & Sastriawan, 2016).

Kriteria *F-Square* yaitu sebagai berikut:

1. Jika nilai = 0.02 → Efek yang rendah dari variabel eksogen terhadap endogen.
2. Jika nilai = 0.15 → Efek yang sedang dari variabel eksogen terhadap endogen.
3. Jika nilai = 0.35 → Efek yang tinggi dari variabel eksogen terhadap endogen.

Tabel 4.16
Hasil *F-Square*

	Kepuasan Kerja (Z)	Kinerja (Y)	Karakteristik Individu (X2)	Kemampuan Kerja (X1)
Kepuasan Kerja (Z)		0.214		
Kinerja (Y)				
Karakteristik Individu (X2)	0.384	0.181		
Kemampuan Kerja (X1)	0.108	0.095		

Sumber : Hasil Olahan SmartPLS, 2024

Berdasarkan tabel diatas mengenai nilai *F-Square* diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Variabel Kemampuan Kerja (X1) terhadap Kepuasan Kerja (Z) memiliki

nilai 0,108 maka efek yang sedang dari variabel eksogen terhadap endogen.

2. Variabel Kemampuan Kerja (X1) terhadap Kinerja (Y) memiliki nilai 0,096 maka efek yang rendah dari variabel eksogen terhadap endogen.
3. Variabel Karakteristik Individu (X2) terhadap Kepuasan Kerja (Z) memiliki nilai 0,384 maka efek yang rendah dari variabel eksogen terhadap endogen.
4. Variabel Karakteristik Individu (X2) terhadap Kinerja (Y) memiliki nilai 0,181 maka efek yang rendah dari variabel eksogen terhadap endogen.
5. Variabel Kepuasan Kerja (Z) terhadap Kinerja (Y) memiliki nilai 0,214 maka efek yang rendah dari variabel eksogen terhadap endogen.

4.2.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian ini adalah untuk menentukan koefisien jalur dari model struktural. Tujuannya adalah menguji signifikansi semua hubungan atau pengujian hipotesis. Pengujian Hipotesis mengandung tiga analisis, antara lain: direct effect, indirect effect dan total effect.

4.2.3.1. Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Tujuan analisis direct effect (pengaruh langsung) berguna untuk menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen) (Juliandi, 2018). Kriteria untuk pengujian hipotesis pengaruh langsung (direct effect) adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai koefisien jalur (*path coefficient*) adalah positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain adalah searah, jika nilai suatu variabel meningkat/naik, maka nilai variabel lainnya juga meningkat/naik.

2. Jika nilai koefisien jalur (*path coefficient*) adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain adalah berlawanan arah, jika nilai nilai suatu variabel meningkat/naik, maka nilai variabel lainnya akan menurun/rendah.

Nilai probabilitas/signifikansi (P-Value): jika nilai P-Values < 0.05 , maka signifikan dan jika nilai P- Values > 0.05 , maka tidak signifikan (Juliandi et al., 2014).

Tabel 4.17
Hasil Koefisien Jalur (Hipotesis)

	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kemampuan Kerja (X1) -> Kinerja (Y)	2.771	0.020
Karakteristik Individu (X2) -> Kinerja (Y)	1.188	0.236
Kemampuan Kerja (X1) -> Kepuasan Kerja (Z)	3.575	0.003
Karakteristik Individu (X2) -> Kepuasan Kerja (Z)	6.972	0.000
Kepuasan Kerja (Z) -> Kinerja (Y)	2.996	0.014

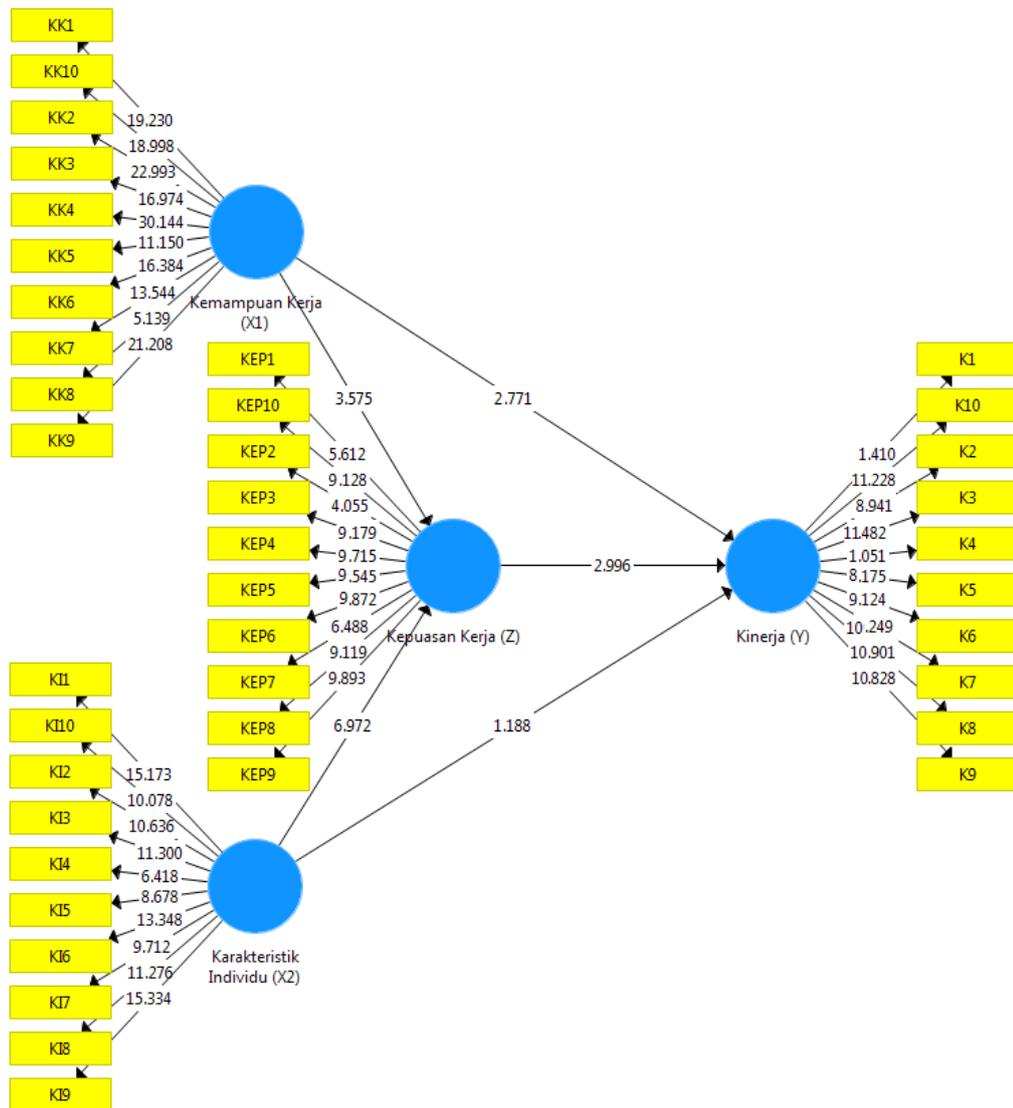
Sumber : Hasil Olahan SmartPLS, 2025

Berdasarkan tabel diatas mengenai hasil koefisien jalur (*path coefficient*) diperoleh hasil bahwa seluruh nilai koefisien jalur adalah positif (dilihat pada *T-statistic*), antara lain:

1. Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kinerja mempunyai nilai t statistic sebesar 2,771. Hasil ini menunjukkan bahwa jika semakin rendah Kemampuan Kerja, maka semakin rendah pula Kinerja. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (*p-values*) sebesar $0,020 < 0,05$, dengan demikian Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja.
2. Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja mempunyai nilai t statistic sebesar 1,188. Hasil ini menunjukkan bahwa jika semakin rendah Karakteristik Individu yang diberikan, maka semakin rendah pula Kinerja. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (*p-values*) sebesar $0,236 >$

0,05, dengan demikian Karakteristik Individu tidak berpengaruh terhadap Kinerja.

3. Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap kepuasan kerja mempunyai nilai t statistic sebesar 3,575. Hasil ini menunjukkan bahwa jika semakin tinggi Kemampuan Kerja, maka semakin tinggi pula Kepuasan kerja. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (*p-values*) sebesar $0,003 < 0,05$, dengan demikian Kemampuan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
4. Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja mempunyai nilai t statistic sebesar 6,972 Hasil ini menunjukkan bahwa jika semakin tinggi Karakteristik Individu seorang, maka semakin tinggi pula Kepuasan Kerja. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (*p-values*) sebesar $0,000 < 0,05$, dengan demikian Karakteristik Individu berpengaruh Kepuasan Kerja.
5. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja mempunyai nilai t statistic 2,996. Hasil ini menunjukkan bahwa jika semakin tinggi Kepuasan Kerja seorang, maka semakin tinggi pula Kinerja. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (*p-values*) sebesar $0,014 < 0,05$, dengan demikian Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja



Sumber : Hasil Olahan SmartPLS, 2024

Gambar 4.2. Hasil *Path Analysis*

4.2.3.2. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Tujuan analisis indirect effect berguna untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen) yang diantarai/dimediasi oleh suatu variabel intervening (variabel mediator) (Juliandi, 2018). Kriteria menentukan pengaruh tidak langsung (indirect effect) adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai P-Values < 0.05 , maka signifikan, artinya variabel intervening (Kepuasan Kerja), memberi pengaruh pada variabel eksogen (Kemampuan Kerja dan Karakteristik Individu) terhadap variabel endogen Kinerja (Y). Dengan kata lain, ada pengaruhnya secara tidak langsung.
2. Jika nilai P-Values > 0.05 , maka tidak signifikan, artinya variabel intervening (Kepuasan Kerja), tidak memberi pengaruh pada variabel eksogen (Kemampuan Kerja dan Karakteristik Individu) terhadap variabel endogen Kinerja (Y). Dengan kata lain, tidak ada pengaruhnya secara tidak langsung.

Tabel 4.18
Hasil Pengaruh Tidak Langsung

	T Statistics (O/STDEV)	P Value s
Kemampuan Kerja (X1) -> Kepuasan Kerja (Z) -> Kinerja (Y)	5,371	0.000
Karakteristik Individu (X2) -> Kepuasan Kerja (Z) -> Kinerja (Y)	4,148	0.000

Sumber : Hasil Olahan PLS, 2024

Berdasarkan hasil pengujian efek tidak langsung (pengaruh tidak langsung) diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kinerja dengan variabel Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening diperoleh hasil thitung sebesar 5,371 dan p-values sebesar 0,000 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening mampu memediasi pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kinerja.
2. Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja dengan variabel Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening diperoleh hasil thitung sebesar 4,148 dan p-values sebesar 0,000 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening mampu memediasi pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja.

4.2.2.3. Pengaruh Total (*Total Effect*)

Total effect (pengaruh total) merupakan total dari direct effect (pengaruh langsung) dan indirect effect (pengaruh tidak langsung) (Juliandi, 2018).

Tabel 4.19
Hasil Pengaruh Total

	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kemampuan Kerja (X1) -> Kinerja (Y)	2.933	0.016
Karakteristik Individu (X2) -> Kinerja (Y)	1.575	0.116
Kemampuan Kerja (X1) -> Kepuasan Kerja (Z)	3.972	0.000
Karakteristik Individu (X2)-> kepuasan Kerja (Z)	6.972	0.000
Job Satisfaction (Z) -> Kinerja (Y)	2.996	0.014

Sumber : Hasil Olahan SmartPLS, 2024

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh total (*total effect*) diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Total effect untuk pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kinerja diperoleh hasil sebesar 2,933 dengan nilai P-Values 0,003 (berpengaruh signifikan).
2. Total effect untuk pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja diperoleh hasil sebesar 1,575 dengan nilai P-Values 0,116 (tidak berpengaruh).
3. Total effect untuk pengaruh kemampuan kerja terhadap kepuasan kerja diperoleh hasil sebesar 3,972 dengan nilai P-Values 0,000 (berpengaruh signifikan).
4. Total effect untuk pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja diperoleh hasil sebesar 6,972 dengan nilai P-Values 0,000 (berpengaruh signifikan)
5. Total effect pengaruh Kepuasan Kerja terhadap kinerja diperoleh hasil 2,996 dengan nilai P-Values 0,014 (berpengaruh signifikan).

4.3. Pembahasan

4.3.1. Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kinerja, hal ini dibuktikan dengan hasil uji thitung sebesar 2,771 dengan angka signifikan 0,020. Hal ini menunjukkan rendah Kemampuan Kerja seseorang maka akan semakin rendah pula pula Kinerja seseorang.

Berdasarkan Pendapat Suryanto (2019) menjelaskan bahwa kemampuan kerja mengacu pada keahlian seseorang untuk melakukan suatu tugas. Kemampuan berkaitan erat dengan keahlian fisik serta mental seseorang dalam melakukan tugasnya. (Cahyono, 2022) bahwa jika kemampuan pekerja itu rendah akan menghabiskan lebih banyak waktu serta tenaga untuk menyelesaikan suatu tugas daripada pekerja berketerampilan tinggi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kemampuan kerja seseorang akan tercermin pada pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki dengan di dukung oleh kondisi fisik dan psikisnya. Oleh karena itu untuk melaksanakan suatu pekerjaan tidak cukup kalau hanya memiliki pengetahuan dan kecakapan saja, tetapi harus didukung juga oleh kemampuan yang kuat untuk melaksanakan pekerjaan tersebut.

Kemampuan kerja pegawai adalah kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan dengan menggunakan potensi kecakapan, keterampilan, dan potensi lainnya. Juga dengan meliputi kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. 35 Kemampuan aparatur dapat diartikan sebagai seperangkat atribut yang diperlukan guna menunjang suatu tugas agar sesuai dengan standar kerja yang diinginkan (Pabundu, 2014). Pada kondisi tertentu masyarakat menuntut pihak penyedia layanan public untuk memberikan Motivasi

yang maksimal dari segi penyelesaian masalah. Sering kali pegawai tidak memenuhi standar penyelesaian permasalahan karena kurangnya kemampuan dalam bekerja. Hal tersebut menjadi permasalahan yang cukup besar yang harus diselesaikan pihak pemerintah.

Hasil Penelitian, (Jufrizen, 2017), (Sembiring, et al, 2021), (Arif et al., 2020) menyatakan bahwa kemampuan kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

4.3.2. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan tidak ada pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja, hal ini dibuktikan dengan hasil uji thitung sebesar 1,188 dengan angka signifikan 0,236. Hal ini menunjukkan rendahnya Karakteristik Individu yang diberikan maka akan semakin rendah pula Kinerja seseorang.

Perbedaan individu dari sisi kemampuan, nilai, sikap dan minat yang merupakan sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide- ide tertentu akan meningkatkan kinerja individu tersebut. Adanya keragaman dari setiap individu baik dari sisi kemampuan, nilai yang didapat dari pekerjaan, sikap dan minat yang tinggi dapat mendorong rasa nyaman saat bekerja dan otomatis membuat waktu kerja efektif dan efisien dan hasil kerja yang baik dari setiap individu terhadap pekerjaannya.

Menurut (Subyantoro, 2019), setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kinerja satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama.

Karakteristik pekerjaan menentukan kesesuaian orang dengan suatu bidang pekerjaan tertentu dan memungkinkan seseorang untuk lebih berhasil dalam bidang yang ditekuninya. Dengan karakteristik pekerjaan yang sesuai diharapkan pegawai akan semakin berorientasi di bidang pekerjaannya dengan perasaan senang dan diperoleh hasil yang memuaskan sehingga berdampak pada peningkatan kinerja.

Hasil penelitian (Setiawan, 2018), (Khair, et al., 2023) menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

4.3.3. Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kepuasan Kerja, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t hitung sebesar 3.575 dengan angka signifikan 0,003. Hal ini menunjukkan semakin tinggi Kemampuan Kerja seseorang maka akan semakin tinggi pula Kepuasan Kerja seseorang.

Kemampuan kerja pegawai merupakan faktor kunci dalam mencapai kepuasan kerja. Kemampuan kerja yang baik akan mendorong pegawai untuk bekerja secara efektif dan efisien, sehingga dapat mencapai hasil yang optimal. Hal ini akan berdampak pada peningkatan kepuasan kerja pegawai. Sebaliknya, jika kemampuan kerja pegawai rendah, maka akan sulit bagi mereka untuk mencapai target dan tujuan organisasi, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepuasan kerja (Robbins & Judge, 2013).

Kemampuan kerja dapat didefinisikan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik (Mathis & Jackson, 2018). Kemampuan kerja ini dapat diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja.

Semakin tinggi kemampuan kerja pegawai, semakin besar pula peluang mereka untuk mencapai kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan sikap positif pegawai terhadap pekerjaannya, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti gaji, promosi, supervisi, rekan kerja, dan pekerjaan itu sendiri (Luthans, 2011). Kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong pegawai untuk bekerja dengan lebih baik, sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja pegawai merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan dan meningkatkan kemampuan kerja pegawai melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja dan pada akhirnya meningkatkan kinerja organisasi.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting bagi organisasi dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Organisasi perlu memastikan bahwa pegawai memiliki kemampuan kerja yang memadai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik. Hal ini dapat dilakukan melalui program pelatihan dan pengembangan yang terstruktur dan berkelanjutan.

Pelatihan dapat difokuskan pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan teknis yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan, serta pengembangan kompetensi kepemimpinan dan komunikasi yang diperlukan untuk bekerja secara efektif dalam tim (Dessler, 2015). Selain itu, organisasi juga dapat memberikan kesempatan bagi pegawai untuk mengembangkan diri melalui program rotasi pekerjaan atau penugasan proyek khusus.

Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Dalam studi yang dilakukan oleh (Jiang et al., 2017), ditemukan bahwa kemampuan kerja yang tinggi berhubungan positif dengan kepuasan kerja pegawai di sektor manufaktur di China. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Mardiana et al., 2020) pada pegawai di sektor perbankan di Indonesia juga menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

4.3.4. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t hitung sebesar 6,972 dengan angka signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan semakin tinggi Karakteristik Individu seseorang maka akan semakin tinggi pula Kepuasan Kerja seseorang.

Karakteristik individu merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang. Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa karakteristik individu seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan status pernikahan dapat mempengaruhi persepsi dan harapan individu terhadap suatu produk atau layanan (Kotler & Keller, 2016). Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh (Luthans, 2011) menemukan bahwa pegawai yang lebih tua cenderung lebih puas dengan pekerjaannya dibandingkan dengan pegawai yang lebih muda. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan dalam pengalaman, ekspektasi, dan prioritas hidup.

Pemahaman tentang pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan memiliki implikasi penting bagi organisasi dan manajer. Dengan mengetahui karakteristik individu yang dapat memengaruhi kepuasan, organisasi dapat

mengembangkan strategi dan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pegawai. Misalnya, organisasi dapat menyesuaikan program pelatihan dan pengembangan karir berdasarkan usia dan jenis kelamin pegawai (Robbins & Judge, 2017). Selain itu, organisasi juga dapat memberikan penghargaan dan insentif yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pegawai yang berbeda-beda.

Pemahaman tentang pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan juga penting bagi penyedia layanan dalam memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan yang beragam. Misalnya, perusahaan ritel dapat menyesuaikan layout toko, produk, dan layanan mereka berdasarkan karakteristik demografis pelanggan di wilayah tertentu (Kotler & Keller, 2016). Hal ini dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas terhadap merek.

Berbagai penelitian telah menunjukkan adanya hubungan antara karakteristik individu dan kepuasan. Sebagai contoh, studi yang dilakukan oleh (Judge et al., 2001) menemukan bahwa usia, jenis kelamin, dan status pernikahan secara signifikan memengaruhi kepuasan kerja pegawai. Pegawai yang lebih tua, wanita, dan yang telah menikah cenderung lebih puas dengan pekerjaannya dibandingkan dengan pegawai yang lebih muda, pria, dan yang belum menikah.

Hasil penelitian (Juliantari, 2023) menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

4.3.5. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja, hal ini dibuktikan dengan hasil uji thitung sebesar 2,996 dengan angka

signifikan 0,014. Hal ini menunjukkan semakin tinggi Kepuasan Kerja seseorang maka akan semakin tinggi pula Kinerja seseorang.

Dalam perkembangan sebuah perusahaan perhatian terhadap pekerja mutlak dilakukan, dalam hal menjadi perusahaan lebih produktif mencapai sasaran yang diinginkan, untuk itu sudah menjadi keharusan bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai dalam menjalankan aktivitasnya. Adanya kepuasan kerja yang diharapkan pegawai tentunya akan menjadi suatu ukuran dari pelaksanaan tugas yang akan dikerjakan.

Kepuasan kerja akan mendorong pegawai untuk berprestasi lebih baik. Prestasi yang lebih baik akan menimbulkan imbalan ekonomi dan psikologis yang lebih tinggi. Apabila imbalan tersebut dipandang pantas dan adil maka timbul kepuasan yang lebih besar karena pegawai merasa bahwa mereka menerima imbalan sesuai dengan prestasinya. Semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin baik kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan (Paparang et al., 2021), (Adha et al., 2019), (Jufrizen, 2016), (Citrawati & Khuzaini, 2021), (Rosmaini & Tanjung, 2019), (Jufrizen & Kandhita, 2021), yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

4.3.6. Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh secara tidak langsung pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening, hal ini dibuktikan dengan uji statistik sebesar 5,371 dengan

angka signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan hipotesis diterima bahwa ada pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening.

Kemampuan kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Kemampuan kerja yang baik dapat mendorong pegawai untuk mencapai hasil kerja yang optimal (Robbins & Judge, 2013). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kemampuan kerja yang tinggi berhubungan positif dengan kinerja pegawai (Jiang et al., 2012; Shafie et al., 2016). Pegawai yang memiliki kemampuan teknis, interpersonal, dan konseptual yang baik cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang memiliki kemampuan terbatas (Yukl, 2013).

Di sisi lain, kepuasan kerja juga merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang tidak puas (Spector, 1997). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja berhubungan positif dengan kinerja pegawai (Tnay et al., 2013; Aziri, 2011). Pegawai yang merasa puas dengan gaji, peluang promosi, supervisi, rekan kerja, dan aspek lainnya dalam pekerjaan cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik.

Kemampuan kerja merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, baik secara langsung maupun melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang baik cenderung merasa puas dengan pekerjaannya, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja mereka. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan pengembangan

kemampuan kerja pegawai dan memastikan bahwa pegawai merasa puas dengan pekerjaannya untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kemampuan kerja berhubungan positif dengan kepuasan kerja, dan kepuasan kerja berhubungan positif dengan kinerja pegawai (Shafie et al., 2016)

4.3.7. Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh secara tidak langsung pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening, hal ini dibuktikan dengan uji statistik sebesar 4,148 dengan angka signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan hipotesis diterima bahwa ada pengaruh karakteristik individu terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening.

Karakteristik Individu merupakan konsep yang penting dalam memahami perilaku karyawan di tempat kerja. Karakteristik Individu didefinisikan sebagai keadaan psikologis positif yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan absorpsi dalam pekerjaan (Schaufeli & Bakker, 2015). Karyawan yang terikat secara emosional dengan pekerjaannya cenderung menunjukkan produktivitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang tidak terikat (Bakker, & Demerouti, 2018). Karyawan yang terikat secara emosional dengan pekerjaannya cenderung menunjukkan performa yang lebih baik, bekerja dengan lebih tekun, dan memberikan kontribusi yang lebih besar bagi organisasi (Bakker, & Demerouti, 2018).

Selain itu, kepuasan kerja juga diyakini memainkan peran penting dalam hubungan antara Karakteristik Individu dan Kinerja pegawai. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan positif yang dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaannya (Locke, 2012). Karyawan yang puas dengan pekerjaannya cenderung menunjukkan produktivitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang tidak puas (P. S. Robbins & Judge, 2017)..

Beberapa studi empiris telah menunjukkan bahwa kepuasan kerja memediasi hubungan antara Karakteristik Individu dan Kinerja pegawai. Misalnya, studi yang dilakukan oleh (Saks, 2016) pada 102 karyawan di Kanada menemukan bahwa kepuasan kerja memediasi secara parsial hubungan antara Karakteristik Individu dan Kinerja. Karyawan yang terikat secara emosional dengan pekerjaannya cenderung merasa puas dengan pekerjaannya, yang pada gilirannya meningkatkan Kinerja mereka.

Karakteristik individu merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa karakteristik individu seperti kepribadian, kemampuan, motivasi, dan latar belakang pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai (Robbins & Judge, 2018). Kepuasan kerja sendiri juga dianggap sebagai variabel mediasi yang menghubungkan karakteristik individu dengan kinerja pegawai (Robbins & Judge, 2018).

Selain kepribadian, kemampuan individu juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja. Individu dengan kemampuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang

lebih tinggi dan dapat menyelesaikan tugas-tugas dengan lebih baik (Robbins & Judge, 2018).

Karakteristik individu, seperti kepribadian, kemampuan, dan motivasi, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Kepuasan kerja sendiri juga berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan karakteristik individu dengan kinerja. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan karakteristik individu pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang dapat mendukung kepuasan kerja dan kinerja yang optimal.

Hasil penelitian (Juliantari, 2023) menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, serta kepuasan kerja memediasi pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja pegawai.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dibahas pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa sebagian besar dari hasil penelitian berpengaruh signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Simpulan yang dapat diambil dari hasil analisis adalah:

1. Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang baik cenderung memiliki kinerja yang lebih tinggi.
2. Karakteristik Individu tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai. Hal ini menunjukkan karakteristik individu yang berbeda dapat memiliki kinerja yang setara jika mereka mendapatkan dukungan yang memadai dari atasan dan lingkungan kerja yang positif.
3. Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang merasa kompeten dan mampu dalam melaksanakan tugasnya cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka.
4. Karakteristik Individu berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai. Hal ini menemukan bahwa pegawai yang lebih berpengalaman dan memiliki pendidikan yang lebih tinggi cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka.

5. Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik.
6. Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja pegawai pada Pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk terus meningkatkan kemampuan kerja pegawai melalui pelatihan dan pengembangan
7. Karakteristik Individu Management berpengaruh terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja pegawai pada Pegawai Dinas Perhubungan Kota Binjai. Hal ini menunjukkan bahwa manajer dengan kecerdasan emosional yang tinggi mampu menciptakan suasana kerja yang lebih positif dan mendukung.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil simpulan yang diperoleh, maka penulis ingin memberikan saran bagi pihak yang berkepentingan yakni sebagai berikut:

1. Dinas Perhubungan Kota Binjai perlu mengadakan program pelatihan yang terstruktur untuk meningkatkan kemampuan kerja pegawai. Pelatihan ini harus mencakup keterampilan teknis dan soft skills yang relevan dengan tugas mereka.
2. Peningkatan Kepuasan Kerja**: Manajemen harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, seperti sistem kompensasi yang

adil dan transparan, serta kesempatan untuk pengembangan karir, guna meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai.

3. Evaluasi Karakteristik Individu**: Lakukan evaluasi berkala terhadap karakteristik individu pegawai untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka. Hal ini dapat membantu dalam merancang program yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan dan kinerja.
4. Membangun Lingkungan Kerja yang Positif**: Ciptakan lingkungan kerja yang mendukung, di mana pegawai merasa dihargai dan didukung oleh atasan. Ini dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja pegawai.
5. Berikan pengakuan dan apresiasi kepada pegawai yang menunjukkan kinerja baik. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja dan mendorong pegawai lain untuk meningkatkan kinerja mereka.
6. Libatkan pegawai dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Ini dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.
7. Lakukan monitoring dan evaluasi kinerja secara berkala untuk mengidentifikasi masalah yang ada dan mencari solusi yang tepat agar kinerja pegawai dapat terus ditingkatkan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja dalam penelitian ini hanya terdiri dari 2 variabel eksogen, yaitu Kemampuan Kerja dan, variabel intervening

terdiri dari variabel yaitu Kepuasan Kerja dan Variabel endogen yaitu Kinerja sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi Kinerja seperti pengawasa, budaya organisasi dan sebagainya.

2. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini hanya menggunakan program software Smart PLS, dimana masih ada program software yang lainnya, yang digunakan untuk pengolahan data.
3. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan data Kuisioner karena dikhawatirkan responden tidak benar-benar menjawab pernyataan dengan sungguh-sungguh dengan keadaan yang sebenarnya

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*.
- Alwisol. (2012). *Psikologi Kepribadian. Edisi Revisi*. UMM Press.
- Andika, R. (2019). Pengaruh motivasi kerja dan persaingan kerja terhadap produktivitas kerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada pegawai universitas pembangunan panca budi medan. *Jumant*, 11(1), 189–206.
- Arda, M. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 45–60.
- Arif, M., Maulana, T., Lesmana, M. T. (2020). Pengaruh disiplin kerja dan Kemampuan kerja terhadap prestasi kerja karyawan. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 106-119.
- Becker, G. S. (2014). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. University of Chicago Press.
- Cahyono, N. (2022). Pengaruh Upah Insentif, Pelatihan dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Artha Guna Sejahtera Ponorogo. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 6(1), 90–103. <https://doi.org/10.24269/iso.v6i1.1123>
- Chin, W. W. (2018). The Partial Least Squares Approach To Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295–336.
- Engel, J. F., & G. (2013). *Perilaku konsumen. (Edisi Keenam). Jilid 1*. Binarupa Aksara.
- Farisi, S., & Alzen, A. (2023). Antecedent Disiplin Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan. *Jurnal SALMAN (Sosial dan Manajemen)*, 4(1), 1-9.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, A., Farisi, S., & Siswadi, Y. (2022). Peran Mediasi Kelelahan Emosional: Kepemimpinan, Self Efficacy dan Konflik Peran Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 23(1), 23-37.
- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Mengelola Karyawan*. CAPS.
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Edisi*

2. Yogyakarta: BPFE.

- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2006). *Manajemen dasar. Pengertian, Dan Masalah, Edisi Revisi, Bumi Aksara: Jakarta*.
- Jogiyanto, H. M. (2016). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi. Edisi 3*. BPFE.
- Jufrizen, J. (2017). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi terhadap Kinerja Perawat : Studi pada Rumah Sakit Umum Madani Medan. *Jurnal Riset Sains Manajemen, 1*(1), 27–34.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2015). *Metodelogi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. Umsu Press.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2014a). *Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi: Sukses Menulis Skripsi & Tesis Mandiri*. UMSU Press.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2014b). *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. UMSU Press.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2015). *Metode Penelitian Bisnis : Konsep & Aplikasi*. UMSU Press.
- Juliantari, N. K. (2023). Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata, 3*(1), 149–160.
- Khair, H., Rinaldi, B., & Tanjung, H. (2023). Pengaruh Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Labuhanbatu. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum, 7*(2), 334-347.
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Kurniawati, E. (2017). Pengaruh Karakteristik Individu dan Karakteristik Birokrasi Terhadap Perilaku Aparat Di Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur. *Jurnal Kajian Bisnis, 22*(1), 69–78.
- Locke, A. E. (2012). *Esensi Kepemimpinan. Empat Kunci Untuk Memimpin dengan Keberhasilan (Terjemahan Aris Ananda)*. Mitra Utama.
- Luthans. (2011). *Organizational Behavior*. McGraw-Hill.
- Luthans, F. (2014). *Organizational Behavior* (Andi (ed.)).
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. UPP STIM YKPN.

- Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Allen.
- Mangkunegara, A. P. (2017a). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2017b). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Martoyo, S. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 4*. Yogyakarta: BPFPE.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Thomson Learning.
- Nurbahar, R. (2015). Kepuasan Kerja Karyawan di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kebumen. *Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Prawirosentono, S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan. Edisi 1. Cetakan Kedelapan*. BPFPE.
- Rahman, A. (2018). Pengaruh Karakteristik Individu, Motivasi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Donggala. *Jurnal E-Jurnal Katalogis*, 1(2), 1–8.
- Robbins, P. . (2014). *Manajemen, diterjemahkan oleh Bob Sabran*. Erlangga.
- Robbins, P. S., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behaviour* (13th ed.). Salemba Empat.
- Robbins, S. (2015). *Perilaku organisasi*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15.
- Rusiadi. (2014). *Metode Penelitian, manajemen, Akuntansi dan Ekonomi Pembangunan. Konsep, Kasus dan Aplikasi SPSS, Eviews, Amos dan Lisrel Cetakan Kedua*. USU Press.
- Pasaribu, F., Kunci, K., Kerja, K., Kerja, D., & Pegawai, K. (2022). Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 5(1), 30–41.
- Sembiring, M., Jufrizen, J., & Tanjung, H. (2021). Efek Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.

Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 4(1), 131–144.

- Setiawan, J. (2018). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt.Awetama Bina Reksa. *Jurnal AKMENBIS Akademi Akuntansi Permata Harapan*, 2(1), 55–70.
- Shafie, B., Baghersalimi, S., & Barghi, V. (2016). The relationship between leadership style and employee performance: A Case Study of Real Estate Registration Organization of Tehran Province. *Journal of Administrative Management, Education and Training*, 12(1), 26–33.
- Siagian, S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Siswadi, Y., Adhan, A., Jufrizen, J., & Prayogi, M. A. (2020). Peran mediasi Komitmen Organisasi Pada Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dosen Tetap Universitas Swasta di Kota Medan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 1-15.
- Spector, P. E. (2019). (2019). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. Sons Inc.
- Stemp dkk dalam siagian. (2019). *Pengaruh Koordinasi, Komunikasi ..., Mochammad Iqbal, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMP, 2022*.
- Subyantoro, A. (2019). Arief Subyantoro. (2009). " Karakteristik Individu, Karakteristik Perkerjaan, Karakteristik Organisasi dan Kepuasan Kerja Pengurus yang Dimediasi oleh Motivasi Kerja (Studi pada pengurus KUD di kabupaten Sleman). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1), 11–19.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R& D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Sutrisno, E. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pranada Media Group.
- Tika, P. (2017). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Karyawan*. Bumi Aksara.
- Triatna, C. (2015). Perilaku Organisasi Dalam Pendidikan. In *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*. Remaja Rosdakarya.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja . Edisi Keempat*. Rajawali Pers.
- Wirawan. (2014). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori Aplikasi dan Penelitian*. Salemba Empat.
- Yudhi Arisa Putra. (2021). Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Profesionalisme Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata Kabupaten

Balangan Provinsi Kalimantan Selatan. *Kindai*, 17(2), 291–302.
<https://doi.org/10.35972/kindai.v17i2.656>

Zikmund, W. G., & Babin, B. J. (2013). *Menjelajahi Riset Pemasaran Exploring Marketing Research*. Salemba Empat.