

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Manajemen**

Pengertian Manajemen menurut Nurdiansyah dan Rahman (2019:3) yang menyatakan bahwa manajemen adalah serangkaian aktivitas yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang ditargetkan dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Menurut Ramdan, T., & Sufyani, M. A. (2019:20), menyatakan manajemen didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari pengelolaan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.

Menurut Kristina dan Widyaningrum (2019), manajemen adalah upaya untuk mengoordinasikan seluruh sumber daya untuk mencapai tujuan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penetapan tenaga kerja, pengarahan, dan pengawasan.

Pengertian manajemen tersebut sama dengan yang di kemukakan oleh Pratama (2020) yang mendefinisikan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan dan pengawasan anggota-anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

### **2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

Pengertian MSDM menurut Hasibuan (2019:10) mengatakan manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Marwansyah (dalam Cahyawening, 2019) menyampaikan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perubahan secara terpadu.

Menurut Kasmir (2019:6) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia adalah proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan kerja menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder.

Sihotang (dalam Sinambela, L., P., 2021) mengatakan manajemen sumber daya manusia adalah semua tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang berkaitan dengan pengadaan, pelatihan, penempatan, kompensasi, pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia untuk mencapai berbagai tujuan yang berkaitan dengan individu, masyarakat, pemerintah, dan organisasi yang relevan.

### **2.1.3 Pengertian Kemampuan Kerja**

Menurut Sugiharta (2019) menyampaikan bahwa kemampuan kerja merupakan keterampilan yang dimiliki seseorang dalam melakukan pekerjaan yang melibatkan aktivitas fisik dan mental.

Menurut penelitian Nurhaedah dkk (2018) dan Widyandari dkk (2022), menyebutkan bahwa kemampuan kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Widyandari dkk (2022) mengidentifikasi empat indikator kemampuan kerja, yaitu pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan perilaku.

### **2.1.4 Pengertian Lingkungan Kerja**

Menurut Effendy dan Fitria (2019:50) lingkungan kerja didefinisikan sebagai interaksi langsung dalam pekerjaan antara seseorang dengan atasan, rekan sejawat, atau bawahan.

Menurut Darmadi (2020:242), lingkungan kerja terdiri dari semua hal-hal yang terjadi di sekitar karyawan yang dapat memengaruhi kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepada mereka. Hal-hal seperti *air conditioning* dan *lighting* yang baik adalah contohnya.

Menurut Facheri dan Khair (2020:111) adapun indikator dari lingkungan yaitu fasilitas, kebisingan, sirkulasi udara, dan hubungan kerja.

Menurut Budiasa (2021:39), mengatakan lingkungan kerja mencakup semua elemen yang ada di ruang kerja karyawan, baik berwujud maupun tidak berwujud, mempengaruhi mereka secara

langsung atau tidak langsung dan memiliki kapasitas untuk mempengaruhi individu dan kinerja pekerjaan mereka.

Afandi (2021:66) menjelaskan bahwa lingkungan kerja mencakup semua hal di sekitar pekerja yang dapat memengaruhi kinerja mereka. Ini termasuk suhu, kelembaban, ventilasi, pencahayaan, kebisingan, kebersihan tempat kerja, dan ketersediaan alat kerja yang cukup.

Terdapat beberapa faktor lingkungan kerja menurut Afandi (2021:66-67) yaitu :

1. Kenyamanan Karyawan

Kenyamanan di dalam bekerja akan berdampak terhadap kualitas kerja pada diri seseorang. Maka dari itu dengan lingkungan kerja yang mendukung dapat membuat pegawai bekerja secara maksimal.

2. Perilaku Karyawan

Perilaku karyawan adalah dimana orang yang bekerja ditempat kerja dapat menempatkan dirinya bekerja secara lebih baik. Dengan adanya lingkungan yang mendukung, nyaman dan bersih maka pegawai bisa bekerja secara lebih baik.

3. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan yaitu jika kondisi dilingkungan kerja terjamin maka kinerja pegawai akan naik. Apabila fasilitas ditempat kerja menurun maka tingkat kinerja pegawai akan ikut menurun.

#### 4. Tingkat Stress Karyawan

Tingkat stres karyawan yaitu lingkungan yang tidak kondusif dapat menyebabkan tingkat stress pegawai.

Menurut Budiasa (2021:41) ada beberapa aspek lingkungan kerja non fisik yang bisa mempengaruhi perilaku karyawan, yaitu :

1. Lingkungan sosial, yaitu latar belakang keluarga, jumlah keluarga, tingkat kesejahteraan dan lain-lain sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Status sosial, yaitu semakin tinggi jabatan karyawan dalam perusahaan maka semakin tinggi kewenangan dan keleluasaan dalam mengambil keputusan.
3. Hubungan kerja dalam perusahaan, yaitu hubungan kerja antar karyawan atau hubungan antar karyawan dengan atasan..
4. Kelancaran komunikasi atau sistem informasi, yaitu sejauh mana karyawan merasakan adanya komunikasi yang baik, terbuka, dan lancar, baik antara teman sekerja ataupun dengan pimpinan.

Menurut Budiasa (2021:43) indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut :

##### 1. Suasana Kerja

Kondisi yang ada disekitar karyawan yang menciptakan suasana serta mempengaruhi pelaksanaan di dalam pekerjaan tersebut.

##### 2. Hubungan dengan Rekan Kerja

Hubungan dengan rekan kerja dapat dilihat dari keharmonisan tanpa saling menjatuhkan satu sama lain. Dalam hubungan pekerjaan

yang harmonis karyawan akan bertahan di dalam perusahaan dan tentunya akan mempengaruhi kinerja karyawan.

### 3. Tersedianya Fasilitas atau Perlengkapan Kerja

Fasilitas atau perlengkapan kerja merupakan peralatan untuk mendukung kelancaran kerja. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap menjadi penunjang yang penting di dalam pelaksanaan kerja guna meningkatkan kinerja karyawan.

#### **2.1.5 Pengertian Kinerja**

Menurut Rerung (2019:54) mengatakan kinerja karyawan adalah perilaku yang dihasilkan pada tugas yang dapat diamati dan dievaluasi, di mana kinerja karyawan adalah kontribusi yang dibuat oleh seorang individu dalam pencapaian tujuan organisasi.

Kinerja menurut Sinaga (2020:14), didefinisikan sebagai fungsi pekerjaan atau aktivitas individu di dalam suatu perusahaan, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan perusahaan dalam jangka waktu tertentu.

Kinerja karyawan menurut Adhari (2020:77), didefinisikan sebagai output dari kegiatan atau fungsi pekerjaan yang dilakukan dalam pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang mencerminkan baik kualitas maupun kuantitas pekerjaan tersebut.

Marhawati (2022) menerangkan kinerja adalah suatu kualitas hasil kerja pegawai dalam menjalankan pekerjaannya selama waktu tertentu, melalui proses kerja yang sesuai standar perusahaan. Kinerja pegawai

memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Adhari (2020:89) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

#### 1. Kemampuan

Kemampuan pegawai merupakan kemampuan yang diperoleh secara formal, misalnya pendidikan yang diperoleh dibangku sekolah atau diperguruan tinggi dapat mempengaruhi secara langsung kinerja karyawan itu sendiri.

#### 2. Motivasi

Motivasi (materiil dan non materiil) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya. Jadi sifatnya khusus memberikan pujian penghargaan, bonus, piagam, dan lain sebagainya. Motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja/kelancaran tugas. Sehingga kinerja karyawan lebih meningkat dalam melakukan pekerjaan.

#### 3. Dukungan yang diterima

Fasilitas-fasilitas yang mendukung dalam pelaksana pekerjaan yang diperlukan dalam pencapaian kinerja secara tidak langsung fasilitas-fasilitas yang terpenuhi tersebut dapat membantu kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya tersebut.

#### 4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan

Dengan keberadaan pekerjaan yang perusahaan berikan kepada karyawan sehingga dapat ikut mempengaruhi kinerja karyawan. Karena karyawan akan merasa puas dan akan timbul kecintaan karyawan terhadap perusahaan dan pekerjaannya. Maka kinerja mereka akan baik pula.

#### 5. Hubungan mereka dengan organisasi

Hubungan tempat kerja karyawan juga akan mempengaruhi kinerja karyawan secara tidak langsung karena hubungan mereka dengan organisasi kerja yang nyaman dan hubungan yang harmonis antara karyawan yang satu dengan yang lainnya maka akan timbul semangat kerja karyawan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut Hery (2019:29) ada delapan karakteristik yang membuat suatu standar kinerja menjadi efektif, yaitu :

##### 1. Didasarkan pada pekerjaan

Standar kinerja harus dibuat atas suatu pekerjaan tanpa memandang orang yang mengerjakan pekerjaan tersebut.

##### 2. Dapat dipercayai

Semua pegawai harus dapat mencapai standar yang telah ditentukan. Standar harus ditetapkan lebih tinggi sebagai tantangan bagi pekerja untuk memberikan kinerja terbaiknya.

3. Dapat dipahami

Standar harus jelas bagi manajer maupun pegawai. Standar harus dapat dengan mudah dipahami oleh manajer maupun pegawai.

4. Harus disepakati

Baik manajer maupun pekerja harus sepakat bahwa sebuah standar telah ditentukan dengan jujur. Hal ini sangatlah penting untuk memotivasi pegawai.

5. Spesifik dan terukur

Standar harus dapat dinyatakan dalam bentuk angka, persentase, satuan uang atau bentuk lain yang dapat diukur secara kuantitatif. Standar juga harus dapat dinyatakan secara spesifik bahkan apabila pertimbangan subjektif harus digunakan.

6. Berorientasi waktu

Standar kinerja menunjukkan berapa lama suatu pekerjaan harus dapat diselesaikan atau kapan suatu pekerjaan harus diselesaikan dengan menunjukkan tanggal yang pasti.

7. Harus tertulis

Baik manajer maupun pekerja harus mempunyai salinan tertulis atas standar yang telah disetujui. Dalam hal ini mereka tidak boleh mendasarkan pada ingatan.

8. Dapat berubah

Karena standar harus disepakati dan dapat dicapai, maka secara periodik harus dievaluasi dan diubah apabila diperlukan. Akan tetapi

standar tidak boleh diubah hanya karena pegawai tidak memenuhi standar.

Menurut Fauzi (2020:54) menyatakan bahwa standar kinerja efektif hendaknya bersifat :

1. *Relevance*, berarti terdapat hubungan jelas antara kinerja dengan suatu pekerjaan dan tujuan-tujuan organisasi, serta hubungan yang jelas antara elemen-elemen pekerjaan kritis yang diidentifikasi melalui analisis pekerjaan (*job analysis*) dan dimensi-dimensi yang dinilai pada bentuk (*form*) penilaian.
2. *Sensitivity*, mengimplikasikan bahwa sistem penilaian kinerja mampu membedakan yang efektif dan tidak, sehingga karyawan-karyawan yang mempunyai nilai baik dan tidak baik diberikan nilai yang tidak sama.
3. *Reliability*, dapat diandalkan baik oleh supervisor, rekan sejawat, maupun bawahan.
4. *Acceptability*, dapat diterima oleh semua pihak baik manajer, supervisor, maupun bawahan.

Dari pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa standar kinerja yang efektif merupakan bagian krusial dari proses peninjauan kerja. Standar kinerja yang efektif menggambarkan harapan yang dimiliki oleh manajer terhadap kinerja pegawai, dan oleh karena itu harus dipahami dengan baik oleh semua pegawai.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Rekapitulasi Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Penulis/Tahun	Judul	Tujuan	Persamaan	Perbedaan	
					Penelitian terdahulu	Rencana Penelitian
1.	Ariza Novandi (2019)	“Pengaruh Kemampuan Kerja ( <i>Ability</i> ) dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. United Tractors Tbk Cabang Medan.”	Penelitian bertujuan meneliti Pengaruh Kemampuan Kerja ( <i>Ability</i> ) dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. United Tractors Tbk Cabang Medan.	Meneliti tentang kemampuan kerja.	Objek penelitian yakni mesin perusahaan kontruksi.	Penelitian ini menggunakan variabel bebas lain yaitu lingkungan kerja. Penelitian ini adalah lembaga negara.
2.	Hendra Dwi Saputra (2020)	“Pengaruh Lingkungan kerja dan Penempatan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Puskesmas Rawat Inap Tata Karya Kecamatan Abung Surakarta Kabupaten Lampung Utara.”	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan di Puskesmas Rawat Inap Tata Karya di Kecamatan Abung, Kecamatan Surakarta, Kabupaten Lampung Utara, dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan penempatan.	Meneliti tentang lingkungan kerja.  Variabel terikat yang digunakan sama yaitu kinerja pegawai.  Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif.	Latar belakang permasalahan yang dihadapi penelitian terdahulu terkait keterbatasan peralatan pendukung dan penempatan pegawai yang belum sesuai.	Latar belakang permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini terkait kemampuan pegawai dan lingkungan kerjanya.
3.	Dian Asriani, Muchran NL, Irwan Abdulllah (2022)	“Pengaruh Kemampuan Kerja, Lingkungan Kerja dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pada	Pada Balai Karantina Pertanian Kelas I Jayapura, pengaruh Kemampuan Kerja, dan Lingkungan Kerja, dan	Meneliti tentang Kemampuan kerja dan lingkungan kerja.	Penelitian terdahulu menggunakan lebih dari dua variabel yaitu kepemimpinan.	Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel saja yaitu kemampuan kerja dan lingkungan kerja

		Balai Karantina Pertanian Kelas I Jayapura (2022)”	Kepemimpinan Terhadap Kinerja adalah subjek penelitian ini.	Penelitian bertujuan meneliti Pengaruh Motivasi, Kemampuan, dan Kemampuan Kerja dan Digital Terhadap Kinerja Pegawai Bank BTN Kantor Cabang Syariah Makassar.”	Meneliti kemampuan kerja dan lingkungan kerja.  Jenis penelitian yang digunakan sama yaitu kuantitatif.  Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel adalah dengan menggunakan teknik sampel jenuh.	Sampel penelitian ini sebanyak 60 responden.	Sampel pada penelitian ini hanya sebanyak 21 orang.
4.	Naufal Rakky, Masdar Mas’ud (2022)	“Pengaruh Motivasi, Kemampuan, Kerja dan Digital Terhadap Kinerja Pegawai Bank BTN Kantor Cabang Syariah Makassar.”	Penelitian bertujuan meneliti Pengaruh Motivasi, Kemampuan, dan Kemampuan Kerja dan Digital Terhadap Kinerja Pegawai Bank BTN Kantor Cabang Syariah Makassar.”	Meneliti kemampuan kerja dan lingkungan kerja.  Jenis penelitian yang digunakan sama yaitu kuantitatif.  Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel adalah dengan menggunakan teknik sampel jenuh.	Sampel penelitian ini sebanyak 60 responden.	Sampel pada penelitian ini hanya sebanyak 21 orang.	
5.	Ridha Nur Indah Sari, Bahar Sinring, Lukman Chalid (2019)	“Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kebudayaan dan Kepariwisataan Provinsi Sulawesi Selatan.”	Penelitian bertujuan meneliti Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kebudayaan dan Kepariwisataan Provinsi Sulawesi Selatan.	Meneliti tentang kemampuan kerja dan lingkungan kerja.  Metode yang digunakan sama yaitu analisis regresi berganda.	Penelitian terdahulu menggunakan variabel bebas yang lain yaitu motivasi kerja.  Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 100 orang. Dijadikan sampel sebanyak 80 orang.  Menggunakan teknik random sampling.	Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel bebas saja yaitu kemampuan kerja dan lingkungan kerja.  Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 21 orang. Jadi sampel yang digunakan adalah seluruh orang yang ada di kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.	

	Mengggunakan teknik sampel jenuh.					
6.	Ririn Kuntarini, Suratni, Mansur M, Duta Mastajab (2022)	Penelitian bertujuan meneliti Pengaruh Kemampuan Kerja, Lingkungan Kerja dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Puncak.”	Meneliti tentang kemampuan kerja dan lingkungan kerja.	Penelitian terdahulu menggunakan teknik sampel total atau sampel sensus.	Penelitian terdahulu menggunakan teknik sampel jenuh.	
7.	Widiya Ratna Sari, La Ode Wahiyuddin, Tita Rosita (2023)	“ <i>Influence of Work Abilities and Work Environment on Employee Performance in the Archives and Library Services of Paser District.</i> ”	Meneliti tentang kemampuan kerja dan lingkungan kerja. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.	Penelitian terdahulu menggunakan teknik sampel total sampling. Latar belakang permasalahan penelitian terdahulu yaitu penurunan pencapaian kinerja.	Penelitian ini hanya menggunakan teknik sampel jenuh. Latar belakang permasalahan penelitian terdahulu yaitu pengaruh kemampuan kerja dan lingkungan terhadap kinerja pegawai.	

1. Persamaan dan Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariza Novandi (2019)

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariza Novandi (2019) yaitu sama-sama meneliti tentang kemampuan kerja. Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada objek penelitian. Objek penelitian yang dilakukan oleh Ariza Novandi (2019) yakni perusahaan mesin konstruksi. Sedangkan pada penelitian ini adalah lembaga negara.

2. Persamaan dan Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendra Dwi Saputra (2020)

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendra Dwi Saputra (2020) yaitu sama-sama meneliti tentang lingkungan kerja.

Perbedaan antara keduanya terletak pada metode penelitian yang digunakan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Hendra Dwi Saputra (2020) latar belakang permasalahan yang dihadapi dalam penelitian terdahulu terkait keterbatasan peralatan pendukung dan penempatan pegawai yang belum sesuai. Sedangkan latar belakang permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini terkait kemampuan para pegawai dan lingkungan kerja disekitarnya.

3. Persamaan dan Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Dian Asriani, Muchran NL, Irwan Abdullah (2022)

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dian Asriani, Muchran NL, Irwan Abdullah (2022) yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas kemampuan kerja dan lingkungan kerja.

Perbedaan antara keduanya terletak pada variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian terdahulu menggunakan 3 variabel bebas antaranya kemampuan kerja, lingkungan kerja dan kepemimpinan. Sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan variabel bebas yaitu kemampuan kerja dan lingkungan kerja.

4. Persamaan dan Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Naufal Rakky, Masdar Mas'ud (2022)

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Naufsal Rakky, Masdar Mas'ud (2022) yaitu sama-sama meneliti tentang kemampuan kerja dan lingkungan kerja. Jenis penelitian yang digunakan sama yaitu kuantitatif. Teknik yang digunakan menentukan sampel adalah dengan menggunakan teknik sampel jauh.

Perbedaan antara keduanya terletak pada jumlah sampel yang digunakan. Pada penelitian terdahulu sampel penelitian yang digunakan sebanyak 60 responden. Sedangkan pada penelitian ini sampel yang digunakan hanya 21 responden.

5. Persamaan dan Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Ridha Nur Indah Sari, Bahar Sinring, Lukman Chalid (2019)

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ridha Nur Indah sari, Bahar Sinring, Lukman Chalid (2019) yaitu

sama-sama meneliti tentang kemampuan kerja dan lingkungan kerja. Metode yang digunakan sama yaitu analisis regresi berganda.

Perbedaan antara keduanya terletak pada variabel bebas yang digunakan, jumlah populasi serta sampel, dan teknik pengambilan sampel. Pada penelitian terdahulu menggunakan variabel bebas yang lain yaitu motivasi kerja. Sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan 2 variabel bebas yaitu kemampuan kerja dan lingkungan kerja. Jumlah populasi pada penelitian terdahulu sebanyak 100 orang yang dijadikan sampel sebanyak 80 orang. Sedangkan pada penelitian ini jumlah populasi sebanyak 21 orang maka sampel yang diambil seluruh responden yang ada di kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Pada penelitian terdahulu menggunakan teknik random sampling dalam pengambilan sampel. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh.

6. Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Ririn Kuntarini, Suratni, Mansur M, Duta Mastajab (2022)

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ririn Kuntarini, Suratni, Mansur M, Duta Mastajab (2022) yaitu sama-sama meneliti tentang kemampuan kerja dan lingkungan kerja. Perbedaan dari penelitian ini adalah penggunaan teknik sampel. Pada penelitian terdahulu menggunakan teknik sampel total atau sampel sensus. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh.

7. Persamaan dan Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiya Ratna Sari, La ode Wahiyuddin, Tita Rosita (2023)

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiya Ratna Sari, La Ode Wahiyuddin, Tita Rosita (2023) yaitu sama-sama meneliti tentang kemampuan kerja dan lingkungan kerja. Serta menggunakan metode yang sama yaitu metode kuantitatif.

Perbedaan dari penelitian ini adalah teknik sampel yang digunakan dan latar belakang permasalahan. Pada penelitian terdahulu menggunakan teknik sampel total. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh. Latar belakang permasalahan pada penelitian terdahulu yaitu penurunan pencapaian kinerja. Sedangkan latar belakang permasalahan pada penelitian ini yaitu pengaruh kemampuan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.

### **2.3 Kerangka Berpikir**

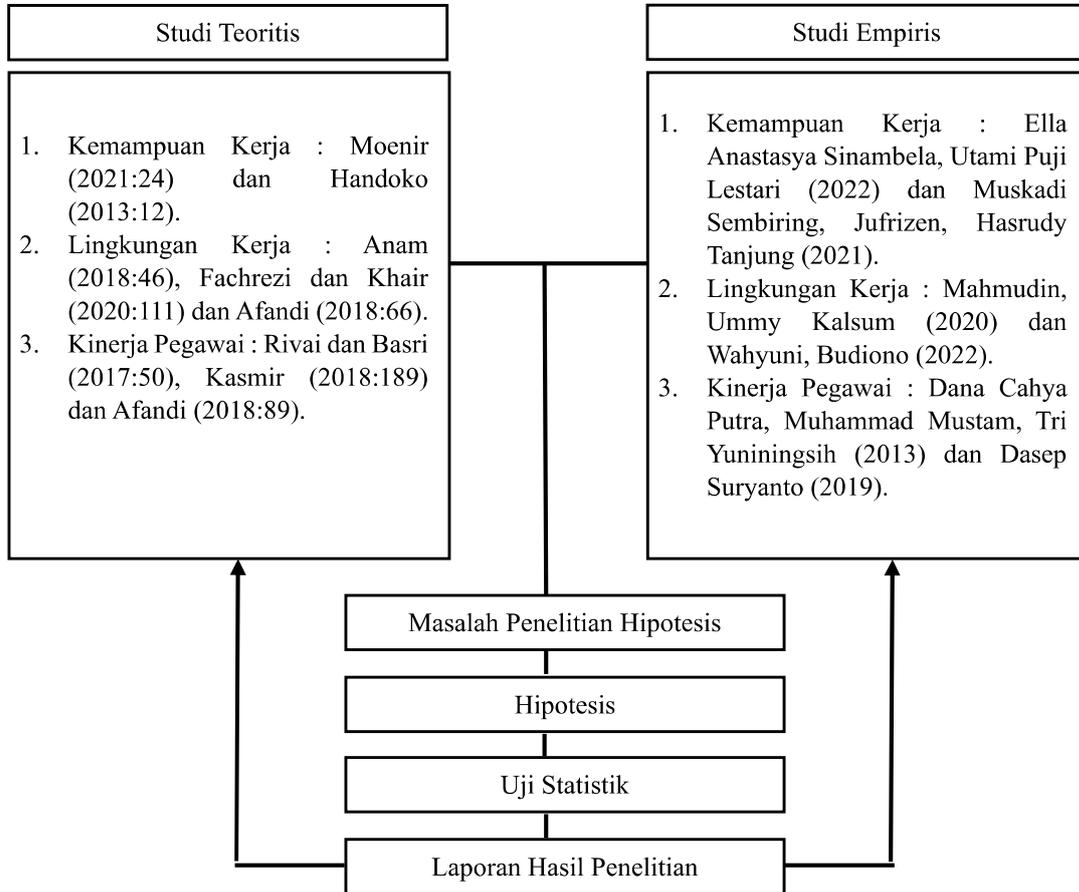
Menurut Uma Sekaran (dalam Sugiyono, 2019:72) mengatakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir menjelaskan pola hubungan antara variabel yang ingin diteliti yaitu hubungan antara variabel independen (X) dan dependen (Y). Dalam penelitian ini, variabel independen yang ingin diteliti yaitu kemampuan kerja dan lingkungan kerja. Variabel dependen yang diteliti adalah kinerja pegawai. Subjek penelitiannya yaitu pegawai di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Dengan melakukan kemampuan kerja yang baik serta lingkungan kerja yang kondusif maka akan berguna untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Menurut Sugiharta (2019) menyampaikan bahwa kemampuan kerja merupakan keterampilan yang dimiliki seseorang dalam melakukan pekerjaan yang melibatkan aktivitas fisik dan mental. Faktor kemampuan kerja menurut Handoko (2013:12) antara lain faktor pendidikan, faktor pelatihan, dan faktor pengalaman kerja.

Menurut Anam (2018:46) menyatakan lingkungan kerja adalah apa yang ada disekitar karyawan yang membuat mereka merasa aman, nyaman, dan puas saat melakukan dan menyelesaikan tugas yang diberikan atasan mereka. Faktor lingkungan kerja menurut Afandi (2018:66) antara lain rencana ruang kerja, rancangan pekerjaan, kondisi lingkungan kerja, dan tingkat *visual privacy* dan *acoustical privacy*.

Menurut Rivai dan Basri (2017:50) mendefinisikan kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama. Faktor kinerja pegawai menurut Afandi (2018:89) yaitu kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, efisiensi dalam melaksanakan tugas, disiplin kerja, ketelitian, kepemimpinan, kejujuran, kreativitas, dan inisiatif. Kerangka berpikir penelitian ini digambarkan dalam bentuk bagan. Berikut ini adalah kerangka berpikir yang digunakan peneliti dalam penelitian ini :

**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Berpikir**



Sumber : Data diolah, 2024

**2.4 Kerangka Konseptual**

Ombudsman Republik Indonesia (RI) adalah sebuah lembaga independen yang dibentuk untuk menjalankan fungsi pengawasan dan pengaduan terkait dengan administrasi publik dan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Tujuan utama dari Ombudsman RI adalah memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan oleh berbagai lembaga pemerintah dan instansi lainnya berjalan dengan efektif, sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan. Provinsi Kalimantan

Selatan merupakan salah satu provinsi yang menghadapi banyak kasus maldministrasi, yang terbukti dengan adanya laporan yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

Kemampuan kerja yang tinggi pada Ombudsman RI secara simultan dapat meningkatkan efektivitas nya dalam menangani keluhan dan pelaporan. Hal ini dapat mempercepat penyelesaian kasus, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan mengurangi risiko penyalahgunaan kekuasaan. Adapun dampak dari kemampuan kerja yang tinggi yaitu :

1. Kemampuan kerja yang tinggi memungkinkan Ombudsman untuk menyelesaikan kasus lebih cepat, memberikan keadilan secara efisien kepada masyarakat.
2. Kinerja yang efektif menciptakan kepercayaan publik terhadap Ombudsman, menjadikannya lembaga yang diandalkan untuk menangani isu-isu administratif dan penyalahgunaan kekuasaan.
3. Ombudsman yang beroperasi dengan kemampuan tinggi dapat menjadi penghalang bagi penyalahgunaan kekuasaan, karena mereka dapat menyelidiki dan menindaklanjuti dengan efektif.
4. Dengan menyelesaikan masalah secara cepat, Ombudsman dapat mendorong perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan tata kelola administratif.
5. Ombudsman yang berkinerja tinggi dapat memberdayakan masyarakat dengan memberikan akses yang mudah dan hasil yang adil dalam menanggapi keluhan masyarakat.

Kemampuan kerja yang tinggi pada Ombudsman dapat menciptakan dampak positif secara menyeluruh dalam menjaga keseimbangan antara kepentingan masyarakat dan efisiensi administratif. Namun sebaliknya, rendahnya kemampuan kerja dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat, kehilangan kepercayaan, dan peningkatan potensi penyalahgunaan kekuasaan.

Menurut Mangkunegara (2013:105) menyampaikan bahwa lingkungan kerja adalah semua aspek fisik kerja, psikologis kerja, dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas.

Menurut Heizer dan Render (2015:467) menjelaskan lingkungan kerja sebagai lingkungan fisik di mana para karyawan bekerja dapat memengaruhi kinerja, keselamatan dan kualitas kehidupan pekerjaan mereka.

Lingkungan kerja yang kondusif pada Ombudsman dapat memiliki dampak positif berikut :

1. Lingkungan kerja yang mendukung dan kolaboratif dapat meningkatkan motivasi dan kinerja Ombudsman, memungkinkan mereka untuk bekerja dengan lebih optimal.
2. Suasana kerja yang positif mendorong inovasi dalam pendekatan penyelesaian kasus, memungkinkan Ombudsman untuk menemukan solusi yang lebih baik dan efisien.
3. Lingkungan kerja yang positif dapat meningkatkan keterlibatan tim, memungkinkan Ombudsman untuk bekerja secara sinergis dan saling mendukung dalam menanggapi tantangan.

4. Suasana kerja yang mendukung etika dan nilai-nilai profesional dapat meningkatkan kepatuhan terhadap standar etika dan integritas dalam menjalankan tugas Ombudsman.
5. Dengan tim yang berkolaborasi dan terlibat, Ombudsman dapat memperkuat hubungan dengan pihak-pihak yang terlibat, termasuk masyarakat, pemerintah, dan lembaga lainnya.

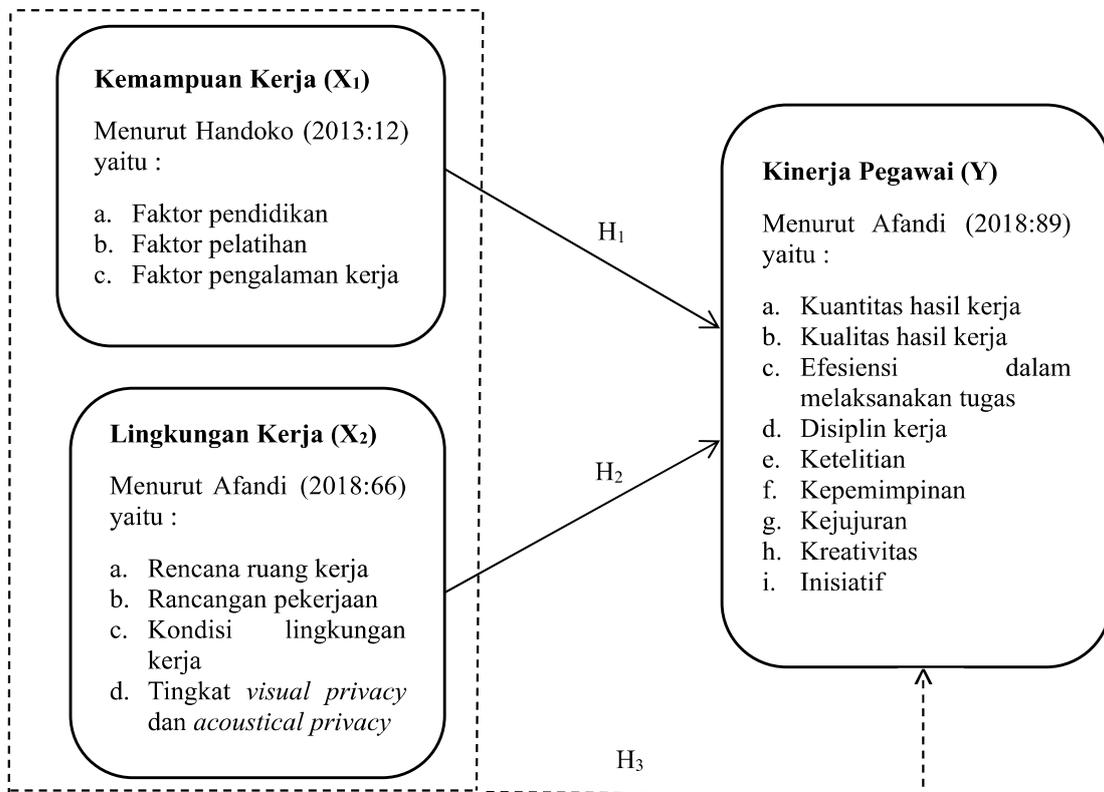
Lingkungan kerja yang positif dapat memainkan peran penting dalam mendukung efektivitas dan berkelanjutan lembaga Ombudsman dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya.

Menurut Widiana (2015:27) terdapat dua jenis lingkungan kerja yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik :

1. Lingkungan kerja fisik yaitu lingkungan atau kondisi tempat kerja yang dapat mempengaruhi atau meningkatkan efisiensi kerja.
2. Lingkungan kerja non fisik yaitu semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan bawahan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan.

Kerangka konseptual penelitian ini digambarkan dalam bentuk bagan. Berikut ini adalah kerangka konseptual yang digunakan peneliti dalam penelitian ini:

**Gambar 2. 2**  
**Kerangka Konseptual**



**Keterangan :**

- > : Pengaruh secara parsial
- - - - -> : Pengaruh secara simultan

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan gambar 2.2 di atas, dapat dijelaskan bahwa dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yakni (kemampuan kerja dan lingkungan kerja) serta terdapat satu variabel terikat yakni kinerja. Kerangka konseptual tersebut berguna untuk mengarahkan peneliti dalam melakukan penelitiannya.

Keterangan variabel :

Variabel Bebas : Kemampuan Kerja dan Lingkungan Kerja

Variabel Terikat : Kinerja Pegawai

Garis dampak antara variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> pada Y diwakili oleh panah.

Untuk pengujian hipotesis yang akan diajukan, maka peneliti menentukan variabel-variabel yang hendak diketahui kedudukannya antara lain :

1. Variabel Bebas

Merupakan variabel yang keberadaannya tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya, yang menjadi variabel independent dalam penelitian ini adalah kemampuan kerja dan lingkungan kerja.

2. Variabel Terikat

Variabel yang keberadaannya dipengaruhi oleh variabel lainnya, yang termasuk variabel dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa faktor yang menjadi acuan untuk meningkatkan kinerja adalah kemampuan dan lingkungan kerja. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari kedua variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Dalam analisis statistik dan penelitian, istilah "pengaruh simultan" mengacu pada dampak gabungan dari beberapa faktor independen pada satu variabel dependen. Dinyatakan secara berbeda, pengaruh simultan menggambarkan dampak kolektif dari beberapa variabel atau penyebab pada variabel atau hasil tertentu. Kemampuan kerja ( $X_1$ ) dan Lingkungan kerja ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ).

## 2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2015:64) mengatakan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Berdasarkan kerangka konseptual yang ada diatas, hipotesis yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : Kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Ombudsman

RI Perwakilan Kalimantan Selatan

H<sub>2</sub> : Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Ombudsman

RI Perwakilan Kalimantan Selatan

H<sub>3</sub> : Kemampuan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan

terhadap kinerja pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan