

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Landasan teori merupakan teori yang menguraikan variabel-variabel penelitian yang dimulai dari definisi, konsep, asumsi, dan indikator yang nantinya digunakan untuk mengukur variabel tersebut. Dalam landasan teori ini memiliki bahasan mengenai hal-hal yang tertera pada judul yaitu “Pengaruh Kompetensi dan Tingkat Disiplin terhadap Kinerja Karyawan PT. Gapura Angkasa (JOUMPA) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar”. Maka landasan teori yang diuraikan adalah:

1. Kompetensi

a. Pengertian Kompetensi

Menurut Suparno (2012:27) kompetensi didefinisikan sebagai kecakapan yang memadai untuk melakukan suatu tugas atau sebagai memiliki keterampilan dan kecakapan yang diisyaratkan. Sedangkan sumber daya manusia, menurut Nawawi dalam Gaol (2014:44) merupakan orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi atau perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya (kuantitatif), dan merupakan potensi yang menjadi penggerak organisasi. Sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang paling penting bagi Perseroan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya.

Dapat diambil kesimpulan dari definisi di atas, bahwasanya kompetensi adalah karakteristik yang dimiliki oleh orang yang bekerja dalam setiap performa pekerjaannya sebagai kualitas individu dalam pekerjaan guna meningkatkan kegiatan perusahaan.

b. Faktor Kompetensi

Menurut Zwell (2008:56-58) terdapat beberapa faktor yang bisa memengaruhi kompetensi seseorang, di antaranya adalah:

1) Keyakinan dan nilai-nilai

Perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh keyakinan dan nilai yang diyakini terhadap diri sendiri maupun orang lain. Jika orang yakin dan percaya dengan kemampuannya dalam melakukan sesuatu, maka hal tersebut dapat mempermudah untuk melakukan pekerjaan.

2) Keterampilan

Keterampilan juga menjadi pemicu dalam kompetensi sebab dalam tiap individu dapat terlihat keunggulannya dari terampil yang dimiliki. Biasanya keterampilan yang memainkan peran dalam kompetisi.

3) Pengalaman

Keahlian dari kompetensi memerlukan pengalaman. Dengan pengalaman tiap individu akan memiliki pembelajaran lebih, semakin banyak pengalaman yang terkait maka akan semakin mempermudah keahlian tiap orang dan menjadi lebih baik.

4) Karakteristik pribadi

Kepribadian seseorang akan memengaruhi cara kerja pada masing-masing penyelesaiannya. Dengan adanya karakteristik pribadi menjadikan adanya keunggulan tersendiri dalam tiap individu yang akan menambah kompetensi pada individu tersebut.

5) Motivasi

Motivasi sebagai dorongan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaannya serta mempermudah dengan menjadi lebih giat dalam melakukan pekerjaannya. Motivasi dan apresiasi dari atasan untuk karyawan juga dapat memberikan pengaruh baik terhadap pekerjaan.

6) Isu emosional

Kondisi emosional seseorang sangat berpengaruh dengan setiap performa kerjanya. Rasa percaya diri akan menjadikan seseorang menjadi lebih baik dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan gangguan emosional seperti kurangnya percaya diri dapat menurunkan performa kerja seseorang.

7) Kemampuan intelektual

Pemikiran intelektual, kognitif, analitis, dan kemampuan konseptual berpengaruh pada kompetensi. Tingkat intelektual dipengaruhi oleh pengalaman dan pembelajaran, dengan itu seseorang dapat menaikkan kompetensinya.

8) Budaya organisasi

Kompetensi seseorang dalam kegiatan kerjanya dipengaruhi oleh budaya organisasi, karena budaya organisasi dapat memengaruhi kinerja, hubungan antar pegawai, motivasi kerja, hingga penyelesaian kerja, sehingga dapat memengaruhi kompetensi orang tersebut.

c. Indikator Kompetensi

Dalam penelitian ini akan menggunakan variabel kompetensi untuk mengukur kompetensi dari Romberg dalam Riyanda (2017:20) yaitu pengalaman kerja, latar belakang pendidikan, pengetahuan, dan keterampilan.

- 1) Pengalaman kerja, diartikan sebagai suatu dasar atau acuan seorang karyawan untuk dapat menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil risiko, mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab, serta mampu berkomunikasi dengan baik terhadap berbagai pihak untuk tetap menjaga produktivitas, kinerja, dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya (Sutrisno, 2009:158).
- 2) Pendidikan, merupakan keseluruhan proses teknik dan metode belajar mengajar dalam rangka mengalihkan suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Siagian, 2006:273). Menurut Sutrisno (2009:62) pendidikan dilakukan untuk memperbaiki kontribusi produktif para karyawan dan mengembangkan sumber daya manusia dalam

menghadapi segala kemungkinan yang terjadi akibat perubahan lingkungan.

- 3) Pengetahuan (knowledge), merupakan pengetahuan atau informasi seseorang dalam bidang spesifik tertentu (Sudarmanto, 2009:53).
- 4) Keterampilan (skills), merupakan kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik tertentu atau tugas mental tertentu (Sudarmanto, 2009:53). Skill atau keterampilan dibedakan menjadi soft skill dan hard skill. Setiap sumber daya manusia dalam kinerjanya harus memiliki kedua kemampuan ini. soft skill terkait dengan perbaikan pemikiran, sikap, dan mental. Sedangkan hard skill adalah jenis skill yang dibutuhkan oleh pekerjaan.

d. Efek Kompetensi

Perusahaan-perusahaan besar menggunakan kompetensi sebagai dasar dalam merekrut tenaga kerja. Menurut Riyanda (2017:21) Manfaat kompetensi dapat dilihat dari beberapa sisi, yaitu:

- 1) Adanya kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan berdasarkan standar yang ada;
- 2) Kompetensi yang ada sekarang dan manfaatnya akan dapat memberikan nilai tambah pada pembelajaran dan pertumbuhan;
- 3) Meningkatnya keterampilan dan market ability sebagai karyawan;
- 4) Kejelasan relevansi pembelajaran sebelumnya, kemampuan untuk mentransfer keterampilan, nilai, dari kualifikasi yang diakui dan potensi pengembangan karier;

- 5) Pilihan perubahan karier yang lebih jelas, untuk berubah pada jabatan baru, seseorang dapat membandingkan kompetensi mereka sekarang dengan kompetensi yang diperlukan untuk jabatan baru;
- 6) Penempatan sasaran sebagai sarana pengembangan karier;
- 7) Penilaian kinerja yang lebih objektif dan umpan balik berbasis standar kompetensi yang ditentukan dengan jelas.

2. Tingkat Disiplin

a. Pengertian Tingkat Disiplin

Menurut Rivai (2011:825) disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan. Dapat diambil kesimpulan dari definisi di atas, bahwasannya tingkat disiplin merupakan kondisi kedisiplinan dalam perusahaan yang meliputi cara atau tata tertib yang dimiliki perusahaan sebagai pedoman dan untuk dijadikan kebiasaan dalam perusahaan guna menjadikan kinerja karyawan dan perusahaan menjadi lebih efisien dan efektif.

b. Faktor Tingkat Disiplin

Menurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2009: 89) faktor yang memengaruhi tingkat disiplin pegawai adalah, besar kecilnya pemberian kompensasi, ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan, ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan, keberanian

pimpinan dalam mengambil tindakan, ada tidaknya pengawasan pimpinan, ada tidaknya perhatian kepada karyawan, dan diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

Menurut Setiyawan dan Waridin (2006:101), ada lima faktor dalam penilaian tingkat disiplin kerja terhadap pemberian layanan pada masyarakat:

- 1) Kualitas kedisiplinan kerja, yang meliputi datang dan pulang yang tepat waktu, pemanfaatan waktu untuk pelaksanaan tugas dan kemampuan mengembangkan potensi diri berdasarkan motivasi yang positif.
- 2) Kuantitas pekerjaan, yang meliputi volume keluaran dan kontribusi.
- 3) Kompensasi, yang meliputi saran, arahan atau perbaikan yang diperlukan.
- 4) Lokasi tempat kerja atau tempat tinggal.
- 5) Konservasi, yang meliputi penghormatan terhadap aturan dengan keberanian untuk selalu melakukan pencegahan terjadinya tindakan yang bertentangan dengan aturan.

c. Indikator Tingkat Disiplin

Menurut Masyjui dalam Gatot (2014) indikator dari tingkat disiplin kerja yaitu:

- 1) Ketepatan waktu, yaitu dengan para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur, dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja baik.

- 2) Menggunakan peralatan kantor dengan baik, dengan sikap hati-hati dalam menggunakan peralatan kantor, dapat menunjukkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja baik, sehingga peralatan kantor dapat terhindar dari kerusakan.
- 3) Tanggung jawab tinggi, yaitu pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan tanggung jawab atas hasil kerja, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.
- 4) Ketaatan terhadap aturan kantor, yaitu pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu tanda pengenal atau identitas, membuat izin bila tidak masuk kantor, juga merupakan cerminan disiplin yang tinggi.

d. Efek Tingkat Disiplin

Menurut Siagian dalam Riyanda (2017:26) bentuk disiplin yang baik akan berdampak pada:

- 1) Tingginya rasa kepedulian karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
- 2) Tingginya semangat dan gairah kerja serta inisiatif para karyawan dalam melakukan pekerjaan. Karyawan dengan semangat kerja yang tinggi cenderung akan bekerja lebih baik, tepat waktu, dan tidak membolos. Karyawan akan semangat untuk berangkat bekerja sehingga disiplin kerjanya menjadi tinggi.

- 3) Besarnya rasa tanggung jawab para karyawan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.
- 4) Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi di kalangan karyawan.
- 5) Meningkatnya efisiensi dan produktivitas kerja para karyawan.
Disiplin kerja yang baik akan meningkatkan efisiensi kerja semaksimal mungkin, tidak menghabiskan waktu yang banyak bagi perusahaan untuk sekedar melakukan pembenahan aspek kedisiplinan tersebut dan waktu dapat digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Disiplin kerja membawa pengaruh besar pada kinerja perusahaan. Jika tingkat disiplin kerja suatu perusahaan itu tinggi maka menjadikan karyawan akan bekerja lebih baik, sehingga produktivitas perusahaan meningkat. Karena dapat menekan kinerja menjadi lebih efisiensi dan efektivitas kerja semaksimal mungkin.

3. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2011: 67) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dapat diambil kesimpulan dari definisi tersebut, bahwasannya kinerja karyawan merupakan hasil kerja dari pekerjaan

seorang karyawan untuk perusahaan baik secara kualitas maupun kuantitas yang sudah disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawabnya.

b. Faktor Kinerja Karyawan

Menurut Mahmudi dalam Riyanda (2017:15) Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja adalah:

- 1) Faktor personal atau individual, yaitu pengetahuan, keterampilan (skill), kemampuan kepercayaan diri, kompetensi, disiplin, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu;
- 2) Faktor kepemimpinan, yaitu kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader;
- 3) Faktor tim, yaitu kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan, dan keeratan anggota tim;
- 4) Faktor sistem, yaitu sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi;
- 5) Faktor kontekstual (situasional), yaitu tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal baik dalam diri karyawan maupun dari perusahaan.

c. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator yang akan digunakan penulis sebagai bahan pengambilan data yaitu berasal dari penilaian kinerja oleh karyawan.

Dijelaskan oleh Santi Budi Utami (2013:39) bahwasannya penilaian kinerja karyawan khususnya dalam bidang jasa dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan yang kondusif;
- 2) Kedisiplinan;
- 3) Tanggung jawab;
- 4) Kecepatan dan ketepatan waktu;
- 5) Keramahan dan kesopanan;
- 6) Hubungan yang baik dengan pelanggan;
- 7) Kecekatan, dan
- 8) Penampilan.

Penilaian kinerja (performance appraisal) pada dasarnya merupakan faktor kunci untuk mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

d. Efek Kinerja Karyawan

Menurut Sedarmayanti (2007) kinerja karyawan berdampak pada hal-hal berikut ini:

- 1) Peningkatan keterampilan dan kemampuan pegawai;
- 2) Penyempurnaan kondisi kerja, peningkatan mutu dan hasil kerja;

- 3) Pengembangan dan pendayagunaan pegawai seoptimal mungkin, sehingga dapat diarahkan ke jenjang atau rencana kariernya, kenaikan pangkat dan kenaikan jabatan;
- 4) Mendorong terciptanya hubungan timbal balik yang sehat antara atasan dan bawahan;
- 5) Karyawan mengetahui kondisi organisasi secara keseluruhan dari bidang kepegawaian khususnya kinerja pegawai dalam bekerja;
- 6) Karyawan mengetahui kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat memacu perkembangannya;
- 7) Bagi atasan yang menilai akan lebih memperhatikan dan mengenal bawahan serta pegawainya, sehingga dapat lebih memotivasi pegawai.

4. PT. Gapura Angkasa

PT. Gapura Angkasa adalah perusahaan patungan yang didirikan pada tanggal 26 Januari 1998 oleh tiga BUMN yaitu PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero), yang bergerak di bidang usaha jasa ground handling dan kegiatan usaha lainnya yang menunjang usaha penerbangan di bandar udara.

Asal mula dibentuknya PT. Gapura Angkasa adalah pada awalnya PT. Garuda Indonesia selaku airlines melaksanakan kegiatan ground handling untuk keperluan perusahaan sendiri, mengingat kebutuhan akan pelayanan yang profesional dan tuntutan hasil kerja yang optimal dengan tanpa mengabaikan unsur keselamatan (safety), kehandalan (reliability), ketepatan

waktu (punctuality) dan kepuasan pelanggan (customer satisfaction), maka PT. Garuda Indonesia mempertimbangkan untuk menyerahkan kegiatan pelaksanaan ground handling untuk semua pesawat yang dimilikinya sehingga bisa berkonsentrasi pada operasional pesawat saja.

Sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No: SR-04/MK/016/1996 dan akte pendirian nomor 32 tanggal 26 Januari 1998, bukti bahwa kerja sama antara PT Garuda Indonesia dengan PT Angkasa Pura I dan II melahirkan perusahaan baru yakni PT Gapura Angkasa. Pendirian PT Gapura Angkasa ini diharapkan mampu menciptakan sinergi kuat hingga tercapainya kinerja perusahaan yang sehat, profesionalisme yang pada akhirnya mampu mengembangkan misi perusahaan untuk menjadi perusahaan ground handling yang terbaik di Asia. Per tanggal 21 November 2019 struktur kepemilikan saham Gapura Angkasa adalah Angkasa Pura II (46,26%), Garuda Indonesia (45,26%), dan Angkasa Pura I (7,76%).

PT Gapura Angkasa telah mempunyai standar khusus untuk pelayanan penanganan ground handling yang dikeluarkan oleh IATA. Hingga saat ini PT. Gapura Angkasa masih melakukan pelayanan dalam bidang ground handling, kargo dan pergudangan, armada, serta layanan lainnya, seperti bisnis tambahan. Bisnis tambahan (ancillary business) itu adalah dengan menyediakan layanan Airport Assistance dan layanan lain yang terkait di bandar udara untuk memastikan kenyamanan serta keamanan. Salah satunya itu adalah "JOUMPA" Airport Assistance.

5. JOUMPA (Your Journey Companion)

JOUMPA adalah produk bisnis tambahan (auncillary business) dari PT. Garuda Indonesia yang bergerak pada bidang pelayanan Airport Assistance dengan mengutamakan service excellent, yang merupakan kegiatan jasa-jasa penunjang penerbangan yang berada di land side (sisi darat) terutama di gedung terminal bandar udara.

Your Journey Companion atau yang disebut “JOUMPA” Airport Assistance merupakan layanan penanganan VIP atau layanan yang diberikan kepada penumpang di Airport yang menginginkan kemudahan untuk percepatan proses dengan memastikan kenyamanan total selama perjalanan dengan sambutan dan salam ramah professional dan bantuan pada saat kedatangan ataupun keberangkatan baik dalam penerbangan internasional maupun domestik.

Layanan Garuda Airport Hospitality sudah berjalan sejak kurang lebih pada tahun 2007 di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar dengan nama produk layanan Garuda Leisure kemudian pada tahun sekitar 2010 berkembang ke cabang Soekarno-Hatta Cengkareng dengan nama Garuda Ease. Pada tahun 2015 nama kedua layanan tersebut diganti menjadi Garuda Airport Assistance (GAA). Pada tanggal 1 Februari 2017, layanan Garuda Airport Assistance (GAA) secara resmi diubah namanya menjadi JOUMPA Airport Assistance yang beriringan dengan perubahan seragam pada sejumlah karyawannya. Saat ini layanan JOUMPA sudah menyebar pada kurang lebih 58 Bandara yang ada di Indonesia.

Tahun 2018 bisnis hospitality JOUMPA telah berjalan di seluruh cabang. Peningkatan awareness hospitality JOUMPA dilakukan melalui media sosial seperti Youtube, Facebook, dan Instagram. Selain itu, direncanakan JOUMPA akan muncul dalam bentuk Mobile Apps. Rencana Mobile Apps untuk JOUMPA sedang dalam proses pengadaan. Kerja sama hospitality JOUMPA juga dilakukan dengan mitra mitra bisnis, di antaranya perjanjian kerja sama dengan Unilever Indonesia pada Juli 2018, dan Sapuhi pada Agustus 2018.

a. Visi dan Misi JOUMPA

Visi dari “JOUMPA” Airport Assistance:

Untuk menyediakan airport ground handling services kelas dunia dan layanan pendukung lainnya.

Misi dari “JOUMPA” Airport Assistance:

Untuk menyediakan airport ground handling services kelas dunia dan layanan pendukung lainnya yang memberi kontribusi positif kepada industri Penerbangan Nasional Indonesia.

b. Produk dalam JOUMPA Airport Assistance

Berdasarkan penjelasan serta layanan yang ditawarkan oleh JOUMPA terdapat beberapa produk yang ada dalam JOUMPA Airport Assistance, di antaranya adalah:

- 1) Transfer, merupakan layanan transfer yang berspesialisasi dalam bantuan cepat untuk perubahan penerbangan yang berlaku untuk

penerbangan internasional, penerbangan internasional ke domestik, serta penerbangan domestik dengan sebaik mungkin;

2) Meet and Greet, merupakan layanan untuk penjemputan pada saat kedatangan untuk membantu proses percepatan bertemu dengan perwakilan hotel atau transportasi hotel atau penjemputan;

3) Fast Track, merupakan Layanan jalur cepat yang mengkhususkan dalam layanan penjemputan untuk kedatangan serta keberangkatan, juga memberikan kenyamanan yang lebih besar melalui waktu pemrosesan yang cepat untuk visa saat kedatangan (visa on-arrival);

4) Airport Representative (International Arrival dan Departure)

Arrival, menemui tamu di depan pengontrol bagasi, dengan memberikan salam hangat lalu menangani para tamu dengan nama, kemudian membantu tamu untuk mempercepat proses klaim bagasi, lalu mengawal dan membantu melalui custom, setelah itu mengantar penumpang untuk menemui perwakilan bandara atau pengemudi di pintu keluar terminal kedatangan atau membantu mengatur layanan taksi.

Departure, menemui tamu di pintu masuk keberangkatan dengan salam hangat lalu menyapa para tamu dengan nama, kemudian mengantar dan membantu tamu untuk check-in, setelah itu mengantar tamu melalui pos pemeriksaan keamanan di pintu masuk.

5) VIP Assistance (Internasional dan Domestik, baik Arrival maupun Departure), yaitu seperti pengawalan tamu selama ada di bandara dengan membantu pelayanannya ketika berdatang di bandara, baik berangkat maupun tibanya.

c. Fasilitas dalam JOUMPA Airport Assistance

Dalam fasilitas arrival waiting room disediakan fasilitas berupa (air mineral free, dan free tissue refreshment). Fasilitas dalam Garuda Airport Lounge di antaranya (Business enter, Luxury waiting room, Bar, Cinema corner & kids area, Reflexology room, Exclusive toilet, Live cooking corner, dan Garuda airport menu). Fasilitas untuk check-in lebih awal untuk international departure yaitu berupa (Waiting lounge, dengan small bites display di waiting lounge, dan kopi atau teh panas).

d. Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam JOUMPA

Sebagai salah satu sumber daya utama di setiap perusahaan, JOUMPA memandang keberadaan sumber daya manusia sebagai modal (human capital) bagi organisasi. Garuda memiliki direktori kompetensi yang juga digunakan dalam JOUMPA yang memuat daftar kompetensi yang diperlukan Perseroan yang senantiasa diperbarui sehingga mampu menyesuaikan dengan dinamika lingkungan bisnis, termasuk jenis-jenis kompetensi keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan perubahan portofolio bisnis. Pengembangan kompetensi karyawan dititikberatkan pada hal-hal sebagai berikut:

- a). Pengembangan budaya yang memfokuskan pada internalisasi dan penguatan core values perusahaan; serta
- b). Pengembangan kemampuan sesuai tuntutan pekerjaan.

Penguatan kompetensi sumber daya manusia dilakukan dengan pelatihan dan pendidikan yang bersifat perubahan kompetensi. Hal ini disesuaikan dengan budaya Perseroan dan pengembangan kompetensi, baik yang terkait langsung maupun tidak langsung terhadap strategi bisnis operasional. Selain melaksanakan pelatihan yang bersifat mandatory (baik berdasarkan ketentuan Pemerintah maupun IATA), diberikan pula pelatihan untuk pengembangan kompetensi yang bertujuan untuk menyiapkan kompetensi karyawan sehingga mampu menyikapi perubahan bisnis.

e. Tingkat Disiplin dalam JOUMPA

Disiplin perusahaan dalam JOUMPA yang paling ditekankan adalah taat dan patuh pada nilai-nilai dan peraturan yang dipercaya, termasuk melakukan pekerjaan tertentu yang menjadi tanggung jawab setiap karyawan atau pegawai. Tingkat disiplin yang digunakan hingga saat ini dalam JOUMPA meliputi kedisiplinan dalam bekerja (baik mulai masuk hingga selesai bekerja), ketepatan waktu dalam melakukan pekerjaan (baik pelayanan terhadap pelanggan maupun pekerjaan di kantor), penggunaan atribut atau seragam yang sesuai dengan aturan yang ada juga merupakan tingkatan disiplin yang digunakan dalam JOUMPA. Seluruh ketentuan tersebut telah diatur guna memperoleh

performance yang terbaik untuk menyelesaikan kinerja, baik saat melakukan pelayanan pada pelanggan maupun penyelesaian pekerjaan yang ada di kantor.

f. Kinerja Karyawan dalam JOUMPA

Penilaian sumber daya manusia dilakukan guna memastikan kualitas karyawan yang dimiliki berada di level prima agar siap selalu dalam menghadapi berbagai tantangan yang ada. Sistem penilaian kinerja ini dilakukan secara menyeluruh dengan sistem terpadu yang dijalankan pada tiap perusahaan sehingga memudahkan pemantauan kinerja seluruh karyawan yang dapat mendorong produktivitas karyawan untuk perusahaan. Dan sistem penilaian kinerja karyawan atau pegawai dalam JOUMPA ini mengacu pada hasil kerja yang termasuk dengan kompetensi dan culture atau budaya, dan salah satu culture tersebut adalah kedisiplinan. Dalam penelitian ini hasil kinerja dari karyawan akan didapatkan melalui penilaian dari karyawan yang bekerja pada jasa pelayanan JOUMPA di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai .

6. Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Menurut Direktorat Jendral Perhubungan Udara (2019) bandar udara adalah kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan

fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai (Ngurah Rai International Airport) (IATA: DPS, ICAO: WADD) merupakan bandar udara internasional yang terletak di sebelah selatan Bali, Indonesia, tepatnya di daerah Kelurahan Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali, sekitar 13 km dari Denpasar.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan bandar udara tersibuk kedua di Indonesia, setelah Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Nama bandar udara ini diambil dari nama I Gusti Ngurah Rai, yaitu seorang pahlawan Indonesia dari Bali.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan adalah rujukan dari penelitian terdahulu yang relevan guna mendukung penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini mengarah pada pengaruh kompetensi dan tingkat disiplin terhadap kinerja karyawan PT. Gapura Angkasa (JOUMPA) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Penelitian ini adalah hasil kerangka dari pengembangan beberapa penelitian sebelumnya, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian yang relevan

No.	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul penelitian	Hasil Penelitian
1.	Muhammad Andi Prayogi, Muhammad Taufik	2019	Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai.	Kompetensi secara parsial kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

	Lesmana, dan Lukman Hakim Siregar.			Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara simultan kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan, Nilai koefisien determinasi yang diperoleh R Square sebesar 0,790 atau 79 %, sisanya 21% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya motivasi, kompensasi, kepuasan kerja, budaya organisasi, lingkungan kerja dan variabel lainnya.
2.	Hidayanti, Raymond, Ika Wahyuningsi, dan Tanjaya.	2019	Pengaruh Kompetensi dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Alfo Citra Abadi (Aluminium Production).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan disiplin secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 18,3%.
3.	Muhammad Riyanda.	2017	Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.	(1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta ($\beta =$

				0,460; $p= 0,000$; $\Delta R^2 = 20,7\%$); (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta ($\beta = 0,514$; $p=0,000$; $\Delta R^2 = 25,0\%$); dan (3) terdapat pengaruh kompetensi dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta (variabel kompetensi $\beta = 0,353$; $p=0,000$; variabel disiplin kerja $\beta = 0,421$; $p=0,000$; dan $\Delta R^2 = 36,4\%$).
4.	Ayu Mentari Mariam.	2016	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.	Kompetensi dan disiplin kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai secara simultan yaitu sebesar 70,5%. Pengaruh variabel independen yang dominan adalah disiplin kerja dengan koefisien sebesar 56,2%. Sedangkan kompetensi koefisiennya sebesar 14,3%.
5.	Dwi Indria Novita.	2015	Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Ratu Pola Bumi Bandar	Hasil penelitian berdasarkan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel bebas kompetensi (X1) dan

			Lampung Tahun 2013.	disiplin kerja (X2) mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Ratu Pola Bumi.
6.	Edy Soetanto.	2012	Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia (PERSERO) Kantor Malang.	Kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kedisiplinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dan secara simultan kompetensi dan kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sumber: Penulis

Berdasarkan beberapa penelitian relevan yang terdahulu yang telah dijabarkan, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti:

Persamaan pada penelitiannya yaitu pada variabel-variabelnya, yang akan meneliti mengenai kompetensi dan tingkat disiplin untuk variabel independen, serta kinerja karyawan untuk variabel dependen. Pada penelitian ini mencari pengaruh antara kompetensi dan tingkat disiplin terhadap kinerja karyawan.

Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada subjek serta lokasi penelitian. Dalam penelitian ini subjek yang dituju ialah PT. Gapura Angkasa (JOUMPA) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar, yang mana jawaban dari kompetensi dan tingkat disiplin pada kinerja karyawan akan menggunakan responden dari karyawan JOUMPA.

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian dan ditulis dalam kalimat pernyataan. Isi pernyataan yang ditulis dalam hipotesis harus relevan dengan simpulan dalam kajian teori. Hipotesis harus konsisten dengan rumusan masalah dan kesimpulan hasil penelitian.

Berdasarkan kerangka awal pemikiran dan paradigma yang telah diuraikan, mengenai penelitian pengaruh kompetensi dan tingkat disiplin terhadap kinerja karyawan PT. Gapura Angkasa (JOUMPA) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar.

Maka, dalam penelitian ini peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

- H₁: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada kompetensi dan tingkat disiplin terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan pada PT. Gapura Angkasa (JOUMPA) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar;
- H₂: Terdapat pengaruh yang besar antara kompetensi dan tingkat disiplin terhadap kinerja karyawan PT. Gapura Angkasa (JOUMPA) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar.

D. Kerangka Pemikiran Operasional

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Bila dalam penelitian ada variabel

moderator dan intervening, maka juga perlu dijelaskan, mengapa variabel itu dilibatkan dalam penelitian. Pertautan antar variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan kedalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berpikir (Sugiyono,2010:60).

Berdasarkan landasan teori mengenai variabel penelitian yang menjadi permasalahan penelitian yaitu variabel kompetensi, variabel tingkat disiplin, dan variabel kinerja karyawan maka kerangka pemikiran operasional yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat maka diperoleh kerangka berpikir untuk mengetahui pengaruh secara positif dan signifikan, di antaranya:
 - Pengaruh secara parsial kompetensi (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) dan tingkat disiplin (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y).
 - Pengaruh secara simultan kompetensi (X_1) dan tingkat disiplin (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y).

Variabel kompetensi dan tingkat disiplin merupakan variabel bebas yang memengaruhi kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 2) Sama halnya dengan hipotesis yang telah dibuat oleh penulis, guna mengetahui seberapa besar pengaruh antara kompetensi dan tingkat disiplin terhadap kinerja karyawan.

Berikut adalah gambaran dari kerangka pemikiran operasional pada penelitian ini dengan dua hipotesisnya:

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran operasional

