



PERAN PROFESIONALISME DALAM PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN TICKETING PT. GARUDA INDONESIA TBK. BRANCH OFFICE SURABAYA

Fatimatuz Zuhro

Program Studi Magister Manajemen STIE YAPAN Surabaya

ABSTRAK

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui profesionalisme PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 40 orang karyawan ticketing PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya dengan teknik pengambilan sampel memakai sensus, maka sampel pada penelitian ini sebanyak 40 responden. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode dokumentasi dan survey. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*).

Berdasarkan hasil perhitungan penelitian dapat disimpulkan bahwa Kompetensi berpengaruh terhadap Profesionalisme, Motivasi berpengaruh terhadap Profesionalisme, Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Untuk pengaruh secara tidak langsung Profesionalisme terbukti sebagai variabel intervening dalam pengaruh antara kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya

Kata kunci: kompetensi, motivasi, profesionalisme dan kinerja

PENDAHULUAN

Kinerja organisasi yang baik sangatlah diperlukan dalam rangka mewujudkan visi dan misi perusahaan atau organisasi. Kinerja organisasi yang baik sangat dipengaruhi oleh karyawan yang berkualitas dan penuh rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Kinerja yang ditunjukkan oleh para karyawan juga dapat menentukan tercapai atau tidaknya tujuan perusahaan. Mangkunegara (2015: 67) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jadi, untuk meningkatkan kinerja karyawan maka perlu dilakukan komunikasi yang efektif secara terus-menerus dan adanya semangat kerja yang tinggi dari karyawan untuk memberikan kesiapan dalam menghadapi berbagai tantangan dan masalah-masalah yang timbul dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu memegang tanggung jawabnya masing-masing dan tercapainya tujuan dari organisasi. Kurang terbukanya informasi yang diberikan akan mengakibatkan terjadinya kesalahpahaman dari penerima pesan. Keterbukaan informasi khususnya pada organisasi adalah penting guna mendukung karyawan agar menghasilkan kinerja yang baik untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai.

Perusahaan juga harus memperhatikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja dari karyawannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi, motivasi, serta profesionalisme. Siagian (2015:67), menyatakan bahwa motivasi artinya keseluruhan proses pemberian motivasi kerja kepada bawahan sedemikian



rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. Motivasi kerja sebagai sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja. Dorongan atau tenaga merupakan gerak jiwa dan jasmani untuk berbuat sehingga motif tersebut merupakan suatu driving force yang menggerakkan manusia untuk bertingkah laku dan perbuatan itu mempunyai tujuan tertentu. Wibowo (2016:378), menyatakan bahwa motivasi merupakan proses psikologis yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku pada pencapaian tujuan. Manajer perlu memahami proses psikologi ini apabila mereka ingin berhasil membina pekerjaan menuju pada penyelesaian sasaran organisasi.

Karyawan dan perusahaan adalah hal yang tidak bisa dipisahkan. Karyawan memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Apabila karyawan memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka perusahaanpun akan menjalankan kegiatannya dengan baik, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Di sisi lain, bagaimana mungkin kegiatan perusahaan berjalan baik, jika karyawannya bekerja tidak produktif, artinya karyawan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi.

Selain motivasi, profesionalisme sering sekali dikaitkan dengan hasil kinerja yang dicapai oleh karyawan itu sendiri. Menurut Vitalina (2016:23) seorang yang memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi secara otomatis menghasilkan kinerja atau *output* dengan kualitas yang baik. Hal ini dapat dilihat dari kompetensi karyawan mencapai *output* pekerjaan. Kompetensi merupakan hal yang paling dituntut bagi seseorang yang sudah bekerja dalam lembaga perbankan. Kompetensi sering sekali dikaitkan dengan hasil kinerja yang dicapai oleh karyawan itu sendiri. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan karyawan mencapai *output* pekerjaan, penyelesaian pekerjaan yang tepat waktu, komitmen pada pekerjaan, kompetensi yang dimiliki sesuai dengan harapan perusahaan, dan memiliki inisiatif dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam setiap pekerjaan. Menurut Vitalina (2016:23) seorang yang memiliki tingkat kompetensi yang tinggi secara otomatis menghasilkan kinerja atau *output* dengan kualitas yang baik.

Hal ini pula yang dirasakan PT. Garuda Indonesia Tbk. branch office Surabaya yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam industri maskapai penerbangan. Seiring dengan perjalanan perusahaan yang telah berpuluh-puluh tahun di dunia pelayanan transportasi udara, tidak menutup kemungkinan karyawan mengalami tantangan, dimana kegiatan kerja menuntut adanya target waktu, kerja dan beban kerja. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan General Affair PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya terutama dapat dirasakan oleh karyawan yang mengalami kejunjutan dikarenakan mengerjakan pekerjaan yang sama secara berulang-ulang sehingga menjadi salah satu penyebab timbulnya tekanan yang dirasakan dampaknya oleh karyawan.

Permasalahan yang terjadi pada PT. Garuda Indonesia Branch Office Surabaya adalah penurunan kinerja para karyawan. Dimana hasil penilaian kinerja pada tahun 2017 dalam kategori baik, kemudian pada tahun 2018 mengalami penurunan sehingga kinerja menjadi kategori cukup baik dan untuk tahun 2019 kinerja karyawan mengalami penurunan kembali, dimana kinerja karyawan menjadi kategori cukup baik. Tentunya hal ini jauh dari harapan perusahaan yang menginginkan para karyawannya memiliki kinerja yang baik. Masih ada aspek kinerja karyawan yang masih rendah tentunya menjadi bahan bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi atas faktor-faktor yang dapat mempengaruhi capaian kinerja karyawan

Permasalahan tersebut diindikasikan perlunya kompetensi, motivasi dan



profesionalisme karyawan. Hal ini didasari dari hasil pra-survei (kuesioner dan wawancara) yang dilaksanakan oleh peneliti menemukan masalah yang berhubungan dengan kompetensi kerja dari karyawan yaitu: masih ditemukan karyawan yang belum dapat mengerjakan pekerjaan secara mandiri dan masih ditemukan minimnya kegiatan saling membantu dan saling membimbing dan memberitahu dalam melaksanakan pekerjaan. Hasil tersebut dibuktikan dengan jawaban responden penelitian saat peneliti melaksanakan prasurvei, dimana ditemukan karyawan kurang saling mendukung dan membantu dalam melaksanakan pekerjaan dan melayani pelanggan, selain itu juga ditemukan masih adanya karyawan yang ditempatkan dalam suatu jabatan pekerjaan memiliki kompetensi yang rendah, terbukti dengan adanya beberapa pekerjaan yang tidak dapat diselesaikannya secara tepat waktu. Kondisi tersebut berdampak terhadap kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi merupakan aspek kemampuan seseorang yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai, atau karakteristik pribadi yang memungkinkan pekerja mencapai keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka melalui pencapaian hasil atau keberhasilan dalam menyelesaikan tugas-tugas.

TINJAUAN PUSTAKA

Kompetensi Karyawan

Secara umum, kompetensi dapat dipahami sebagai sebuah penggabungan antara keterampilan (skill), atribut personal, dan pengetahuan (knowledge) yang tercermin melalui perilaku kerja (job behaviour) yang dapat diamati, diukur, dan dievaluasi. Kompetensi dibedakan menjadi dua tipe yaitu, soft competency atau jenis kompetensi yang berkaitan erat dengan kemampuan untuk mengelola proses pekerjaan, hubungan antar manusia serta membangun interaksi dengan orang lain dan hard competency atau jenis kompetensi yang berkaitan dengan kemampuan fungsional atau teknis suatu pekerjaan.

Sedangkan menurut Edison et al (2016:17) Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian, dan sikap. Dessler (2015: 713) dalam Robbins, menyatakan bahwa kompetensi kerja adalah mengacu pada pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*) dan kepribadian (*attitude*) individu yang secara langsung mempengaruhi kinerja mereka. Menurut Serdamayanti, (2017) menyatakan konsep dasar kompetensi berawal dari konsep individu yang berindividu agar dapat bekerja dengan prestasi yang luar biasa. Individu merupakan komponen utama yang menjadi pelaku dalam organisasi. Oleh karena itu, kemampuan organisasi tergantung dari kemampuan individu-individu yang bekerja dalam organisasi, tujuan untuk mengidentifikasi, memperoleh dan mengembangkan kemampuan.

Perusahaan dapat berprestasi unggul apabila orang-orang yang bekerja dalam perusahaan dapat memberikan kontribusi optimal kepada perusahaan sesuai dengan tugas dan kemampuannya. Atau dalam kata lain, orang-orang tersebut mampu bekerja dengan prestasi yang terbaik artinya mampu berprestasi pada saat ini dan pada masa yang akan datang, baik pada situasi yang stabil maupun pada situasi yang berubah-ubah, tanpa mengganggu pekerjaan orang lain.

Dari definisi yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah karakteristik individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang menghasilkan pekerjaan efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Kompetensi yang kuat, solid serta sesuai dengan bisnis perusahaan akan mampu meningkatkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) perusahaan serta menciptakan daya kreasi, inovasi dan



adaptasi perusahaan terhadap lingkungan. Tentunya hal ini harus didukung oleh pemilikan kompetensi individu yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan individu tersebut sehingga dapat berinteraksi dalam situasi lingkungan yang sering berubah tersebut.

Motivasi

Menurut Handoko (2014:256), mengartikan motivasi adalah "keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan". Gitosudarmo (2014:28), menyatakan bahwa "Motivasi adalah faktor-faktor yang ada dalam diri seseorang yang menggerakkan dan mengarahkan perilakunya untuk memenuhi tujuan tertentu". Sehingga motivasi yang terdapat pada diri seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan untuk mencapai sasaran kepuasan.

Pendapat Mangkunegara (2015:93) "motivasi adalah kondisi yang menggerakkan karyawan agar mampu mencapai tujuan dari motifnya. Motivasi dapat pula dikatakan sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dalam diri". Winardi (2015:6), menjelaskan pengertian motivasi sebagai berikut : Suatu kekuatan potensial yang ada dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkannya sendiri, atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter, dan imbalan moneter yang dapat mempengaruhi hasil kinerja secara positif atau secara negatif, hal mana tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan.

Motivasi muncul dalam dua bentuk dasar, yaitu motivasi buatan (*extrinsic*) dan motivasi hakiki (*intrinsic*). Motivasi buatan adalah apa yang dilakukan terhadap orang untuk memotivasi mereka. Sedangkan motivasi hakiki merupakan faktor-faktor dari dalam diri sendiri yang mempengaruhi orang untuk berperilaku Hal ini dikemukakan oleh Sedarmayanti (2017), mengatakan bahwa : "Motivasi sebagai keseluruhan proses pemberian motif kerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efektif dan efisien."

Profesionalisme Karyawan

Menurut Arens, et al (2015: 53) profesionalisme adalah tanggung jawab yang didasarkan kepada tugas dan peraturan yang berlaku di tempat individu tersebut bekerja di lembaga keuangan. Profesionalisme dalam suatu pekerjaan atau profesi telah lama mendapat perhatian dari para peneliti. Profesionalisme dilihat dari pengertian bahasanya, bisa mempunyai beberapa makna. Pertama, profesionalisme berarti suatu keahlian, mempunyai kualifikasi tertentu, berpengalaman sesuai dengan bidang keahliannya dalam perusahaan . Kedua, pengertian profesionalisme merujuk pada suatu standar pekerjaan yaitu prinsip-prinsip moral dan etika profesi karyawan .

Konsep profesionalisme modern dalam melakukan suatu pekerjaan telah dikemukakan oleh Hall dalam Silalahi (2015), menyatakan bahwa profesionalisme berkaitan dengan dua aspek penting yaitu aspek struktural dan sikap. Aspek struktural yang karakteristiknya merupakan bagian dari pembentukan sekolah pelatihan, pembentukan asosiasi profesional dan pembentukan kode etik sedangkan aspek sikap berkaitan dengan pembentukan jiwa profesionalisme yang terbentuk dari hasil pembelajaran dalam lingkungan organisasi yang melekat dalam diri individu dan menjadi kebiasaan dalam menjalankan setiap kegiatan didalam lingkungan perusahaan dan organisasi.

Kinerja Karyawan



Menurut Simanjuntak (2016: 67) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu, dalam mewujudkan sasaaran, tujuan, misi dan visi suatu organisasi, serta tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan . Kinerja atau unjuk kerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan peranya dalam perusahaan .Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha perusahaan untuk mencapai tujuannya, sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan organisasi untuk meningkatkannya.Salah satunya adalah melalui penilaian kinerja.Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakanya.

Menurut Rivai (2015: 53) kinerja adalah merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar kerja, target atau sasaran atau criteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Hasibuan (2015: 67) mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai dalam seseorang dalam melaksanakan tugas- tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan pengalaman dan kesungguhan serta waktu.Dari pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah perilaku nyata hasil kerja didalam melaksanakan tugas-tugas yang telah disepakati bersama untuk mencapai tujuan organisasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah: *pertama*, efektivitas dan efisiensi. Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan mempunyai nilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan ketidakpuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien.*Kedua*, otoritas (wewenang). Arti otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki (diterima) oleh seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya (sumbangan tenaganya). Perintah tersebut menyatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan dalam organisasi tersebut. *Ketiga*, disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi di mana dia bekerja.*Keempat*, inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Jadi, inisiatif adalah daya dorong kemajuan yang bertujuan untuk mempengaruhi kinerja organisasi.Tujuan dilakukanya penilaian kinerja secara umum adalah untuk memberikan *feedback* kepada karyawan dalam upaya memperbaiki tampilan kerjanya dan upaya meningkatkan produktivitas organisasi, dan kebijaksanaan terhadap karyawan seperti untuk tujuan promosi, kenaikan gaji, pendidikan dan latihan dan lain-lain.

METODE PENELITIAN

Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel sebab atau variabel bebas (Sugiyono (2015). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah :

1. Kinerja Karyawan (Y2)

Kinerja karyawan tertuju pada hasil kerja yang telah dipenuhi atau dicapai oleh para karyawan yang sesuai dengan standar dan dalam waktu tertentu untuk mencapai tujuan perusahaan. Indikator kinerja karyawan menurut Rahinnaya (2016 :



5) adalah:

- a) Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
- b) Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran “tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
- c) Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

2. Profesionalisme (Y1)

Profesionalisme diartikan sebagai sesuatu yang memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankan, dengan kata lain profesionalisme yaitu serangkaian keahlian yang mensyaratkan untuk melakukan suatu pekerjaan yang dilakukan secara efisien dan efektif dengan tingkat keahlian yang tinggi dalam rangka untuk mencapai tujuan pekerjaan yang maksimal..dengan indicator sebagai berikut :

- a) *Equality* (kesamaan atau kesetaraan), Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan
- b) *Equity* (keadilan), Selain perlakuan yang sama kepada masyarakat, juga adanya perlakuan yang adil dan sama.
- c) *Loyalty* (loyalitas), Kesetiaan diberikan kepada konstitusi hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja.
- d) *Accountability* (akuntabilitas), Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan. Setiap karyawan harus memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip yang ditetapkan institusi.

3. Kompetensi (X1)

Adalah kapasitas individual untuk melakukan tindakan-tindakan dalam melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan. (Robbins, 2015; 86). Indikator yang digunakan untuk mengukur Kompetensi meliputi :

- a. Pengetahuan (*Knowledge*)
- b. Inisiatif (*Initiative*)
- c. Sikap (*Attitude*)

4. Motivasi (X2)

Pamela & Oloko (2015) Motivasi adalah kunci dari organisasi yang sukses untuk menjaga kelangsungan pekerjaan dalam organisasi dengan cara dan bantuan yang kuat untuk bertahan hidup. Motivasi adalah memberikan bimbingan yang tepat atau arahan, sumber daya dan imbalan agar mereka terinspirasi dan tertarik untuk bekerja dengan cara yang anda inginkan.:

- a) Penghargaan diri
Seseorang akan merasa terhormat apabila dia dihargai oleh orang lain dalam lingkungan kerjanya. Situasi seperti ini akan mendukung orang tersebut untuk bekerja lebih baik.
- b) Kekuasaan
Seseorang akan termotivasi apabila diberi kekuasaan dan kewenangan atas pekerjaannya secara utuh tanpa adanya paksaan dari pihak lain selama pekerjaan yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan perusahaan.



c) **Kebutuhan Keamanan Kerja**

Kebutuhan untuk mendapatkan jaminan dan rasa aman tentram terlepas dari bahaya fisik serta terbebas dari rasa ketakutan kehilangan pekerjaan serta mendapatkan ancaman untuk masa depannya.

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2015:72), yang dimaksud populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 40 orang karyawan ticketing PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya.

Menurut Sugiyono (2015:116), 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, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2012:73) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representative (mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi. Menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya yaitu sebanyak 40 orang responden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai teknik sensus.

Teknik Analisis Data

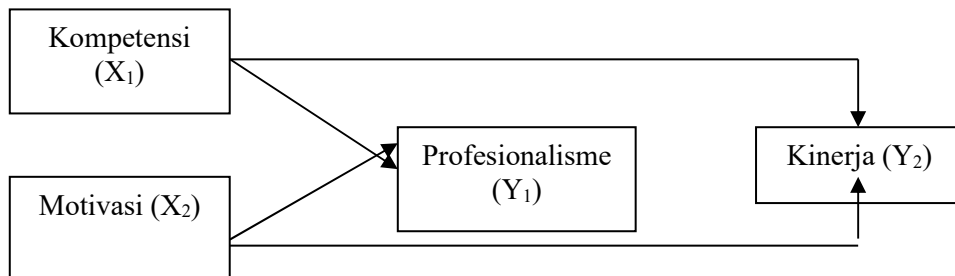
Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*) dengan bantuan perhitungan menggunakan program SPSS. Analisis jalur yang dikembangkan oleh Sewall Wright(1934), merupakan suatu bentuk penerapan dari regresi berganda yang menggunakan diagram jalur sebagai petunjuk terhadap pengujian hipotesis yang kompleks. Analisis jalur (*Path Analysis*) digunakan untuk menguji hubungan sebab akibat berdasarkan pada pengetahuan, perumusan teori dan asumsi, juga dapat digunakan untuk menguji hipotesis penelitian serta menafsir hubungan tersebut. Analisis jalur ini dikembangkan sebagai suatu metode untuk mempelajari pengaruh secara langsung maupun tidak langsung dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengaruh langsung merupakan arah hubungan yang langsung antar variabel tanpa melalui variabel lain, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui variabel lain. Untuk melihat besarnya pengaruh langsung antar variabel dengan menggunakan koefisien regresi yang distandarisasi. Adapun besarnya pengaruh tidak langsung dalam analisis jalur adalah dengan cara mengalikan koefisien jalur pengaruh langsung variabel bebas terhadap variabel antara dan koefisien jalur pengaruh langsung variabel antara dengan variabel terikat. Signifikansi dari pengaruh tidak langsung dapat dilihat dari signifikansi pada jalur pertama dengan signifikansi dari variabel perantara dengan variabel terikat.

Berdasarkan penjelasan diatas, alasan digunakan analisis jalur (*Path Analysis*) dalam penelitian ini karena, penulis ingin melakukan kajian tentang pengaruh langsung kompetensi



dan motivasi terhadap kinerja karyawan serta ingin mengetahui pengaruh tidak langsung *kompetensi* dan *motivasi* terhadap kinerja karyawan melalui profesionalisme. Model digambarkan sebagai berikut:



Keterangan :

- X_1 : Variabel Kompetensi
- X_2 : Variabel Motivasi
- Y_1 : Variabel Profesionalisme
- Y_2 : Variabel Kinerja Karyawan
- $\epsilon_1, \epsilon_2, \epsilon_3$: Kesalahan pengganggu
- P_1, P_2, P_3, P_4, P_5 : Koefisien Jalur

Pendugaan parameter atau perhitungan koefisien *path* pada model rekursif panah satu arah adalah regresi yang dibakukan secara parsial pada masing-masing persamaan. Dari perhitungan ini diperoleh koefisien secara langsung. Sedangkan untuk mencari pengaruh tidak langsung antara variabel-variabel dapat dicari dengan menggunakan koefisien *path* (β).

1. Pengaruh langsung *kompetensi* terhadap kinerja karyawan = P_3
2. Pengaruh langsung *kompetensi* terhadap profesionalisme = P_1
3. Pengaruh langsung *motivasi* terhadap kinerja = P_4
4. Pengaruh langsung *motivasi* terhadap profesionalisme = P_2
5. Pengaruh tidak langsung *kompetensi* terhadap kinerja karyawan melalui profesionalisme = $P_5 = (P_1 \times P_3)$
6. Pengaruh tidak langsung *motivasi* terhadap kinerja karyawan melalui profesionalisme = $P_5 = (P_2 \times P_3)$
7. Pengaruh total adalah penjumlahan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung.

Uji validasi model digunakan untuk menguji apakah model jalur yang dipakai sudah sesuai atau sudah tepat dengan melihat perbedaan koefisien-koefisien jalur $< 0,05$ maka dapat dianggap bahwa model jalur (*path model*) tersebut tepat digunakan. Namun sebaliknya, apabila perbedaan nilai koefisien-koefisien jalur $> 0,05$ maka dapat dianggap bahwa model jalur (*path model*) tidak tepat digunakan atau sebagian jalur *path* ada yang tidak digunakan.

4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

a) Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

- Uji Validitas

Pengujian validitas secara lengkap disajikan pada Lampiran 3. Bila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka dinyatakan valid.

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas Instrumen

Variabel	Item	r	Sig.	Keterangan
X_1	$X_{1.1}$	0.583	0.000	Valid



Variabel	Item	r	Sig.	Keterangan
X ₁	X _{1.2}	0.591	0.000	Valid
	X _{1.3}	0.326	0.040	Valid
	X ₂	X _{2.1}	0.588	0.000
X ₂	X _{2.2}	0.476	0.002	Valid
	X _{2.3}	0.024	0.885	Valid
	Y ₁	Y _{1.1}	0.620	0.000
Y ₁	Y _{1.2}	0.538	0.000	Valid
	Y _{1.3}	0.807	0.000	Valid
	Y ₂	Y _{2.1}	0.548	0.000
Y ₂	Y _{2.2}	0.367	0.020	Valid
	Y _{2.3}	-0.030	0.852	Valid

Sumber: data diolah

Tabel di atas memperlihatkan semua nilai probabilitas (sig) < 0.05, sehingga semua item pertanyaan dinyatakan valid.

- Uji Reliabilitas

Variabel dinyatakan reliabel jika nilai koefisien alpha cronbach lebih besar dari 0.6.

Tabel 2. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen

Variabel bebas	Alpha	Keterangan
Kompetensi (X ₁)	0,685	Reliabel
Motivasi (X ₂)	0,600	Reliabel
Profesionalisme (Y ₁)	0,617	Reliabel

Sumber: data diolah

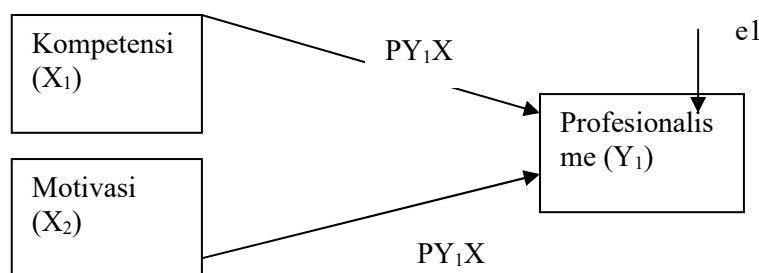
Tabel di atas memperlihatkan semua nilai alpha > 0.6, sehingga semua variabel penelitian dinyatakan reliabel.

b) Hasil Pengujian Analisis Jalur

Pengujian Model Regresi 1

Model Regresi 1 ini menganalisis pengaruh Kompetensi (X₁) dan Motivasi (X₂) terhadap Profesionalisme (Y₁). Persamaan struktural dapat dilihat pada gambar 3 berikut:

Gambar 1. Persamaan struktural Model Regresi 1



$$Y_1 = PY_1X_1 + PY_1X_2 + e_1$$

Tabel 3. Hasil Pengujian Model Regresi 1

Variabel	Beta	t hitung	Sig. t	Keterangan
X ₁	0.537	3.984	0.000	Signifikan
X ₂	0.275	-2.040	0.049	Signifikan
R _{square}	0,334			

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel 3 diatas, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Nilai R_{square} = 0,334 atau 33,4%. Hal tersebut berarti bahwa Profesionalisme (Y₁) dipengaruhi oleh Kompetensi (X₁) dan Motivasi (X₂) sebesar 33.4%.

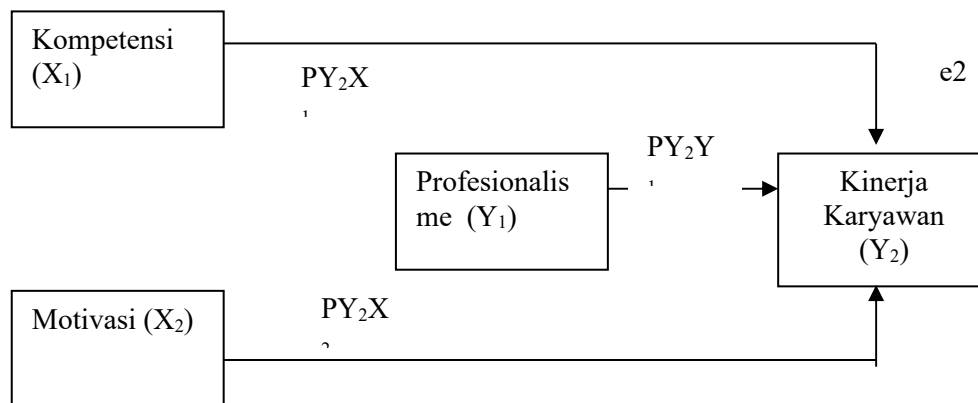


- 2) Persamaan regresi yang terbentuk adalah:
 $Y_1 = 0,537 Y_1X_1 + 0,2275 Y_1X_2 + 0,666$
- 3) Mengacu pada output regresi 1 pada tabel koefisien dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel $x_1 = 0,000$ dan $x_2 = 0,049$ lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa pada model regresi 1, x_1 dan x_2 berpengaruh signifikan terhadap y_1 .
- 4) Sementara itu, nilai e_1 dapat dicari dengan rumus $e_1 = \sqrt{(1-0,334)} = 0,666$.

Pengujian Model Regresi 2

Model Regresi 2 ini menganalisis pengaruh Kompetensi (X_1), Motivasi (X_2) dan Profesionalisme (Y_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y_2). Persamaan struktural dapat dilihat pada gambar 4 berikut:

Gambar 2. Persamaan struktural Model Regresi 2



$$Y_2 = PY_2X_1 + PY_2X_2 + PY_2Y_1 + e_1$$

Tabel 4. Hasil Pengujian Model Regresi 2

Variabel	Beta	t hitung	Sig. t	Keterangan
X1	-.344	-2.367	.023	Signifikan
X2	.719	5.606	.000	Signifikan
Y1	.308	2.077	.045	Signifikan
R _{square}	0,474			

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel 4. diatas, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Nilai $R_{square} = 0,474$ atau 47,4%. Hal tersebut berarti bahwa kinerja karyawan (Y_2) dipengaruhi oleh *Kompetensi* (X_1), *Motivasi* (X_2) dan *Profesionalisme* (Y_1) sebesar 47,4%. Sedangkan sisanya, sebesar 9,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel eksogen yang diteliti.
- 2) Persamaan regresi yang terbentuk adalah:
 $Y_2 = 0,344 Y_2X_1 + 0,791 Y_2X_2 + 0,308 Y_2Y_1 + 0,526$
- 3) Mengacu pada output regresi 2 pada tabel koefisien dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel $x_1 = 0,023$ dan $x_2 = 0,000$ dan $y_1 = 0,045$ lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa pada model regresi 2, x_1 dan x_2 dan y_1 berpengaruh signifikan terhadap y_2 .
- 4) Sementara itu, nilai e_2 dapat dicari dengan rumus $e_2 = \sqrt{(1-0,474)} = 0,526$.



Hasil Pengujian Hipotesis

- a. Analisis pengaruh X_1 terhadap Y_1 : dari analisis diatas diperoleh nilai signifikansi X_1 sebesar $0,000 < 0,05$. Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Diduga terdapat pengaruh antara *Kompetensi* (X_1) secara signifikan terhadap Profesionalisme (Y_1) karyawan ticketing PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya, dapat diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan X_1 terhadap Y_1 .
- b. Analisis pengaruh X_2 terhadap Y_1 : dari analisis diatas diperoleh nilai signifikansi X_2 sebesar $0,049 < 0,05$. Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Diduga terdapat pengaruh antara *Motivasi* (X_2) secara signifikan terhadap Profesionalisme (Y_1) karyawan ticketing PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan X_2 terhadap Y_1 .
- c. Analisis pengaruh X_1 terhadap Y_2 : dari analisis diatas diperoleh nilai signifikansi X_1 sebesar $0,023 < 0,05$. Hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Diduga terdapat pengaruh antara *Kompetensi* (X_1) secara signifikan terhadap Kinerja (Y_2) karyawan ticketing PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan X_1 terhadap Y_2 .
- d. Analisis pengaruh X_2 terhadap Y_2 : dari analisis diatas diperoleh nilai signifikansi X_2 sebesar $0,000 < 0,05$. Hipotesis keempat yang menyatakan bahwa Diduga terdapat pengaruh antara *Motivasi* (X_2) secara signifikan terhadap Kinerja (Y_2) karyawan ticketing PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan X_2 terhadap Y_2 .
- e. Analisis pengaruh Y_1 terhadap Y_2 : dari analisis diatas diperoleh nilai signifikansi Y_1 sebesar $0,045 < 0,05$. Hipotesis kelima yang menyatakan bahwa Diduga terdapat pengaruh antara Profesionalisme (Y_1) terhadap Kinerja (Y_2) karyawan ticketing PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Y_1 terhadap Y_2 .
- f. Analisis pengaruh X_1 melalui Y_1 terhadap Y_2 : diketahui pengaruh langsung yang diberikan X_1 terhadap Y_2 sebesar 0,344. Sedangkan pengaruh tidak langsung X_1 melalui Y_1 terhadap Y_2 adalah perkalian antara nilai beta X_1 terhadap Y_1 dengan nilai beta Y_1 terhadap Y_2 , yaitu $0,537 \times 0,308 = 0,165$. Maka pengaruh total yang diberikan X_1 terhadap Y_2 adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung, yaitu: $0,344 + 0,165 = 0,509$. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh tidak langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara langsung X_1 melalui Y_1 mempunyai pengaruh signifikan terhadap Y_2 .
- g. Analisis pengaruh X_2 melalui Y_1 terhadap Y_2 : diketahui pengaruh langsung yang diberikan X_2 terhadap Y_2 sebesar 0,719. Sedangkan pengaruh tidak langsung X_2 melalui Y_1 terhadap Y_2 adalah perkalian antara nilai beta X_2 terhadap Y_1 dengan nilai beta Y_1 terhadap Y_2 , yaitu $0,275 \times 0,308 = 0,084$. Maka pengaruh total yang diberikan X_2 terhadap Y_2 adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung, yaitu: $0,719 + 0,084 = 0,803$. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh tidak langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara langsung X_2 melalui Y_1 mempunyai pengaruh signifikan terhadap Y_2 .



5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan penelitian dapat disimpulkan bahwa *Kompetensi* berpengaruh terhadap Profesionalisme di PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya.
2. Berdasarkan hasil perhitungan penelitian dapat disimpulkan bahwa *Motivasi* berpengaruh terhadap Profesionalisme di PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya.
3. Berdasarkan hasil perhitungan penelitian dapat disimpulkan bahwa *Kompetensi* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya.
4. Berdasarkan hasil perhitungan penelitian dapat disimpulkan bahwa *Motivasi* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya.
5. Berdasarkan hasil perhitungan penelitian dapat disimpulkan bahwa Profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya. Hal tersebut dikarenakan Profesionalisme karyawan telah sesuai
6. Berdasarkan hasil perhitungan penelitian dapat disimpulkan bahwa Profesionalisme terbukti sebagai variabel intervening dalam pengaruh antara kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya.
7. Berdasarkan hasil perhitungan penelitian dapat disimpulkan bahwa Profesionalisme terbukti sebagai variabel intervening dalam pengaruh antara motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya.

Acknowledgements

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada bantuan atau dorongan dari manajemen dan karyawan PT. Garuda Indonesia Tbk. Branch Office Surabaya yang ikut membantu dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian.

Daftar Pustaka

- Aditua, Sahat. 2015. *Tenaga Kerja: Perspektif Huku, Ekonomi, dan Sosial*, Pusat Kajian Pengolahan Data dan Informasi Sekretariat Jenderal DPR Republik Indonesia. Jakarta.
- Anastasia Tania dan Eddy M. Sutanto. 2015. Pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional karyawan PT. Dai Knife di Surabaya. *AGORA Vol. 1, No. 3*,
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2015. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya:Bandung.
- Arens, et al (2015. *Auditing and Assurance Services*, Fifteenth Edition. Pearson Education Inc: New Jersey
- Edison,2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Alfabeta
- Gitosudarmo, Indriyo. 2015. *Manajemen Operasi*. Yogyakarta. BPFY Yogyakarta.
- Gunawan, Imam. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi



Aksara

- Hani, T. Handoko. 2015. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ismail Nawawi. 2015. *Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Kinerja*, Edisi Pertama, Penerbit Prenadamedia Group Jakarta
- Juliandi A, Irfan, Manurung S. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Manullang, M., *Dasar-dasar Manajemen*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015.
- Mondy, R. Wayne, Noe Robert M., 2015. *Human Resource Management*, Tenth Edition, Jilid I, Penerjemah Bayu Airlangga, M.M., Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Pamela, A.O., & Oloko (2015). Effect of motivation on employee performance of commercial banks in kenya : A case study of Kenya Commercial Bank in Migori County. *Journal of Human Resource Studies* 5 (2).
- Robbins, S.P dan Judge T.A. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2017. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Simanjuntak, Desrina 2016. *Pelaksanaan penilaian prestasi kerja pada Hotel The Jayakarta Daira Palembang*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Sondang P. Siagian. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Veithzal Rivai. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 16956.
- Vitalia dan Widyawati, 2016. Pengaruh Struktur Kepemilikan dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Properti di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi : Volume 5, Nomor 1*.
- Wibowo, 2016. *Manajemen Kinerja*, Edisi Kelima, PT.Rajagrafindo Persada Jakarta-14240.
- Winardi. 2015. *Manajemen Prilaku Organisasi*, Edisi Revisi, Prenada Media Group, Jakarta.