

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kelangsungan hidup dan pertumbuhan suatu organisasi atau perusahaan mengacu pada kemampuan perusahaan dalam menghadapi lingkungan persaingan yang dinamis, tata kelola manajemen yang baik, kemampuan memenuhi kebutuhan karyawan serta kemampuan mengelola sumber daya manusia, (selanjutnya disebut SDM) yang merupakan sumber daya paling utama, yang mengandung arti bahwa perusahaan harus mampu untuk menyatukan persepsi karyawan dan pimpinan perusahaan dalam rangka mencapai sasaran dan tujuan perusahaan, melalui pembentukan mental kerja yang baik dengan dedikasi dan loyalitas yang tinggi, memberikan motivasi kerja, dan koordinasi yang baik dalam bekerja oleh seorang pimpinan terhadap bawahannya.

Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam suatu perusahaan. SDM yang kompeten adalah sumber utama keunggulan perusahaan dalam menjalankan aktivitas penyediaan barang atau jasa berkualitas tinggi. Dalam setiap kegiatan perusahaan SDM selalu berperan aktif sebagai perencana, pelaksana dan penentu terwujudnya tujuan perusahaan, sehingga menjadikan SDM sebagai aset utama yang harus ditingkatkan motivasi kerja dan produktivitasnya. Kinerja tinggi sangat penting bagi kelangsungan dan perkembangan perusahaan, terutama dalam menghadapi iklim kompetisi yang semakin ketat pada era globalisasi saat ini. Semakin tinggi kemampuan karyawan, maka kinerja perusahaan akan meningkat, demikian juga sebaliknya apabila kemampuan karyawan rendah tidak akan mampu bekerja efektif dalam mencapai sasaran dan tujuan perusahaan.

Human capital atau *intellectual asset* merupakan sumber daya terpenting bagi setiap perusahaan dalam perekonomian yang bersifat global dan berbasis pengetahuan atau keterampilan. Kelangsungan sebuah perusahaan yang menguntungkan adalah produktivitas *human capital* yang dimiliki. Bagaimana suatu perusahaan mengendalikan dan memanfaatkan SDM-nya pada akhirnya akan menentukan apakah

perusahaan tersebut mampu mewujudkan tujuan-tujuan strategisnya. Merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk menghubungkan perilaku karyawan dengan tujuan-tujuan strategis agar dapat meraih keberhasilan yang bertahan lama.

Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki SDM yang kompeten atau memiliki kapabilitas tinggi untuk mengelola perusahaan semaksimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Akan tetapi kompetensi seseorang tidak memadai untuk menghasilkan kinerja yang diharapkan, bila ia tidak memiliki hasrat yang kuat untuk melakukan tindakan tertentu kearah pencapaian tujuan. Dengan kata lain kinerja unggul akan diperoleh jika ada motivasi yang kuat untuk mewujudkannya, maka sudah menjadi tugas manajer untuk memotivasi bawahannya agar mencapai kinerja yang maksimal sesuai standar yang ditentukan oleh perusahaan dan mendukung tercapainya sasaran dan tujuan perusahaan.

Fokus kajian manajemen sumber daya manusia adalah mengelola karyawan yang diatur dalam urutan fungsi-fungsinya, agar efektif dan efisien dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Tuntutan perusahaan untuk memperoleh, mempertahankan, dan mengembangkan SDM yang berkualitas, semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dan teknologi yang selalu berubah. Strategi sumber daya manusia juga menyangkut masalah kompetensi dalam hal kemampuan teknis, konseptual, dan hubungan dengan sesama rekan kerja. Kualitas SDM yang dapat membawa perusahaan berhasil, ditentukan oleh kompetensi yang dimiliki individu yang akan menentukan kinerja unggul dalam pekerjaan, dan mendorong seseorang untuk memiliki kinerja terbaik sehingga dapat sukses dalam perusahaan

Menurut para praktisi manajemen sumber daya manusia, kompetensi merupakan deskripsi dari karakteristik sikap dan perilaku efektif seseorang. Konsep kompetensi secara sederhana adalah cara yang baik untuk memecahkan perilaku ke dalam komponen-komponennya. Hal ini terkait dengan penggunaan kompetensi untuk membantu menyelesaikan atau mencapai sasaran dan tujuan perusahaan. Oleh sebab itu, apabila perusahaan ingin sukses atau berhasil di era globalisasi saat ini

maka perusahaan perlu mengembangkan potensi SDM-nya. Perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang mampu melihat SDM sebagai aset yang harus dikelola sesuai dengan kebutuhan bisnis, dan berupaya meningkatkan kemampuan SDM-nya, karena hal tersebut merupakan faktor yang paling utama untuk meningkatkan kinerja karyawan agar mampu bekerja secara efektif dan efisien.

Perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang tidak kalah penting karyawan mau bekerja dengan giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal, maka manajer harus memberikan motivasi kerja kepada karyawannya, agar dapat menghasilkan kinerja tinggi. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin kompetitif. Peningkatan kinerja karyawan akan berdampak pada kemajuan perusahaan, oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen perusahaan karena keberhasilan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusianya.

Motivasi merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, yang mempunyai peranan penting untuk menumbuhkan gairah dan semangat dalam bekerja, salah satunya melalui sistem kompensasi yang memadai. Apabila karyawan tidak mendapatkan imbalan atas kinerja yang efektif mereka tidak akan termotivasi untuk bekerja secara efektif, maka kinerja karyawan dan perusahaan akan menurun. Akan tetapi adakalanya karyawan yang memperoleh gaji yang lebih besar, namun lingkungan kerja tidak mampu memberikan kepuasan baginya. Sebaliknya, adakalanya gaji yang diterima karyawan tidak terlalu tinggi, namun suasana kerja mendukung sehingga motif berprestasinya terjaga. Oleh karena itu, manajer harus memotivasi para bawahannya sesuai kondisi karyawan yang bersangkutan, agar pelaksanaan kegiatan dan kepuasan kerja mereka meningkat sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan.

Pada berbagai penelitian menyimpulkan bahwa motivasi akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja, dan penurunan tingkat perputaran dan absensi kerja. Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan bersemangat dalam bekerja dan menghasilkan kinerja tinggi, sebaliknya karyawan yang kinerjanya rendah karena motivasinya rendah. Menurunnya semangat kerja merupakan ciri dari kurangnya motivasi yang dirasakan oleh kebanyakan karyawan dan berdampak buruk bagi perusahaan karena karyawan akan mengabaikan pekerjaan dan bekerja dengan terpaksa, maka sasaran dan tujuan perusahaan tidak akan tercapai. Oleh karena itu pada dasarnya motivasi merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya, maka perlu dimotivasi dengan tepat agar bekerja dengan sukarela agar kinerjanya maksimal.

Kompensasi dan balas jasa merupakan suatu hal yang sangat penting dan berpengaruh bagi karyawan maupun perusahaan terutama dalam memotivasi kerja karyawan, karena hal ini merupakan tujuan utama bagi karyawan untuk bersedia bekerja dengan giat dan semangat. Apabila kompensasi diberikan secara benar, para karyawan akan lebih terpuaskan dan termotivasi untuk mencapai sasaran dan tujuan perusahaan. Akan tetapi apabila perusahaan memberikan kompensasi dan balas jasa yang rendah dan dirasakan tidak memadai, maka timbul kesukaran dalam memperoleh karyawan dan mempekerjakan karyawan yang dipandang cakap, atau dapat menurunkan semangat kerja para karyawan. Akan tetapi apabila kompensasi yang diberikan perusahaan dipandang layak dan adil, maka karyawan cenderung akan memberikan kontribusi yang lebih besar kepada perusahaan. Tingkat kompensasi absolut karyawan menentukan skala kehidupannya, sedangkan kompensasi relatif menunjukkan status, martabat dan harga mereka. Oleh karena itu bila para karyawan memandang kompensasi mereka tidak memadai, maka prestasi kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja mereka bisa menurun secara drastis.

Sistem kompensasi yang memadai sangat penting dalam suatu perusahaan untuk mempertahankan daya saing perusahaan yang bertujuan untuk menarik, memelihara dan mempertahankan SDM yang kompeten dan memiliki keunggulan

kompetitif. Agar perusahaan dapat berkembang dengan segala kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, maka dibutuhkan SDM yang kompeten yang memiliki etos kerja dan loyalitas yang tinggi, untuk itu manajemen perusahaan perlu memberikan kompensasi yang layak dan adil kepada karyawan sesuai dengan kemampuan dan keterampilannya agar lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaannya dan memberikan kontribusi yang lebih baik lagi kepada perusahaan. Karyawan juga akan lebih termotivasi jika dari hasil kerjanya tersebut mendapat apresiasi dari perusahaan berupa penghargaan (*reward*) sebagai balas jasa atas hasil kerjanya tersebut. Setiap manajemen perusahaan harus benar-benar memperhatikan pentingnya pemenuhan kebutuhan dan kepuasan karyawan yang akan berdampak pada tingkat produktivitas kerja dan budaya kerja demi terwujudnya sasaran-sasaran perusahaan dan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

PT. Kereta Api Commuter Line Jabodetabek (PT. KCI) merupakan anak perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI), yang bergerak di bidang jasa transportasi angkutan darat, yang mempunyai visi mewujudkan jasa angkutan Kereta Api Commuter sebagai pilihan utama dan terbaik di wilayah Jakarta sekitarnya dan juga misi menyelenggarakan jasa angkutan Kereta Api Commuter yang mengutamakan keselamatan, pelayanan, kenyamanan dan ketepatan waktu serta yang berwawasan lingkungan. Tidak bisa dipungkiri, moda transportasi ini telah menjadi pilihan utama masyarakat pengguna transportasi umum, dibandingkan dengan moda transportasi umum lainnya, karena pertimbangan harga dan praktis, cepat dan juga bebas macet, serta pelayanan yang diberikan kepada pelanggan secara terus menerus mengalami peningkatan. Hal ini tentu tidak terlepas dari tata kelola manajemen yang baik, didukung oleh SDM yang kompeten, serta imbalan yang diberikan perusahaan kepada karyawan atas kerjanya agar bekerja dengan maksimal dan memberikan kontribusi yang lebih baik lagi dalam melayani masyarakat serta tercapainya sasaran dan tujuan perusahaan.

Namun demikian masih terdapat keluhan para pengguna moda transportasi ini yang belum sesuai dengan visi dan misi perusahaan, seperti keterlambatan jadwal,

jumlah gerbong yang masih kurang, dan gubuk liar yang masih ada dipinggiran rel kereta yang sewaktu-waktu bisa membahayakan dan mengakibatkan kecelakaan dan juga sangat mengganggu pemandangan mengingat Jakarta adalah wajah dari negara kita yang merupakan ibukota negara maka perlu adanya koordinasi yang baik antara manajemen perusahaan dengan pihak-pihak terkait dalam mengatasi hal tersebut.

Karakteristik umum dari pekerjaan yang bergerak di bidang jasa adalah interaksi intensif dengan pelanggan, sehingga manajemen harus memperhatikan apakah karyawan telah melakukan yang terbaik dalam melayani pelanggan. Kinerja yang prima atau kualitas pelayanan yang baik dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif terutama dari segi keunikan pelayanan yang sulit ditiru oleh kompetitor, yang dapat menimbulkan loyalitas pelanggan, dan kemungkinan besar dapat menarik pelanggan yang baru. Pelanggan yang telah loyal pada suatu layanan jasa yang memuaskan akan menguntungkan bagi perusahaan, karena pelanggan tidak akan beralih ke layanan jasa yang lain.

Persaingan bisnis yang semakin ketat akan berdampak terhadap ketatnya seleksi perusahaan yang bisa tetap bertahan atau memenangkan persaingan. Terjadinya pergeseran kekuasaan pasar dari produsen kepada konsumen, menyebabkan konsumen memiliki kekuatan untuk menentukan cara memenuhi keinginan atau kebutuhannya. Perusahaan sebagai penyedia barang dan jasa harus memahami bahwa penghasilan yang diperoleh merupakan akibat dari kemampuannya untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) sangat ditentukan oleh bagaimana perusahaan tersebut memaksimalkan nilai pelanggannya (*customer value*).

Perusahaan jasa yang memiliki kinerja tinggi, biaya yang rendah, dan ketepatan waktu akan memiliki keunggulan bersaing, maka kemampuan berinteraksi dengan pelanggan menjadi salah satu kunci keberhasilan perusahaan, dimana proses interaksi dengan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan. Peran SDM sebagai mitra kerja menjadi faktor penting dalam memberikan kualitas pelayanan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan. Oleh

karena itu, perlu koordinasi yang baik antara perusahaan, manajemen dan SDM sebagai mitra kerja yang saling mendukung dalam mengantisipasi segala tantangan dan kendala dengan mengupayakan, meningkatkan dan mengembangkan kemampuan karyawan. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu dilakukan program pemberdayaan karyawan guna meningkatkan kemampuan kerja mereka agar bisa bekerja sama, baik dengan atasan maupun sesama rekan kerja, melalui pelatihan dan pengembangan secara berkala dan berkesinambungan. Pemberdayaan karyawan bertujuan untuk meningkatkan kualitas perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan prima kepada para pelanggan. Dengan demikian pelayanan yang maksimal kepada pelanggan dapat terwujud sehingga tercipta kepuasan dan loyalitas pelanggan serta sasaran dan tujuan perusahaan.

Pelanggan Commuter Line Jabodetabek secara terus-menerus mengalami peningkatan. Hal ini terlihat dari lonjakan jumlah penumpang, yang mengalami peningkatan signifikan hingga 105 persen dibanding tiga tahun lalu. Berdasarkan data operator PT. KAI Commuter Jabodetabek (KCJ), volume penumpang harian pada 2013 mencapai 431.886 orang. Pada tahun 2015, bertambah menjadi 885.642 penumpang atau naik 105 persen. Peningkatan jumlah pengguna jasa KCJ ini dipicu oleh pelayanan yang baik terhadap pelanggan dan juga pembenahan operasional perusahaan melalui penambahan jumlah gerbong kereta dan perjalanan KRL per hari, sehingga tingkat kepadatan di dalam kereta bisa teratasi. Peningkatan jumlah penumpang dalam tiga tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Jasa Commuter Line periode 2013-2015

Bulan / Tahun 2013	Jumlah Pelanggan	Bulan / Tahun 2014	Jumlah Pelanggan	Bulan / Tahun 2015	Jumlah Pelanggan
Januari	10.089	Januari	15.176	Januari	19.244
Februari	10.281	Februari	14.856	Februari	17.640

Maret	11.240	Maret	17.471	Maret	21.290
April	11.529	April	16.671	April	21.171
Mei	11.767	Mei	16.781	Mei	22.177
Juni	11.817	Juni	17.848	Juni	21.207
Juli	15.407	Juli	16.585	Juli	22.171
Agustus	14.321	Agustus	17.091	Agustus	22.295
September	15.113	September	18.253	September	22.021
Oktober	15.531	Oktober	19.079	Oktober	22.964
November	15.487	November	18.605	November	22.355
Desember	15.901	Desember	20.080	Desember	22.966

Sumber: PT KAI Commuter Jabodetabek (KCJ)

Membahas kinerja karyawan tidak akan terlepas dari faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja seseorang. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi, rekan kerja yang kompeten dan kooperatif, gaji, kompensasi, kesempatan promosi, disiplin kerja, lingkungan kerja, kompetensi atau kapasitas intelektual karyawan dan lain-lain. Motivasi, SDM yang kompeten, kompensasi memiliki hubungan yang erat, dan diyakini dapat menjadi faktor yang memberi pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Motivasi dapat diartikan sebagai kondisi atau tindakan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan sebuah pekerjaan atau kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Motivasi yang ada pada seseorang merupakan kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai kepuasan dirinya. Pada berbagai penelitian menyatakan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningsih, Muis, dan Sudirman (2014), dimana hasilnya menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, semakin tinggi motivasi seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya, maka akan semakin tinggi kinerja yang dihasilkan.

Namun berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2012), dimana hasilnya mengungkapkan bahwa motivasi kerja, tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kompetensi merupakan karakteristik dasar yang dimiliki seseorang sehingga mampu bekerja secara efektif dan efisien, dan menghasilkan kinerja tinggi, oleh karena itu perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kompetensi karyawan yang dapat dilakukan melalui usaha yang terarah dan terpadu serta dilaksanakan dengan konsisten dan berkesinambungan agar dapat mencapai kepuasan kerja sehingga dapat memengaruhi kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanafi & Widiyanti (2014), yang menyatakan bahwa kompetensi kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja, dimana kompetensi kerja paling besar dipengaruhi oleh faktor konsep diri.

Sistem kompensasi yang memadai, terutama dalam kaitannya dengan motivasi kerja karyawan, sudah seharusnya dimiliki oleh perusahaan. Dengan adanya kompensasi yang memadai, karyawan akan bersemangat dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dan akan berupaya mengatasi permasalahan yang ada. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryadharma, Riana & Sintaasih (2012), dimana hasilnya menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Akan tetapi pada penelitian yang dilakukan oleh Rizal, Idrus, Djumahir, dan Mintarti (2014) menunjukkan hal yang berbeda, dimana hasilnya mengungkapkan bahwa kompensasi memiliki pengaruh yang signifikan pada motivasi dan komitmen organisasi, tetapi tidak memiliki pengaruh signifikan pada kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas terlihat bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi kerja, kompetensi, kompensasi dan diyakini memiliki korelasi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Terhadap fenomena di atas timbul dugaan semakin tinggi dukungan terhadap motivasi kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya semakin tinggi kinerja karyawan, dan semakin tinggi

kompetensi yang dimiliki karyawan maka kinerjanya juga semakin tinggi, serta semakin tinggi pemenuhan kebutuhan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi juga kinerja karyawan. Selain fenomena tersebut, penelitian ini juga menarik untuk diteliti, karena masih terdapat perbedaan-perbedaan dari hasil penelitian terdahulu. Maka untuk membuktikan dugaan tersebut di atas penulis merasa perlu untuk melakukan suatu penelitian dan memilih judul, "Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan," di PT Kereta Api Commuter Jabodetabek.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka masalah-masalah yang dapat diidentifikasi oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Motivasi kerja, kompetensi, dan kompensasi memiliki korelasi dan diyakini berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Visi dan misi perusahaan belum sepenuhnya terealisasi.
3. Penemuan beberapa peneliti sebelumnya yang mengungkapkan hasil penelitian yang berbeda yakni:
 - a. Wahyuningsih, Muis, dan Sudirman (2014), menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, tetapi berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2012), dimana hasilnya mengungkapkan bahwa motivasi kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
 - b. Suryadharma, Riana & Sintaasih (2012), menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, tetapi penelitian yang dilakukan oleh Rizal, Idrus, Djumahir, dan Mintarti (2014) mengungkapkan hal yang berbeda, dimana hasilnya menyatakan bahwa kompensasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kinerja seseorang, namun dalam penelitian ini dibatasi pada motivasi kerja, kompetensi, dan kompensasi karena faktor-faktor tersebut memiliki korelasi dan diyakini mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.

1.4. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT Commuter Jabodetabek?
2. Apakah terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT Commuter Jabodetabek?
3. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di PT Commuter Jabodetabek?
4. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja, kompetensi, kompensasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan di PT Commuter Jabodetabek?

1.5. TUJUAN PENELITIAN

Merujuk pada latar belakang masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan secara empiris:

1. Pengaruh motivasi kerja pada PT Commuter Jabodetabek.
2. Pengaruh kompetensi pada PT Commuter Jabodetabek.
3. Pengaruh kompensasi pada PT Commuter Jabodetabek.
4. Pengaruh kinerja karyawan pada PT Commuter Jabodetabek.

1.6. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Untuk memperkaya khasanah studi empiris dan kajian teoritis yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia, khususnya yang terkait dengan pengaruh motivasi kerja, kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Program Pascasarjana Universitas Satya Negara Indonesia khususnya Program Studi Magister Manajemen dan juga sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan kinerja pelayanan kepada masyarakat, dan masalah sumber daya manusia di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikan masukan pada PT. KAI Commuter Jabodetabek dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan khususnya melalui perspektif motivasi kerja, pemberdayaan karyawan, dan kompensasi yang layak dan adil bagi karyawan agar dapat meningkatkan kinerjanya untuk pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, serta memperkaya bukti empiris pengaruh motivasi kerja, kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di PT. KAI Commuter Jabodetabek.

3. Manfaat Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk mendapatkan pengalaman langsung dalam penelitian sehingga dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan pada keadaan yang sebenarnya di lapangan.

1.7. Sistematika Pembahasan

Bab I : Pendahuluan

Bagian ini menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II : Kajian Teori

Bagian ini menguraikan tentang kajian teori yang menjadi landasan pokok pembahasan seluruh materi tesis dan konsep-konsep yang relevan dengan penelitian, tinjauan penelitian sebelumnya, pengembangan dan perumusan hipotesis.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bagian ini menguraikan tentang metode penelitian yang meliputi populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi dan identifikasi variabel, dan alat analisis yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV : Analisis Hasil Penelitian

Bagian ini menguraikan tentang analisis data, pembahasan hasil pengolahan data, dan analisis hasil pengujian hipotesis.

Bab V : Bagian ini menguraikan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, saran untuk manajemen perusahaan, dan saran untuk pihak-pihak lain.