

**PENGARUH KOMPETENSI DAN FASILITAS KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN CUSTOMER  
SERVICE LAZADA INDONESIA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan Program Srata Satu  
Program Studi Manajemen



Oleh :

**RAHMAWATI**

**2016511158**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA  
PROGRAM SARJANA PRODI MANAJEMEN S1  
JAKARTA  
2020**

## **SURAT PERNYATAAN**

Bersama ini,

Nama : Rahmawati

NIM : 2016511158

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada Program Sarjana ini ataupun pada program lain. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya berada di pundak saya. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia untuk ditinjau dan menerima sanksi sebagaimana mestinya.

Jakarta, 21 Agustus 2020

**Rahmawati**

NIM : 2016511158

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA  
PROGRAM SARJANA – PRODI MANAJEMEN S1**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Rahmawati

NIM : 2016511158

Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Kerja  
terhadap Kinerja Karyawan Customer Service  
Lazada Indonesia

Jakarta, 21 Agustus 2020

Dosen Pembimbing,

Dr. Slamet Ahmadi, M.M.

**PENGARUH KOMPETENSI DAN FASILITAS KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN CUSTOMER SERVICE LAZADA INDONESIA**



**RAHMAWATI**  
**2016511158**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada hari Jumat tanggal 21 bulan Agustus tahun 2020  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai  
Skripsi Program Sarjana Manajemen – Program Studi Manajemen

1. Dr. Slamet Ahmadi, MM  
Dewan Penguji

\_\_\_\_\_  
Tanggal :

2. Drs. Jayadi, MM  
Dewan Penguji

\_\_\_\_\_  
Tanggal :

3. Ergo Nurpatricia Kurniawan, SH, MM  
Dewan Penguji

\_\_\_\_\_  
Tanggal :

**Menyetujui,**  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ipwi Jakarta  
Program Sarjana - Prodi Manajemen  
Ketua program,

Dr. Susanti Widhiastuti, SE, MM  
Tanggal :

## **ABSTRAK**

Kompetensi dan Fasilitas Kerja merupakan dua dari beberapa faktor yang diduga relatif besar dalam mempengaruhi kinerja karyawan customer service Lazada Indonesia. Untuk membuktikan pengaruh keduanya maka dilakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan customer service Lazada Indonesia.

Penelitian dilakukan di Lazada Indonesia dengan mengambil 60 karyawan customer service sebagai sampel penelitian yang dihitung menggunakan rumus slovin dari total populasi 102 karyawan customer service pada margin error 10%. Pengambilan data dilakukan dengan observasi dan kuesioner. Penelitian dilakukan dengan explanatory research tipe kausal yang berupaya menguji pengaruh variable independen terhadap variable dependen. Analisis deskriptif dan regresi linier ganda. Analisis deskriptif dan regresi linier ganda digunakan sebagai alat analisis sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t dan uji-F.

Penelitian menghasilkan dua temuan utama sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu : 1) Kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan customer service Lazada Indonesia; 2) Fasilitas Kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan customer service Lazada Indonesia.

Berdasarkan hasil temuan tersebut maka untuk meningkatkan kinerja karyawan customer service disarankan agar dilakukan upaya memperbaiki kompetensi dan fasilitas kerja.

Kata kunci :

Kompetensi, Fasilitas Kerja, Kinerja Karyawan.

## **ABSTRACT**

*Competencies and Facilities are two of several factors that support Lazada Indonesia's customer service.*

*The study was conducted at Lazada Indonesia by taking 60 customer service employees as a research sample calculated using the Slovin formula from a total population of 102 customer service employees at a 10% error margin. Data is collected by observation and questionnaire. Research conducted with causal type explanatory research that replaces the effect of independent variables on the dependent variable. Descriptive analysis and multiple linear regression. Descriptive analysis and multiple linear regression are used as analysis tools when testing hypotheses performed with t-test and F-test.*

*The study produced two main findings in accordance with the proposed hypothesis, namely: 1) Competence has an interest in Lazada Indonesia's customer service; 2) Work facilities have advantages over the performance of Lazada Indonesia's customer service employees.*

*Based on these findings, to improve the performance of customer service employees is done in order to improve competence and work facilities.*

*Keywords:*

*Competence, Work Facilities, Employee Performance*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi dari program Sarjana Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi ( STIE IPWIJA ) dengan judul “Pengaruh Kompetensi Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Customer Service Lazada Indonesia”.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Slamet Ahmadi, M.M. selaku pembimbing yang tidak kenal lelah meluangkan waktu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
2. Dr. Susanti Widhiastuti S.E, M.M selaku ketua Program Studi Sarjana Manajemen S1 STIE IPWIJA
3. Dr. Suyanto, S.E, M.M, M. Ak. selaku ketua STIE IPWIJA
4. R. Fadjar Darmanto, S.E.M.M selaku dosen pembimbing akademik.
5. Rekan-rekan mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE IPWIJA khususnya konsentrasi sumber daya manusia.
6. Pimpinan dan karyawan customer service Lazada Indonesia yang telah meluangkan waktu membantu kelancaran penelitian.
7. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan dorongan semangat.
8. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan adanya kekurangan-kekurangan baik dalam penyusunan maupun pembahasan masalah karena keterbatasan pengetahuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran membangun dari semua pihak agar dapat lebih baik di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semuanya, khususnya bagi mahasiswa STIE IPWIJA Jakarta.

Jakarta, 21 Agustus 2020

Penulis,

**Rahmawati**

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan.....	ii
Tanda Persetujuan Dosen Pembimbing .....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iv
Abstrak .....	v
Abstact.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	10
2.1.1.1 Pengertian MSDM.....	10

2.1.1.2 Fungsi MSDM .....	11
2.1.1.3 Tujuan MSDM.....	13
2.1.2 Kompetensi.....	13
2.1.2.1 Pengertian Kompetensi .....	13
2.1.2.2 Karakteristik Kompetensi .....	14
2.1.2.3 Indikator Kompetensi .....	15
2.1.2.4 Manfaat Kompetensi.....	16
2.1.2.5 Kompetensi karyawan customer service.....	17
2.1.2.6 Tugas customer service.....	19
2.1.3 Fasilitas Kerja.....	20
2.1.3.1 Pengertian Fasilitas Kerja .....	20
2.1.3.2 Jenis Fasilitas Kerja .....	21
2.1.3.3 Indikator Fasilitas Kerja .....	22
2.1.3.4 Karakteristik Fasilitas Kerja .....	22
2.1.4 Kinerja .....	23
2.1.4.1 Pengertian Kinerja .....	23
2.1.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja .....	24
2.1.4.3 Penilaian Kinerja .....	27
2.1.4.4 Tujuan Penilaian Kinerja .....	27
2.1.4.5 Indikator Kinerja.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu .....	30
2.3 Kerangka Pemikiran .....	35
2.4 Hipotesis .....	37

## BAB 3 METEDOLOGI PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
3.2	Desain Penelitian .....	38
3.3	Operasionalisasi Variabel .....	40
3.4	Populasi, Sampel, dan Metode Sampling .....	41
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	43
3.6	Instrumentasi Variabel Penelitian.....	43
3.7	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	44
3.7.1	Metode Analisis .....	44
3.7.2	Pengujian Hipotesis .....	48

## BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian .....	51
4.1.1	Gambaran Umum Lazada Indonesia.....	51
4.1.1.1	Misi dan Visi Lazada Indonesia.....	54
4.1.1.2	Stuktur Organisasi Lazada Indonesia .....	54
4.1.2	Karakteristik Responden.....	55
4.1.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	63
4.1.4	Deskripsi Variabel Penelitian .....	68
4.1.5	Analisis Data.....	70
4.1.6	Pengujian Hipotesis .....	77
4.2	Pembahasan.....	79
4.2.1	Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan.....	81
4.2.2	Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	82

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	85
LAMPIRAN .....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian terdahulu yang relevan .....	30
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 3.2	Desain Penelitian.....	39
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel.....	40
Tabel 3.4	Sebaran Populasi dan Sampel .....	42
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Usia.....	57
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Status Perkawinan.....	59
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Lama Bekerja.....	61
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel Kompetensi .....	63
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi .....	64
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel Fasilitas Kerja .....	65
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas Kerja.....	66
Tabel 4.9	Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan .....	67
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan .....	68
Tabel 4.11	Deskripsi Variable Kompetensi .....	69
Tabel 4.12	Deskripsi Variable Fasilitas Kerja.....	69
Tabel 4.13	Deskripsi Variable Kinerja Karyawan .....	70
Tabel 4.14	Coeficient Uji Multikolinieritas .....	72
Tabel 4.15	Model Summary Uji Autokorelasi .....	72
Tabel 4.16	Model Summary Pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	74
Tabel 4.17	Anova Pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	75

Tabel 4.18 Koefisien Pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	76
--	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Kinerja karyawan CS Lazada Indonesia.....	6
Gambar 2.3.	Kerangka berpikir .....	35
Gambar 4.1	Logo Lazada.co.id .....	51
Gambar 4.2	Tampilan Lazada di website .....	53
Gambar 4.3	Tampilan Lazada di aplikasi.....	53
Gambar 4.4	Struktur Organisasi .....	54
Gambar 4.5	Grafik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Gambar 4.6	Grafik Responden berdasarkan Usia .....	58
Gambar 4.7	Grafik Responden berdasarkan Status Perkawinan .....	60
Gambar 4.8	Grafik Responden berdasarkan Lama Bekerja .....	62
Gambar 4.9	Uji Normalitas .....	71
Gambar 4.10	Uji Asumsi Heteroskedastisitas .....	73
Gambar 4.11	Rangkuman Hasil Analisis .....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner .....	88
Lampiran 2. Data Responden .....	93
Lampiran 3. Tabulasi Hasil Kuesioner .....	95
Lampiran 4. Uji Validitas dan Realibilitas.....	100
Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik .....	103
Lampiran 6. Analisis Regresi Linier Ganda.....	105

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pesatnya perkembangan teknologi, internet dan kondisi yang dinamis menyebabkan lingkungan bisnis menjadi penuh ketidakpastian, semakin kompleks dan cepat berubah. Menghadapi kondisi tersebut setiap perusahaan dituntut untuk segera berubah dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang semakin kompetitif melalui transformasi perusahaan. Pelaksanaan proses transformasi perusahaan untuk meraih keunggulan kompetitif didukung oleh sumber-sumber keunggulan kompetitif. Salah satu sumber keunggulan yang kompetitif adalah sumber daya manusia (SDM).

Sumber daya manusia sebagai unsur utama bisnis online memiliki peranan penting yang sangat besar dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Peranan SDM ini kemudian berkembang mengikuti perkembangan bisnis online dan teknologi, dalam hal ini SDM memegang peranan yang sangat menentukan karena bagaimana hebat dan canggih teknologi yang digunakan tanpa didukung oleh manusia sebagai pelayan operasionalnya, tidak akan mampu menghasilkan suatu output yang sesuai dengan tingkat efisiensi yang tinggi. Oleh karena itu, maka pemahaman dan pengembangan SDM dalam suatu organisasi menjadi sangat penting.

Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan yang ingin di capai, diperlukan salah satunya sumber daya customer service yang maksimal agar tercapainya tujuan perusahaan tersebut.

Sumber Daya Manusia yang berbasis kompetensi dapat meningkatkan kapasitas dan membangun pondasi karena apabila orang-orang yang bekerja dalam perusahaan memiliki kompetensi yang tepat sesuai dengan tuntutan pekerjaannya, maka dia akan mampu baik dari segi pengetahuan, ketrampilan maupun mental serta karakter produktifnya. Dengan kepemilikan nilai (value) yang kuat, mereka akan selalu siap menghadapi perubahan sesuai dengan tuntutan perusahaan tanpa menghilangkan jati dirinya. Untuk itu karyawan customer service diuntut untuk memiliki kompetensi, karena jika karyawan memiliki kompetensi kerja yang tinggi, maka perusahaan e – commerce ini tidak akan mengalami kesulitan di dalam mencapai tujuannya yaitu menyelesaikan permasalahan pelanggan, namun jika kompetensi kerja para karyawan rendah, maka perusahaan e-commerce ini akan kalah bersaing dengan perusahaan e-commerce lainnya.

Kompetensi merupakan variabel utama yang harus di miliki oleh seorang karyawan customer service dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga dengan adanya kompetensi yang telah dimiliki dapat membantu para karyawan menyelesaikan pekerjaannya dan menghasilkan kinerja yang baik. Selain kompetensi, fasilitas kerja juga sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan, karena jika fasilitas kerja tersedia maka karyawan lebih maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya. Fasilitas kerja yang memadai dengan kondisi

yang layak pakai dan terpelihara dengan baik akan membantu kelancaran proses kerja.

Yang dimaksud fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang terdapat dalam perusahaan yang ditempati dan dinikmati oleh karyawan, baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan. Fungsi penyediaan fasilitas kerja yang meliputi alat kerja operasional, perlengkapan kerja dan fasilitas sosial perlu diperhatikan karena Lazada Indonesia merupakan perusahaan perdagangan online.

Kinerja perusahaan sangat ditentukan oleh unsur karyawannya, karena itu dalam mengukur kinerja perusahaan biasanya diukur dari tampilan kerja karyawannya. Kinerja karyawan yang baik akan berdampak pada kinerja perusahaan secara keseluruhan, yang pada akhirnya dapat terlihat dari pencapaian perusahaan.

Dalam hal ini untuk menciptakan kinerja yang efektif dan efisien itu tidak mudah, tidak hanya menciptakan kompetensi dan fasilitas kerja. Hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Safitri, Noor Diah Ayu .2017. “pengaruh fasilitas kerja, lingkungan kerja, kompetensi karyawan dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan produksi PT. Indomaju Textindo Kudus” Analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda, analisis uji asumsi klasik, analisis deskriptif presentase, dan analisis uji hipotesis dengan bantuan *SPSS release 16.0 for windows*. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan fasilitas kerja,

lingkungan kerja, kompetensi karyawan dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan produksi PT. Indomaju Textindo secara simultan.

Penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Tzar Sebastian Hardy, 2017. “pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja pada bagian kesejahteraan sosial sekretariat daerah kota Depok” Teknik analisis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan metode survey dan dianalisis dengan program software statistic yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah program SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja pada bagian kesejahteraan sosial sekretariat daerah kota Depok, komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja pada bagian kesejahteraan sosial sekretariat daerah kota Depok, kompetensi dan komunikasi bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kinerja pada bagian kesejahteraan sosial sekretariat daerah kota Depok.

Penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Nurul Jihan Pratiwi, 2019. “pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai pada bagian sekretariat badan pengelolaan keuangan daerah provinsi Sulawesi Selatan” Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, angket, serta dokumentasi dengan jumlah populasi sebanyak 35 orang. Sedangkan teknik yang digunakan yaitu analisis statistic inferensial menggunakan uji normalitas data, analisis korelasi product moment, dan analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan analisis uji korelasi product moment dinyatakan ada pengaruh yang positif dan signifikan penggunaan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai pada bagian sekretariat badan

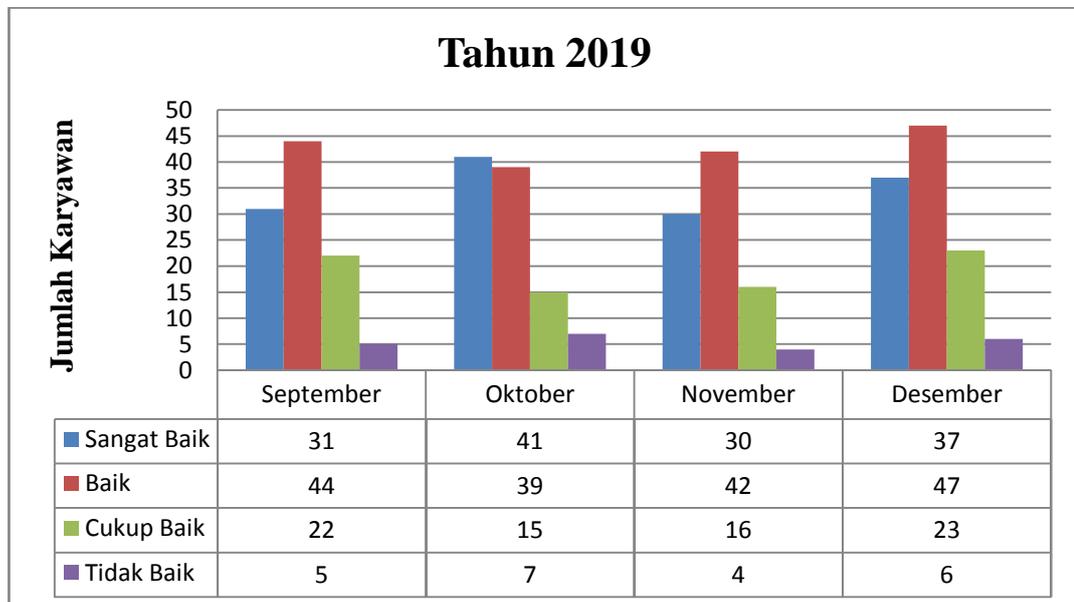
pengelolaan keuangan daerah provinsi Sulawesi Selatan sebesar 17,00%, dinyatakan di terima dengan tingkat pengaruh sedang. Dari hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai pada bagian sekretariat badan pengelolaan keuangan daerah provinsi Sulawesi Selatan.

Lazada Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang e-commerce belanja Online. Salah satu SDM yang paling penting adalah Customer Service. Dengan banyaknya permasalahan pelanggan tentunya Lazada Indonesia mengharuskan memiliki karyawan Customer Service yang berkualitas dan diharapkan memiliki kinerja yang baik dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya, serta Lazada menyediakan juga fasilitas kerja yang menunjang pekerjaannya agar karyawan nyaman.

Dalam hal ini, kompetensi dan fasilitas kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja. Karena kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang di capai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang di bebaskan kepadanya untuk mencapai target kerja. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau perusahaan dalam mencapai tujuannya.

## Kinerja Karyawan Customer Service Lazada Indonesia

Gambar 1.1



Sumber: diolah data dari karyawan Customer Service Lazada Indonesia

Dari diagram diatas menunjukkan bahwa kinerja karyawan customer service mengalami kenaikan dan penurunannya. Apabila dilihat dari kinerja diatas, rata-rata karyawan banyak yang mendapatkan penilaian kinerja baik, namun kondisi tersebut tetap dikategorikan belum optimal. Hal ini karena tidak sesuai dengan target yang di harapkan Lazada Indonesia. Target yang di tetapkan Lazada Indonesia adalah semua karyawan customer service mendapatkan penilaian kinerja sangat baik. Karena saat ini Lazada Indonesia membutuhkan karyawan dengan kinerja yang sangat maksimal guna mencapai tujuan perusahaan.

Kemudian berdasarkan hasil pengamatan peneliti di customer service lazada indonesia, Fenomena-Fenomena yang menunjukkan rendahnya kinerja karyawan customer service lazada indonesia, diantaranya:

1. Keterampilan karyawan dalam mengerjakan pekerjaan masih kurang.
2. Hasil kerja yang di tampilkan belum sempurna.
3. Tanggung jawab yang di miliki karyawan customer service terhadap pekerjaan masih kurang.
4. Masih terdapat karyawan customer service yang belum menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP)
5. Masih ada beberapa komputer yang lambat sehingga pekerjaan tidak maksimal.
6. Masih ada kursi yang tidak nyaman di gunakan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti ingin berusaha menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Sehingga peneliti bermaksud melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kompetensi Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Customer Service Di Lazada Indonesia”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di sampaikan diatas, maka permasalahan umum penelitian ini adalah dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan customer service Lazada Indonesia?

2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan customer service Lazada Indonesia?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan diatas, maka tujuan umum penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan customer service Lazada Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan customer service Lazada Indonesia.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, secara teoritis maupun praktik mengenai manajemen sumber daya manusia yang terurai sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang kompetensi, fasilitas kerja, dan kinerja karyawan.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian di bidang customer service khususnya yang berkaitan dengan kompetensi, fasilitas kerja, dan kinerja karyawan.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian digunakan sebagai input bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan kompetensi dan fasilitas kerja.
- b. Hasil penelitian digunakan sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran guna meningkatkan kinerja karyawan CS Lazada Indonesia.

### 1.5 Sistematika Penelitian

Penelitian dilakukan dalam rangka penyusunan skripsi dimana sistematika penulisan laporan penelitian adalah sebagai berikut:

Bab 1 Membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab 2 Membahas mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesa dimana landasan teori yang terkait dengan topik penelitian ini mengenai kompetensi, fasilitas kerja, dan kinerja karyawan.

Bab 3 Membahas mengenai metodologi penelitian yang berisi antara lain tempat dan waktu penelitian, desain penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

Bab 4 Membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan, yang berisi antara lain gambaran umum, misi serta visi, struktur organisasi, karakteristik responden, uji validitas dan reliabilitas, deskripsi variabel penelitian, analisis data, dan pengujian hipotesis.

Bab 5 Membahas kesimpulan dan saran yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Landasan Teori**

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

###### *Pengertian MSDM*

Menurut Herman Sofyandi dalam R. Supomo dan Eti Nurhayati (2018:6) menyebutkan manajemen sumber daya manusia yaitu: “Suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen mulai dari planning, organizing, leading, dan controlling dalam setiap aktivitas/fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi, transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrialisasi, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari SDM organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.”

Adapun pendapat dari Hasibuan dalam R. Supomo dan Eti Nurhayati (2018:6) mendefinisikan sumber daya manusia yaitu: “Suatu ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”.

Menurut T. Hani Handoko dalam I Gusti Ketut Purnaya (2016:2) menyebutkan bahwa : “Manajemen sumber daya manusia sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan

pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.”

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu yang mengatur dan mengelola sumber daya manusia secara komprehensif untuk mencapai tujuan individu dan perusahaan.

Sumber Daya Manusia yang paling penting salah satunya di Lazada Indonesia yaitu Customer Service. Customer Service adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada pelanggan dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi.

### ***Fungsi MSDM***

Berikut ini fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Hasibuan dalam R. Supomo dan Eti Nurhayati (2018:17), yaitu:

1. Perencanaan (Planning) yaitu merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan untuk membantu mencapai tujuan.
2. Pengorganisasian (Organization) yaitu kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, pendelegasian wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi merupakan alat untuk mencapai tujuan.

3. Pengarahan (Directing) yaitu kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dengan efektif secara efisien dalam membantu tercapainya tujuan.
4. Pengendalian (Controlling) yaitu suatu kegiatan untuk mengendalikan semua karyawan agar mau menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan maka diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.
5. Pengadaan (Procurement) yaitu proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
6. Pengembangan (Development) yaitu proses peningkatan keterampilan teknis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
7. Kompensasi (Compensation) yaitu pemberian balas jasa langsung atau tidak langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan
8. Pengintegrasian (Integration) yaitu kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
9. Pemeliharaan (Maintenance) yaitu untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

10. Kedisiplinan (Dicipline) yaitu merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik, sulit terwujud tujuan yang maksimal.
11. Pemberhentian (Sepatation) yaitu putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini dapat disebabkan oleh keinginan karyawan, perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebab lainnya.

### ***Tujuan MSDM***

Tujuan dari MSDM dari sisi perusahaan adalah tercapainya tujuan dan target perusahaan yaitu mendapatkan laba, sedangkan dari sisi karyawan tujuan MSDM adalah peningkatan kualitas diri baik secara professional maupun secara personal.

### **Kompetensi**

#### ***Pengertian Kompetensi***

Secara Harfiah, Kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan dan wewenang dalam **Sandy (2013:18)**. Secara Etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staff yang mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.

Menurut **Wibowo (2016:271)** kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau

pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah keahlian dan keterampilan dasar serta pengalaman seseorang, staf, atau pimpinan yang dapat mempengaruhi mereka dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas lainnya secara efektif dan efisien dengan standar perusahaan yang telah di tentukan.

### ***Karakteristik Kompetensi***

Terdapat lima tipe karakteristik kompetensi dalam **Wibowo (2016:273)** yaitu sebagai berikut:

1. Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.
2. Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot tempur.
3. Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.
4. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik.

5. Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual.

### ***Indikator Kompetensi***

Indikator kompetensi Wibowo (2016:283), diantaranya :

1. Keterampilan (skill) adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap karyawan untuk melaksanakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan secara maksimal.
2. Pengetahuan (knowledge) adalah pengetahuan yang dimiliki oleh seorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang atau divisi yang dikerjakannya.
3. Perilaku (attitude) adalah pola tingkah laku karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perusahaan.
4. Pengalaman(experience) adalah keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah dan sebagainya. Pengalaman dapat dikembangkan berdasarkan lamanya waktu kerja dalam perusahaan atau organisasi.
5. Kemampuan Intelektual (intectual ability) adalah kecakapan dalam bekerja sama dan kemampuan dalam berkomunikasi.

### ***Manfaat Kompetensi***

Kompetensi begitu penting dalam dunia usaha sebagai dasar perekrutan (recruitment) pegawai. Adapun dasar dalam konsep atau pengembangan sistem berbasis kompetensi adalah sebagai berikut:

1. Dasar rekrutmen, yaitu penerimaan pegawai yang selama ini lebih didasarkan pada surat keterangan tentang pengalaman dan keahlian diubah ke arah penilaian berbasis kompetensi, misalnya penilaian terhadap calon teknisi. Ia harus mampu menunjukkan keahliannya melakukan perbaikan sesuai dengan standar dan waktu yang dipersyaratkan. Tentunya penilaian ini akan berbeda untuk calon manajer. Manajer dituntut untuk memahami kompetensi teknis, konseptual, dan kepemimpinan.
2. Pengukuran kinerja, yaitu standar kompetensi dapat dijadikan indikator untuk penilaian kinerja, misalnya dalam mengukur hasil dengan pertanyaan, apakah hasil telah diselesaikan dengan baik. Sebaliknya, jika “tidak”, berarti kinerjanya kurang, dan ini dapat menjadi umpan balik (feedback) untuk meningkatkan kompetensi
3. Dasar penghargaan, yaitu dengan adanya penilaian berbasis kompetensi dan kinerja, maka dapat dijadikan sebagai salah satu acuan di dalam memberikan penghargaan, dan atau mengaitkannya pada poin kompetensi.

### ***Kompetensi Karyawan Customer Service***

Ada 10 Kompetensi yang harus di miliki oleh seorang customer service sebagai berikut:

1. Kesabaran (Patience) yaitu, menangani permasalahan customer dengan bersikap sabar.
2. Perhatian (Attentiveness) yaitu, kemampuan untuk sungguh-sungguh mendengarkan keluhan pelanggan adalah begitu pentingnya demi untuk memberikan pelayanan yang prima.
3. Keterampilan Berkomunikasi (Clear Communication Skills), customer service langsung masuk pada permasalahan dengan cepat. Pelanggan tidak mau tahu alasan-alasan yang customer service kemukakan atau apa yang sedang terjadi.
4. Pengetahuan tentang Produk (Knowledge of the Product) yaitu, Karyawan terbaik di perusahaan, dengan pengetahuan mendalam tentang produk yang dijual.
5. Kemampuan Menggunakan Bahasa Positif (“Positive Language”) yaitu, Kedengarannya seperti tidak masuk akal, tetapi kemampuan customer service untuk membuat perubahan kecil dalam cara berbicara akan dapat membuat bahagia pelanggan. Bahasa merupakan bagian dari persuasi, dan orang (khususnya pelanggan) menciptakan persepsi tentang diri customer service
6. Keterampilan Ber-acting (Acting Skills) yaitu, customer service harus ceria dan tidak terpancing dengan emosi customer.

7. Keterampilan Mengelola Waktu (Time Management Skills) yaitu, walaupun customer service harus menyediakan waktu untuk melayani pelanggan, tapi tentu saja ada batasan, dan customer service harus mengupayakan untuk mendapatkan apa yang dimaui pelanggan seefisien mungkin.
8. Kemampuan “Membaca” Pelanggan (Ability to “Read” Customers) yaitu, customer service harus mempunyai kemampuan “membaca” kondisi emosi pelanggan. Ini juga merupakan bagian penting dari proses personalisasi, karena untuk memberikan pengalaman pribadi kepada pelanggan, customer service perlu mengenal mereka lebih dekat. Kenalilah pelanggan. Tentu saja, keterampilan ini penting karena pelayan pelanggan tidak boleh salah membaca kemauan konsumen yang akan berakibat pada salah paham.
9. Orientasi Sasaran (Goal Oriented Focus) yaitu, Melayani seorang pelanggan secara maksimal ternyata juga tidak selalu akan berdampak pada terciptanya suatu bisnis atau penjualan.
10. Keterampilan Persuasi (Persuasion Skills) yaitu, Pelayan pelanggan yang berpengalaman tahu bahwa seringkali mereka mendapat email yang berisi pertanyaan tentang produk. Pelanggan ingin tahu lebih jauh.

### ***Tugas Customer Service***

Tugas-tugas customer service harus benar-benar dipahami sehingga seorang customer service dapat menjalankan tugasnya secara prima. Dalam praktiknya tugas customer service adalah:

1. Seorang customer service harus ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini customer service harus memberikan perhatian, berbicara dengan tutur kata yang lemah lembut dan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan.
2. Sebagai deksman (orang yang melayani berbagai aplikasi) dalam hal ini customer service memberikan informasi mengenai produk-produk, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk serta membantu pelanggan dalam mencari informasi apapun.
3. Sebagai customer relation officier (orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan), termasuk membujuk atau merayu agar pelanggan tetap bertahan tidak lari dari online shop lain yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
4. Sebagai komunikator (orang yang menghubungi pelanggan dan memberikan informasi) tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara seller dengan pelanggan. Itulah antara lain tugas-tugas customer service, sehingga customer service dituntut menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti pada saat proses pelayanan kepada pelanggan.

## **Fasilitas Kerja**

### ***Pengertian Fasilitas Kerja***

Pada suatu perusahaan untuk mencapai suatu tujuan diperlukan alat pendukung yang digunakan dalam proses atau aktifitas diperusahaan tersebut.

Fasilitas kerja adalah sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Fasilitas kerja sangatlah penting bagi perusahaan, karena dapat menunjang kinerja karyawan, seperti dalam penyelesaian pekerjaan. Menurut Jogiyanto (2005:501).

Menurut Faisal, (2005:11) Fasilitas Kerja adalah semua fasilitas yang digunakan oleh karyawan dalam bekerja.

Riva'I mengemukakan bahwa, fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Jadi kesimpulannya fasilitas kerja adalah merupakan sarana atau wahana atau alat untuk mempermudah aktivitas perusahaan dan juga untuk mensejahterakan karyawan agar para karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

### ***Jenis Fasilitas Kerja***

Menurut Sofyan dalam Sembiring (2013 : 11) jenis – jenis fasilitas kerja terdiri dari :

1. Mesin dan peralatannya yang merupakan keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada di perusahaan.
2. Prasarana, yaitu fasilitas pendukung yang digunakan untuk memperlancar aktivitas perusahaan, diantaranya adalah jembatan, jalan, pagar dan lainnya.
3. Perlengkapan kantor, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada di perkantoran, seperti perabot kantor (meja, kursi, lemari, dan lainnya). Peralatan laboratorium dan peralatan elektronik (komputer, mesin fotocopy, printer, dan alat hitung lainnya).
4. Peralatan inventaris, yaitu peralatan yang dianggap sebagai alat – alat yang digunakan dalam perusahaan seperti inventaris kendaraan. Inventaris kantor, inventaris pabrik, inventaris laboratorium, inventaris gudang dan lainnya.
5. Tanah, yaitu asset yang terhampar luas baik yang digunakan ditempat bangunan, maupun yang merupakan lahan kosong yang digunakan untuk aktivitas perusahaan.
6. Bangunan, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas sentral kegiatan perusahaan utama seperti perkantoran dan pergudangan.
7. Alat transportasi, yaitu semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksananya aktivitas perusahaan seperti kendaraan (truk, traktor, mobil, motor, dan lainnya).

### ***Indikator Fasilitas Kerja***

Menurut Faisal dalam Setyaningrum (2005:22) indikator yang digunakan untuk mengukur fasilitas kerja yaitu :

1. Komputer dan perlengkapan lainnya seperti CPU, mouse, keyboard, headset,dll
2. Meja kantor dan kursi
3. Koneksi internet
4. Sistem aplikasi yang digunakan
5. Suhu dan penerangan

### ***Karakteristik Fasilitas Kerja***

Menurut Hartanto dalam Setyaningrum (2017: 18) karakteristik Fasilitas Kerjadi sarana pendukung dalam proses aktivitas perusahaan adalah:

1. Mempunyai bentuk fisik.
2. Dipakai atau digunakan secara aktif dalam kegiatan normal perusahaan.
3. Mempunyai jangka waktu kegunaan relative permanen lebih dari satu periode akuntansi atau lebih dari satu bulan.
4. Memberikan manfaat di masa yang akan datang.

## **Kinerja**

### ***Pengertian Kinerja***

Menurut Amstrong dan Baron (2017:7) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang di capai dari pekerjaan tersebut.

Hasibuan (2013) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah suatu hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melakukan pekerjaan yang di berikan berdasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Menurut Wibowo (2016) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur dalam periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Edison,2016 : 190)

Menurut Moehiriono (2012:95)Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang di tuangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Pendapat para ahli mengenai kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang untuk kebutuhan organisasi dalam mencapai tujuan tertentu.

### ***Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja***

Faktor-faktor tersebut Kasmir (2016:65-71) menguraikannya sebagai berikut:

#### **Kemampuan dan Keahlian**

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan. Artinya karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik, maka akan memberikan kinerja yang baik pula demikian sebaliknya. Dengan demikian kemampuan dan keahlian akan mempengaruhi kinerja seseorang.

#### **Pengetahuan**

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian sebaliknya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang pekerjaan akan mempengaruhi kinerja.

#### **Rancangan Kerja**

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Demikian pula sebaliknya, maka dapat disimpulkan bahwa rancangan pekerjaan akan mempengaruhi kinerja seseorang.

## Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu dengan yang lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaan juga baik.

### 5. Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Pada akhirnya dorongan atau rangsangan baik dari dalam maupun dari luar diri seseorang akan menghasilkan kinerja yang baik.

### 6. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

### 7. Gaya Kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya.

### 8. Budaya Organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-

norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau organisasi.

#### 9. Kepuasan Kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaan akan baik pula.

#### 10. Lingkungan Kerja

Merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.

#### 11. Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan di mana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi kurang baik.

#### 12. Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga dapat diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya. Atau dengan kata lain komitmen merupakan kepatuhan untuk menjalankan keputusan yang telah dibuat.

#### 13. Disiplin Kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya

masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Karyawan yang disiplin akan mempengaruhi kinerja.

### ***Penilaian Kinerja***

Penilaian Kinerja karyawan merupakan masalah penting bagi seluruh pengusaha. Namun demikian, kinerja yang memuaskan tidak terjadi secara otomatis, dimana hal ini cenderung akan makin terjadi dengan menggunakan sistem penilaian manajemen yang baik. Penilaian kerja yaitu suatu evaluasi untuk mengukur prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Penilaian kinerja dapat dilakukan dengan cara formatif dan sumatif. Formatif yaitu penilaian kinerja ketika para pegawai sedang melakukan tugasnya sedangkan sumatif yaitu penilaian dengan membandingkan kinerja akhir pegawai dengan standar kinerja organisasi.

### ***Tujuan Penilaian Kinerja***

Menurut Kaswan (2012:213) penilaian kinerja memainkan peran penting dalam proses manajemen kinerja secara keseluruhan. “Penilaian kinerja adalah proses yang digunakan organisasi untuk menilai kinerja karyawan”.

Organisasi biasanya melakukan penilaian kinerja untuk berbagai tujuan, diantaranya:

1. Penilaian memberi justifikasi organisasi secara resmi untuk pengambilan keputusan pekerjaan.
2. Penilaian memberi umpan balik kepada karyawan dan dengan demikian berfungsi sebagai sarana untuk pengembangan pribadi dan karir.
3. Penilaian dapat membantu mengidentifikasi kebutuhan pengembangan karyawan dan juga untuk meneguhkan tujuan-tujuan untuk program pelatihan.
4. Penilaian dapat mendiagnosis masalah-masalah organisasi dengan mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan karakteristik-karakteristik pribadi untuk dipertimbangkan dalam memperkerjakan, dan penilaian juga menyediakan landasan untuk membedakan antara karyawan yang berkinerja efektif dengan yang berkinerja tidak efektif.
5. Penilaian bersifat memotivasi, yaitu mendorong inisiatif, mengembangkan rasa tanggung jawab, dan merangsang usaha-usaha untuk berkinerja lebih baik.
6. Penilaian merupakan wahana komunikasi, sebagai dasar diskusi tentang hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan antara atasan dan bawahan, kedua pihak dapat mengenal lebih baik lagi.

### ***Indikator Kinerja***

Indikator kinerja dipergunakan untuk ukuran dalam menilai kinerja. Pengukuran kinerja berkaitan dengan hasil suatu proses kerja karyawan atau tolok ukur dalam menilai kinerja.

Menurut Moehiriono (2012:114) indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu yaitu :

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

## Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini di kemukakan sebagai berikut:

Tabel 2.1

### Penelitian terdahulu yang relevan

Peneliti Tahun	Metode Penelitian	Hasil	Kesamaan
Safitri, Noor Diah Ayu .2017.	Analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda, analisis uji asumsi klasik, analisis deskriptif presentase, dan analisis uji hipotesis dengan bantuan <i>SPSS release 16.0 for windows</i> .	Ada pengaruh positif dan signifikan fasilitas kerja, lingkungan kerja, kompetensi karyawan dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan produksi PT. Indomaju Textindo secara simultan.	Kompetensi dan fasilitas kerja sama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan di perusahaan.
Tzar Sebastian Hardy, 2017.	Teknik analisis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan metode survey dan dianalisis dengan program software statistic yang digunakan	Hasil penelitian menunjukan bahwa kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja pada bagian kesejahteraan sosial sekretariat daerah kota Depok, komunikasi	Sama dalam hal kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

	<p>untuk mendukung penelitian ini adalah program SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 20.</p>	<p>memiliki pengaruh terhadap kinerja pada bagian kesejahteraan sosial sekretariat daerah kota Depok, kompetensi dan komunikasi bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kinerja pada bagian kesejahteraan sosial sekretariat daerah kota Depok.</p>	
<p>Nurul Jihan Pratiwi, 2019.</p>	<p>Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, angket, serta dokumentasi dengan jumlah populasi sebanyak 35 orang. Sedangkan teknik yang digunakan yaitu analisis statistic inferensial menggunakan uji normalitas data, analisis korelasi product moment, dan analisis regresi linear sederhana.</p>	<p>Berdasarkan analisis uji korelasi product moment dinyatakan ada pengaruh yang positif dan signifikan penggunaan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai pada bagian sekretariat badan pengelolaan keuangan daerah provinsi Sulawesi Selatan sebesar 17,00%, dinyatakan di terima dengan tingkat pengaruh sedang. Dari hasil analisis</p>	<p>Sama dalam hal fasilitas kerja sangat penting dan berpengaruh dalam kinerja karyawan di perusahaan</p>

		regresi linear sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai pada bagian sekretariat badan pengelolaan keuangan daerah provinsi Sulawesi Selatan.	
Rahhinaya Rafdan, 2016.	Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Penelitian ini melibatkan 70 manajer dan asisten manajer sebagai responden.	Berdasarkan hasil penelitian kuantitatif, tingkat pengaruh pelatihan dan pengembangan, kompensasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan sedang. Sedangkan pelatihan dan pengembangan tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan akan tetapi kompensasi dan kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.	Dalam hal ini sama-sama kompetensi berpengaruh terhadap kinerja di suatu perusahaan
Arofah Rupik, 2015.	Metode pengumpulan data	Simpulan dari penelitian ini adalah adanya	Sama dalam hal

	<p>menggunakan metode angket, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif persentase, asumsi klasik dan regresi.</p>	<p>pengaruh 1) fasilitas kantor terhadap kinerja perangkat desa, 2) motivasi kerja terhadap kinerja perangkat desa, 3) disiplin kerja terhadap kinerja perangkat desa 4) fasilitas kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja perangkat desa di Kecamatan Tulis Kabupaten Batang.</p>	<p>fasilitas kerja bepengaruh terhadap kinerja karyawan</p>
Santi Irma, 2018	<p>Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan data-data penelitian dan melakukan analisis regresi linear berganda dan koefisien determinasi digunakan sebagai alat analisis sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t dan uji-f.</p>	<p>Menghasilkan 3 temuan utama sesuai dengan hipotesis yang diajukan yaitu: kompetensi pedagogic memiliki pengaruh terhadap kinerja guru, motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja guru, kompetensi pedagogic dan motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja guru</p>	<p>Sama-sama kompetensi berpengaruh terhadap kinerja.</p>
Luhukay Fiona Fransina, 2015.	<p>Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan</p>	<p>Hasil penelitian bahwa kompetensi dan motivasi berpengaruh</p>	<p>Sama-sama variablenya</p>

	<p>data-data penelitian dan melakukan analisis inferensi. Uji Validitas, Uji Reabilitas, dan Normalitas digunakan sebagai alat analisis sedangkan sebagai pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t, uji-f dan analisis regresi berganda.</p>	<p>positif dan signifikan sebesar 0,497 hal ini menunjukkan bahwa kompetensi dan motivasi mempengaruhi kinerja sebesar 49,7%.</p>	<p>kompetensi</p>
<p>Nasir Achmad,2014.</p>	<p>Metode analisis data yang di gunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur (path analysis) sehingga arah dan besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dapat tergambar secara jelas.</p>	<p>Fasilitas kerja dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja</p>	<p>Sama dalam variable x lnya yaitu fasilitas kerja</p>
<p>Anam Khoirul, 2017.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode analisis data diantaranya uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji F</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas kerja, lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Nilai Adjusted R Square sebesar</p>	<p>Persamaan dalam fasilitas kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.</p>

	dan uji t	55,2%, artinya kinerja dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas kerja, lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja. Sisanya 44,8% dapat dijelaskan oleh variabel lain.	
--	-----------	--	--

### **Kerangka Pemikiran**

Kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi beberapa pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan. Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah meneliti masalah antara kompetensi dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan.

Keterkaitan antar masing-masing variabel yang diteliti dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan customer service Lazada Indonesia.

Keterkaitan kompetensi dengan kinerja efektif sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan telah dibuktikan dalam berbagai penelitian yang dilakukan. Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan orang ditempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan,

mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individu yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja. Sebagai customer service di perlukan kompetensi yang baik untuk menunjang kinerja karyawan.

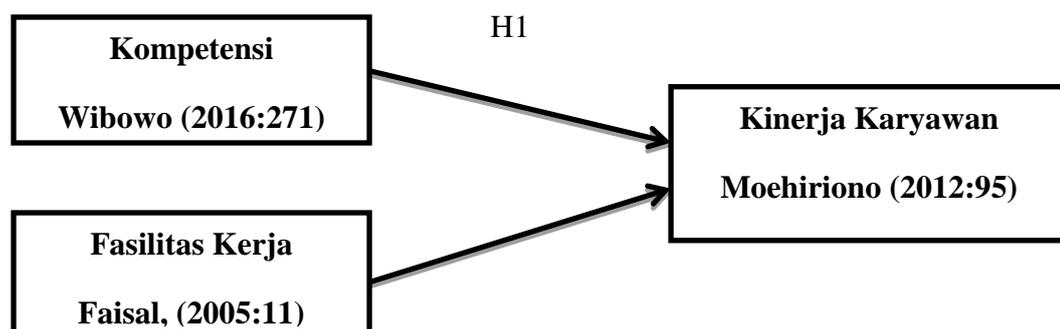
## 2. Pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan customer service Lazada Indonesia.

Fasilitas kerja karyawan merupakan faktor pendukung bagi kelancaran tugas yang mereka kerjakan, sehingga pekerjaan dapat dikerjakan sesuai dengan yang diharapkan. Pada suatu perusahaan untuk mencapai suatu tujuan diperlukan alat pendukung yang digunakan dalam proses atau aktifitas di perusahaan tersebut. Fasilitas kerja adalah semua fasilitas yang digunakan oleh karyawan dalam bekerja. Kinerja yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan perusahaan sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja.

Berdasar uraian diatas, maka kerangka pengaruh antar variabel dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.3

### Kerangka Berpikir



H2

### **Hipotesis Penelitian**

Sesuai dengan kerangka pemikiran yang telah di uraikan di atas, maka diperoleh model layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh kompetensi dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan model tersebut hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H1. Terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan customer service di Lazada Indonesia.

H2. Terdapat pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan customer service di Lazada Indonesia.

## BAB 3

### METEDEOLOGI PENELITIAN

#### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Menara Jamsostek, Jl. Gatot Subroto No. 38 Kav 71-73 di Lantai 18 yaitu di Perusahaan BPO Lazada Indonesia. Penelitian di laksanakan selama 3 bulan, sesuai tabel di bawah ini:

Tabel 3.1

Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	2019				2020			2020			
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1.	Penelitian Pendahuluan											
2.	Penyusunan Proposal											
3.	Pengumpulan Data											
4.	Penyusunan Instrumen											
5.	Analisis Data											
6.	Penyusunan Laporan											

#### Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah explanatory research tipe kausal yang berupaya menguji pengaruh variable independen terhadap variable dependen. Lingkup penelitian ini adalah menguji pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Kerja terhadap kinerja karyawan pada customer service

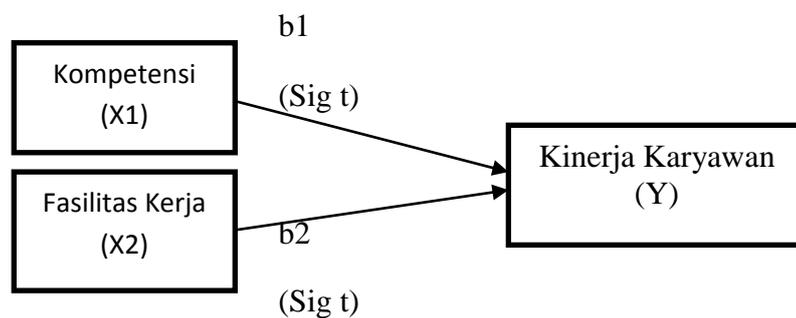
di Lazada Indonesia. Terdapat 3 variabel penelitian yaitu, 2 variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang pertama yaitu kompetensi dengan simbol X1 dan variabel independen kedua yaitu fasilitas kerja dengan simbol X2. Satu variabel dependen yaitu kinerja karyawan dengan simbol Y. Kelayakan model penelitian ditunjukkan oleh nilai R Square dengan uji F (Sig. F) dan pengaruh antar variabel ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi (b1 untuk koefisien regresi X1 terhadap Y dan b2 untuk koefisien regresi X2 terhadap Y). Rerangka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Table 3.2

## Desain Penelitian

R<sup>2</sup> ; (Sig. F)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$



## Operasional Variabel

Definisi konseptual dan operasionalisasi variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3  
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Skala	Item Pertanyaan
<b>Kompetensi (X1)</b> adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Menurut Wibowo (2016:271)	12. Keterampilan (skill) 13. Pengetahuan (knowledge) 14. Perilaku (attitude) 15. Pengalaman(experience) 16. Kemampuan Intelektual (intectual ability)	Interval 1 - 10	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10
<b>Fasilitas Kerja (X2)</b> adalah Semua fasilitas yang digunakan oleh karyawan dalam bekerja. Menurut Faisal, (2005:11)	6. Komputer dan perlengkapan lainnya seperti CPU, mouse, keyboard, headset,dll 7. Meja kantor dan kursi 8. Koneksi internet 9. Sistem aplikasi yang digunakan 10. Suhu dan penerangan	Interval 1 - 10	1,2 3,4

			5,6 7,8 9,10
<p><b>Kinerja(Y)</b> adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang di tuangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.</p> <p>Menurut Moehiriono (2012:95)</p>	<p>1.Kualitas kerja. 2.Kuantitas. 3.Ketepatan waktu. 4.Efektivitas. 5.Kemandirian.</p>	Interval 1 – 10	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10

### **Populasi, Sampel, dan Metode Sampling**

Populasi dapat juga diartikan sebagai keseluruhan kelompok orang, peristiwa, benda, atau obyek lain yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk diteliti (Mulyanto dan Wulandari, 2010: 99). Populasi pada penelitian ini adalah karyawan customer service Lazada Indonesia yang berjumlah 102 orang.

Sampel adalah bagian (subset) dari populasi yaitu sejumlah orang, peristiwa, benda, atau obyek tertentu yang dipilih dari populasi untuk mewakili populasi tersebut (Mulyanto dan Wulandari, 2010: 100). Sampel pada penelitian ini adalah sebagian dari 102 karyawan. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin

(Mulyanto dan Wulandari, 2010: 103) dengan margin error 10% yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel Minimal

N = Jumlah Populasi

e = Margin Error 10%

$$n = \frac{102}{1 + (102)(0.1)^2} = 50,49$$

Agar memenuhi persyaratan minimal jumlah sampel dan memudahkan peneliti maka jumlah sampel penelitian ditetapkan sebanyak 60 karyawan.

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode Cluster Sampling berdasar jenis kelamin. Sebaran sampel penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.4.**  
**Sebaran Populasi dan Sampel**

Jenis Kelamin	Populasi	Sampel
Laki-Laki	36	26
Perempuan	66	34
<b>Jumlah</b>	<b>102</b>	<b>60</b>

## **Metode Pengumpulan Data**

Ada beberapa teknik yang digunakan untuk pengumpulan data yang didasarkan pada pendapat Husein Umar (2004: 49), yaitu sebagai berikut:

- a. Observasi yang dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung pelaksanaan tugas karyawan customer service baik di kantor Lazada Indonesia maupun pelaksanaan tugas di lapangan yang berhubungan dengan masyarakat.
- b. Angket (Kuesioner) yang dilakukan dengan menyebarkan daftar pernyataan kepada responden penelitian mengenai variabel penelitian yaitu kompetensi, fasilitas kerja, dan kinerja. Kuesioner disusun dari kisi-kisi instrumentasi variabel berupa kuesioner tertutup. Bentuk jawaban yang digunakan adalah skala Bipolar Adjectif sebanyak 10 skala dengan kriteria dari nilai 1 untuk jawaban yang sangat negatif sampai dengan 10 untuk jawaban yang sangat positif.

## **Instrumentasi Variabel**

Instrumentasi Variabel merupakan pengujian terhadap data hasil kuesioner. Uji instrumen penelitian dilakukan melalui uji validitas-reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner yang disusun dapat dimengerti oleh responden dan memiliki konsistensi pengukuran (Ghozali, 2005: 41). Analisis selanjutnya dilakukan dengan Reliability Analysis menggunakan software SPSS.

## 1. Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (kolom Corrected Item-Total Correlation) dengan  $r$  tabel (harus lihat tabel  $r$ ) dimana butir pernyataan valid apabila memiliki  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Untuk mempermudah maka beberapa ahli menyatakan bahwa pernyataan valid apabila nilai Korelasi (kolom Corrected Item-Total Correlation)  $>$  0,3.

## 2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur (daftar pernyataan) dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas dilakukan terhadap keseluruhan butir pernyataan yang telah valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha. Reliabilitas terpenuhi jika nilai Cronbach's Alpha  $>$  0,6 (Nunnally dalam Mulyanto dan Wulandari, 2010: 126).

## **Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis**

### **Metode Analisis**

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi linier ganda. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan analisis verifikatif yaitu regresi linier ganda. Analisis deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan data penelitian. Analisis regresi linier ganda digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen dengan tipe data metrik (Interval atau Rasio).

## A. Uji Persyaratan Analisis

Analisis regresi linier ganda didahului uji persyaratan analisis yaitu uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik digunakan untuk membuktikan bahwa model persamaan regresi linier ganda dapat diterima secara ekonometrika karena memenuhi penaksiran BLUE (Best Linier Unbiased Estimator) artinya penaksiran tidak bias, linier dan konsisten. Uji asumsi terdiri dari uji normalitas, linieritas, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas, yang dapat dijelaskan sebagai berikut (Mulyanto dan Wulandari, 2010: 181):

### Uji Normalitas

Normalitas harus terpenuhi yang menunjukkan bahwa data variabel penelitian berasal dari data variabel yang berdistribusi normal. Normalitas data pada analisis regresi linier ganda dalam penelitian ini dilakukan secara grafik yaitu menggunakan Normal P-P Plot. Normalitas terpenuhi jika titik-titik pada grafik Normal P-P Plot menyebar di sekitar dan mengikuti garis diagonal grafik.

### Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas yaitu adanya korelasi yang sangat kuat antar variabel bebas tidak diharapkan sehingga pengujian dilakukan untuk memastikan tidak terjadi multikolinieritas yang menunjukkan variabel bebas satu dengan lainnya setara (independen). Tidak terjadinya multikolinieritas atau terpenuhi uji pengujian dilakukan dengan melihat nilai VIF dan Tolerance yaitu jika:

- Nilai tolerance seluruh variabel independen mendekati angka 1 dan atau lebih besar daripada 0.2

- Nilai VIF seluruh variabel independen berada di seputar angka 1 dan tidak boleh lebih dari 10.

#### Uji Asumsi Autokorelasi

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi autokorelasi dimana pengujian dilakukan dengan melihat nilai Durbin-Watson hasil pengolahan data dibandingkan dengan nilai  $d_l$  dan  $d_u$  pada Durbin-Watson tabel dengan kriteria sebagai berikut:

- $1.21 < DW < 1.65$  = tidak dapat disimpulkan
- $2.35 < DW < 2.79$  = tidak dapat disimpulkan
- $1.65 < DW < 2.35$  = tidak terjadi autokorelasi
- $DW < 1.21$  dan  $DW > 2.79$  = terjadi autokorelasi

#### Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas tidak diharapkan sehingga pengujian dilakukan untuk membuktikan bahwa model persamaan regresi ganda tidak memiliki masalah heteroskedastisitas. Pengujian dilakukan secara grafis yaitu dengan melihat titik-titik pada grafik scatter plot. Apabila titik-titik tersebar acak tidak membentuk suatu pola tertentu seperti segitiga, segiempat, lengkung yang beraturan dan sebagainya maka uji asumsi ini terpenuhi.

## **B. Model Persamaan Regresi Linier Ganda**

Setelah uji asumsi terpenuhi maka dilakukan analisis regresi linier ganda. Hasil analisis regresi linier ganda yang utama adalah nilai koefisien determinasi R Square ( $R^2$ ), dan model persamaan regresi linier ganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$X_1$  =Kompetensi

$X_2$  =Fasilitas Kerja

$Y$  =Kinerja

$a$  = Konstanta

$b_1$  = Koefisien Regresi Kompetensi

$b_2$  = Koefisien Regresi Fasilitas Kerja

Nilai koefisien determinasi ganda ( $R^2$  Square) menjelaskan besaran kemampuan model persamaan regresi dalam menjelaskan pengaruh variabel independen kompetensi dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan. Nilai koefisien regresi  $b_1$  menunjukkan besar dan arah pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan sedangkan nilai koefisien regresi  $b_2$  menunjukkan besar dan arah pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan.

### 3.7.2 Pengujian Hipotesis

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji kelayakan model yaitu menganalisis kemampuan model persamaan regresi linier ganda dalam menjelaskan pengaruh kompetensi dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan pada customer service Lazada Indonesia.

Hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_0 : = 0$  : model tidak baik/tidak layak

$H_a : \neq 0$  : model baik/layak

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-F yaitu membandingkan nilai probabilitas (sig F) terhadap taraf uji penelitian ( $\alpha = 0.05$ ). Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis keempat penelitian adalah sebagai berikut:

- Jika  $\text{Sig F} < \alpha$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya model hasil penelitian layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh kompetensi dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan pada customer service Lazada Indonesia.
- Jika  $\text{Sig F} > \alpha$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya model hasil penelitian tidak layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh kompetensi dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan pada customer service Lazada Indonesia.

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan uji-t. Pengujian hipotesis dalam penelitian sebanyak dua kali sesuai dengan hipotesis penelitian.

### 1. Uji hipotesis pertama

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada customer service Lazada Indonesia.

Hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_{10} : b_1 = 0$  : tidak ada pengaruh

$H_{1a} : b_1 \neq 0$  : ada pengaruh

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t yaitu membandingkan nilai probabilitas ( $\text{sig } t$ ) terhadap taraf uji penelitian ( $\alpha = 0.05$ ). Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- Jika  $\text{Sig } t < \alpha$  , maka  $H_{10}$  ditolak dan  $H_{1a}$  diterima, artinya terdapat pengaruh pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada customer service Lazada Indonesia.
- Jika  $\text{Sig } t > \alpha$  , maka  $H_{10}$  diterima dan  $H_{1a}$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada customer service Lazada Indonesia.

### 2. Uji hipotesis kedua

Hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan pada customer service Lazada Indonesia.

Hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_{20} : b_2 = 0$  : tidak ada pengaruh

H2a :  $b_2 \neq 0$  : ada pengaruh

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t yaitu membandingkan nilai probabilitas (sig t) terhadap taraf uji penelitian ( $\alpha = 0.05$ ). Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- Jika Sig t  $< \alpha$  , maka H2o ditolak dan H1a diterima, artinya terdapat pengaruh pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan pada customer service Lazada Indonesia.
- Jika Sig t  $> \alpha$  , maka H2o diterima dan H1a ditolak, artinya tidak pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan pada customer service Lazada Indonesia.

## **BAB 4**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **Hasil Penelitian**

#### **Gambaran Umum Lazada Indonesia**



**Gambar 4.1**  
**Logo Lazada.co.id**

Lazada diluncurkan pada tanggal 15 Maret 2012 dan berkembang pesat hingga saat ini. Lazada Indonesia merupakan salah satu bagian dari jaringan retail online Lazada Group yang beroperasi di enam negara di Asia Tenggara, yang terdiri dari Indonesia, Malaysia, Thailand, Vietnam, Singapore dan Filipina. Grup Lazada ini merupakan salah satu cabang anak perusahaan jaringan perusahaan internet di Jerman yaitu Rocket Internet. Rocket Internet dikenal sebagai salah satu perusahaan jaringan e-commerce terbesar yang sukses menciptakan perusahaan perusahaan online di berbagai belahan dunia, yang berkantor pusat di Berlin, Jerman. Lazada.co.id merupakan perusahaan online yang berbasis IT menawarkan berbagai jenis macam produk. Yang hanya dengan mengakses website yang telah disediakan yaitu di [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id) atau bisa melalui aplikasi di app Lazada. Pada tahun 2019 jumlah pengunjung di website atau di

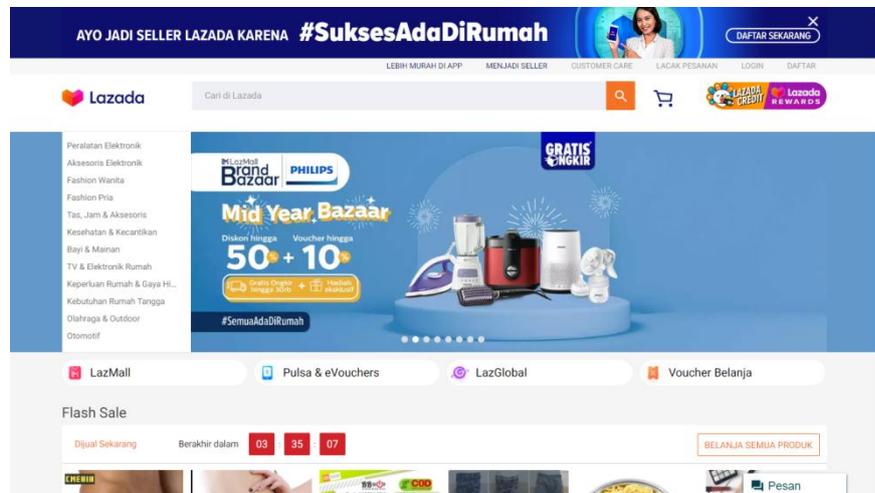
App Lazada adalah 455,5 juta. CEO Lazada Indonesia pada saat ini adalah Chun Li, Beliau menggunakan keahlian Lazada, solusi berbasis data, teknologi, dan jaringan logistik yang didukung oleh ekosistem Alibaba.

Produk pesanan akan diantarkan oleh kurir seperti Lex, Jne, J&t, Sicepat, Ninja Van, Gojek /Grab, Acommerce, dan Sap yang sudah bekerjasama dengan Lazada yang memiliki pelayanan cepat dengan kualitas produk yang terbaru dan terbaik. Pembayaran pun cukup mudah, Pilihan pembayaran ada kartu kredit, cash on delivery, Bank transfer, Mobile banking dan bahkan melalui berbagai layanan pembayaran online. Tujuan dari perusahaan ini adalah menjadi pusat belanja online yang paling terbaik dan utama di Asia Tenggara maupun di Indonesia sendiri, serta memberikan pelayanan kepada konsumen secara maksimal, dengan ratusan ribu pilihan produk tersedia dari berbagai kategori, kesehatan dan kecantikan, peralatan rumah tangga, handphone dan tablet, elektronik, peralatan rumah tangga.

Sesuai dengan tagline "Effortless Shopping" / "Belanja gak pake ribet" Lazada Indonesia ([lazada.co.id](http://lazada.co.id)) Lazada menjadi tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan berbelanja konsumen dan juga konsumen bisa mendapatkan barang-barang eksklusif yang hanya bisa didapatkan di [Lazada.co.id](http://Lazada.co.id). tidak hanya kepuasan konsumen [lazada.co.id](http://lazada.co.id) juga memastikan kepuasan seller untuk jual online produk mereka dengan berbagai dukungan yang maksimal. Sehingga sinergi antara pelanggan dan seller menciptakan budaya jual beli online terbaik di Indonesia.

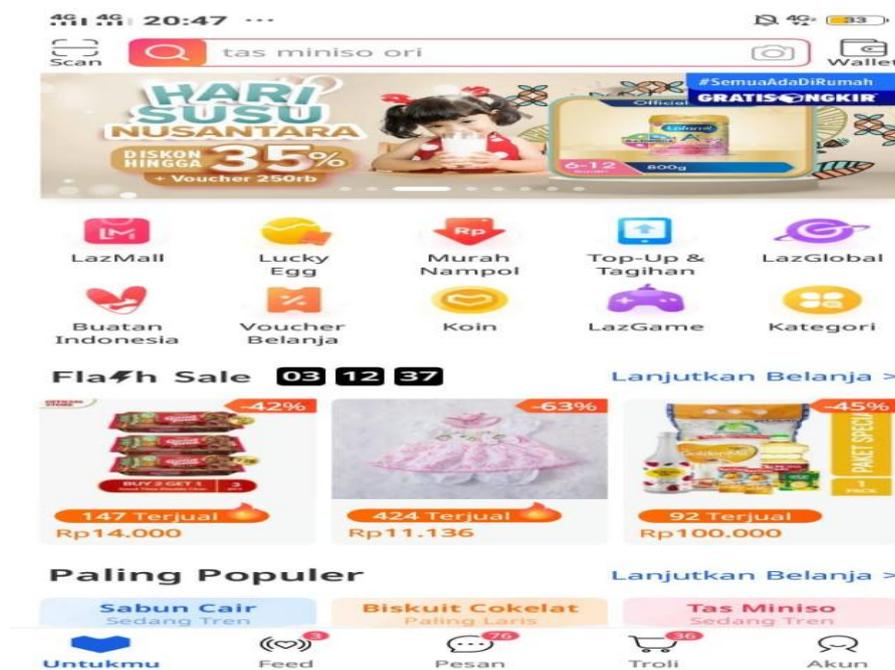
Tampilan Lazada di website [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id)

Gambar 4.2



Tampilan Lazada di App Lazada.

Gambar 4.3



## Visi dan Misi Lazada Indonesia

### 1. Visi :

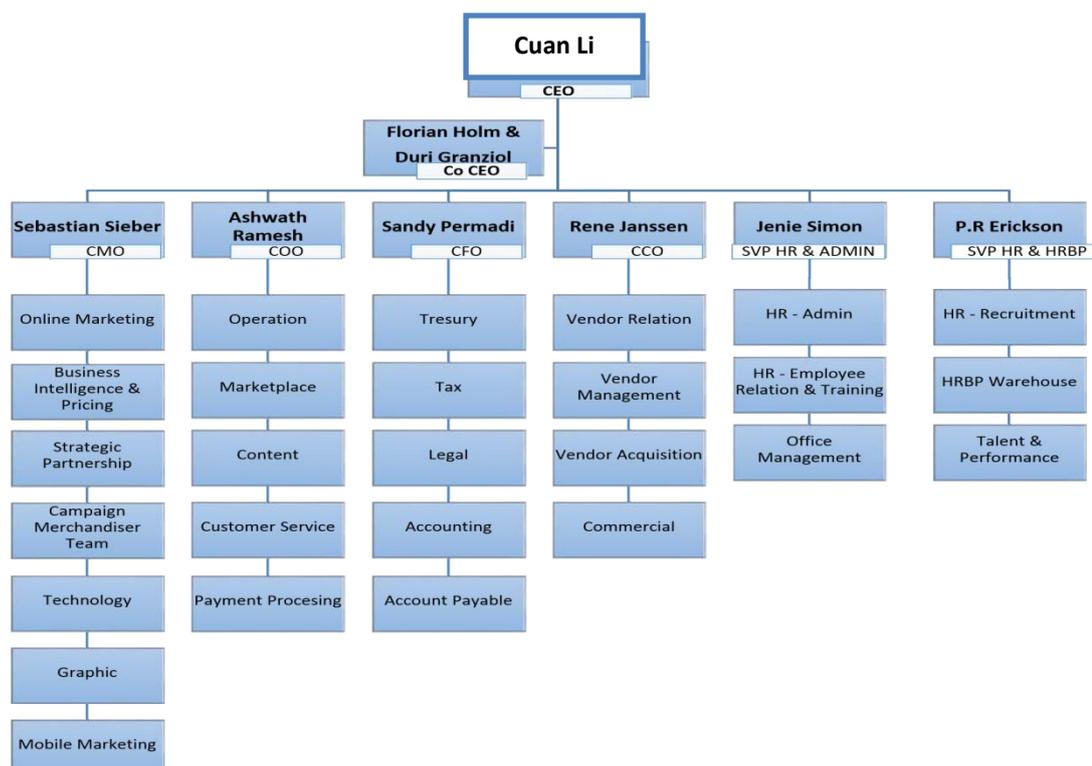
Menjadi tempat belanja online yang terpercaya dan memberikan kualitas terbaik dari segi mutu maupun pelayanan terhadap konsumen.

### 2. Misi :

Melayani segala kebutuhan pembeli baik mulai dari pemesanan hingga pengiriman barang sampai di tempat pembeli.

## Struktur Organisasi Lazada Indonesia

**Gambar 4.4**



### **Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data responden mengenai jenis kelamin, usia, status perkawinan, dan lama bekerja, yang dapat dijadikan masukan bagi beberapa variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Data responden ini diperoleh data primer yang dapat dideskripsikan sebagai berikut :

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin Karyawan CS**

Data yang dihimpun dari responden diperoleh jenis kelamin seperti tampak pada tabel berikut:

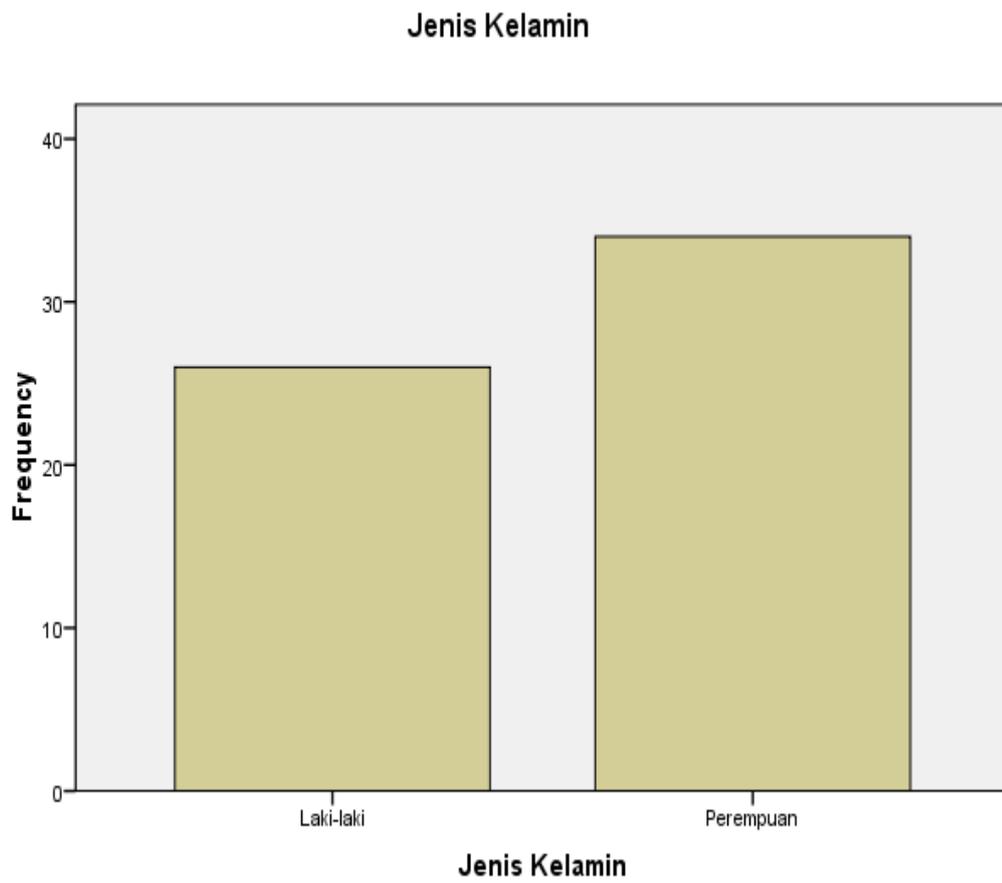
**Tabel 4.1.**

#### **Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	26	43.3	43.3	43.3
Perempuan	34	56.7	56.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

Berdasarkan data yang dihimpun dari responden menunjukkan terdapat jenis kelamin laki-laki 26 orang, dan terdapat jenis kelamin perempuan sebanyak 34 orang. Kondisi ini menunjukkan jenis kelamin responden didominasi oleh jenis kelamin perempuan.

**Gambar 4.5.****Grafik Responden Berdasarkan Jenis kelamin**

### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Karyawan CS

Data yang dihimpun dari responden diperoleh usia karyawan customer service seperti tampak pada tabel berikut:

**Tabel 4.2.**

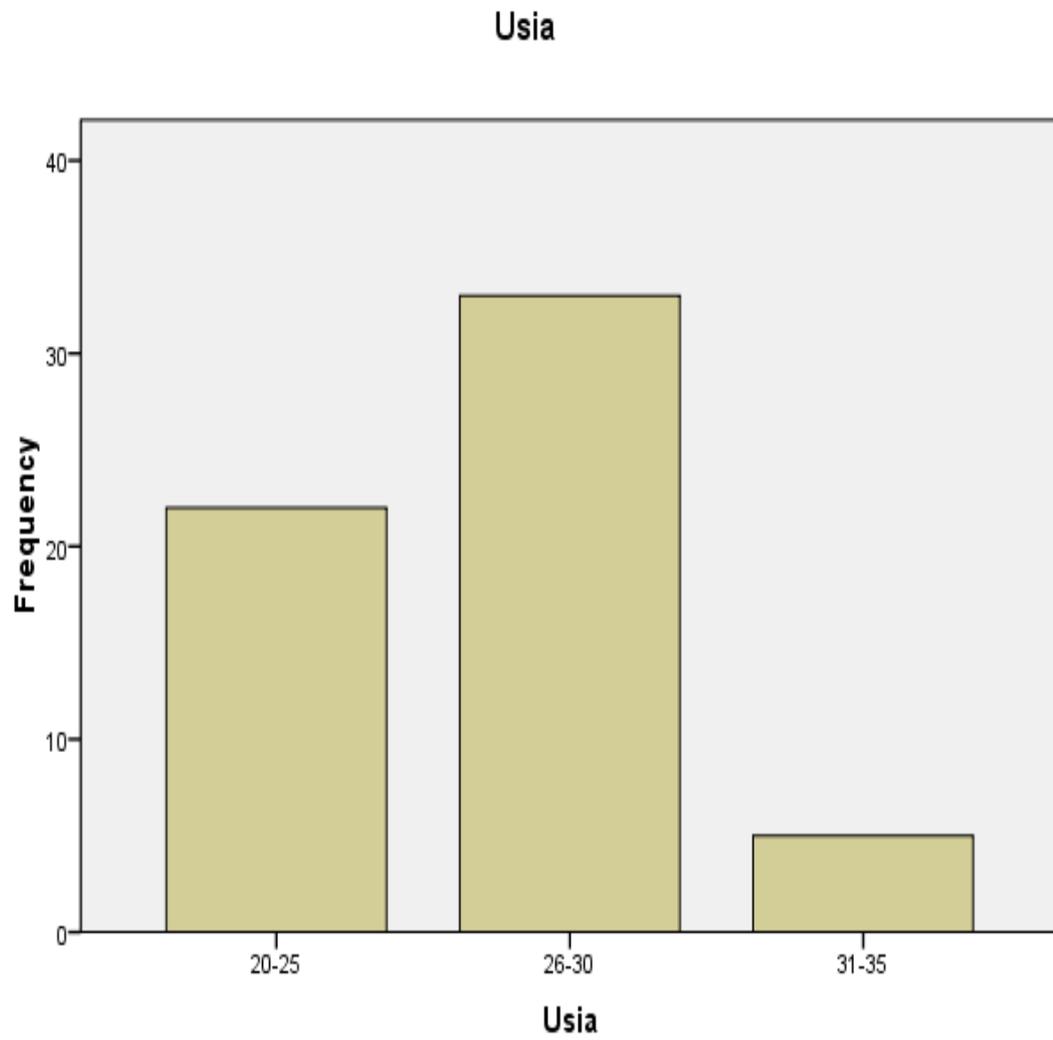
#### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-25 Tahun	22	36.7	36.7	36.7
26-30 Tahun	33	55.0	55.0	91.7
31-35 Tahun	5	8.3	8.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

Berdasarkan data yang dihimpun dari responden menunjukkan terdapat usia 20-25 tahun terdapat 22 karyawan, usia 26-30 tahun terdapat 33 karyawan, dan usia 31-35 tahun terdapat 5 karyawan. Kondisi ini menunjukkan responden didominasi dengan usia 26-30.

**Gambar 4.6.**  
**Grafik Responden Berdasarkan Usia**



### Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan Karyawan CS

Data yang dihimpun dari responden diperoleh status perkawinan customer service seperti tampak pada tabel berikut:

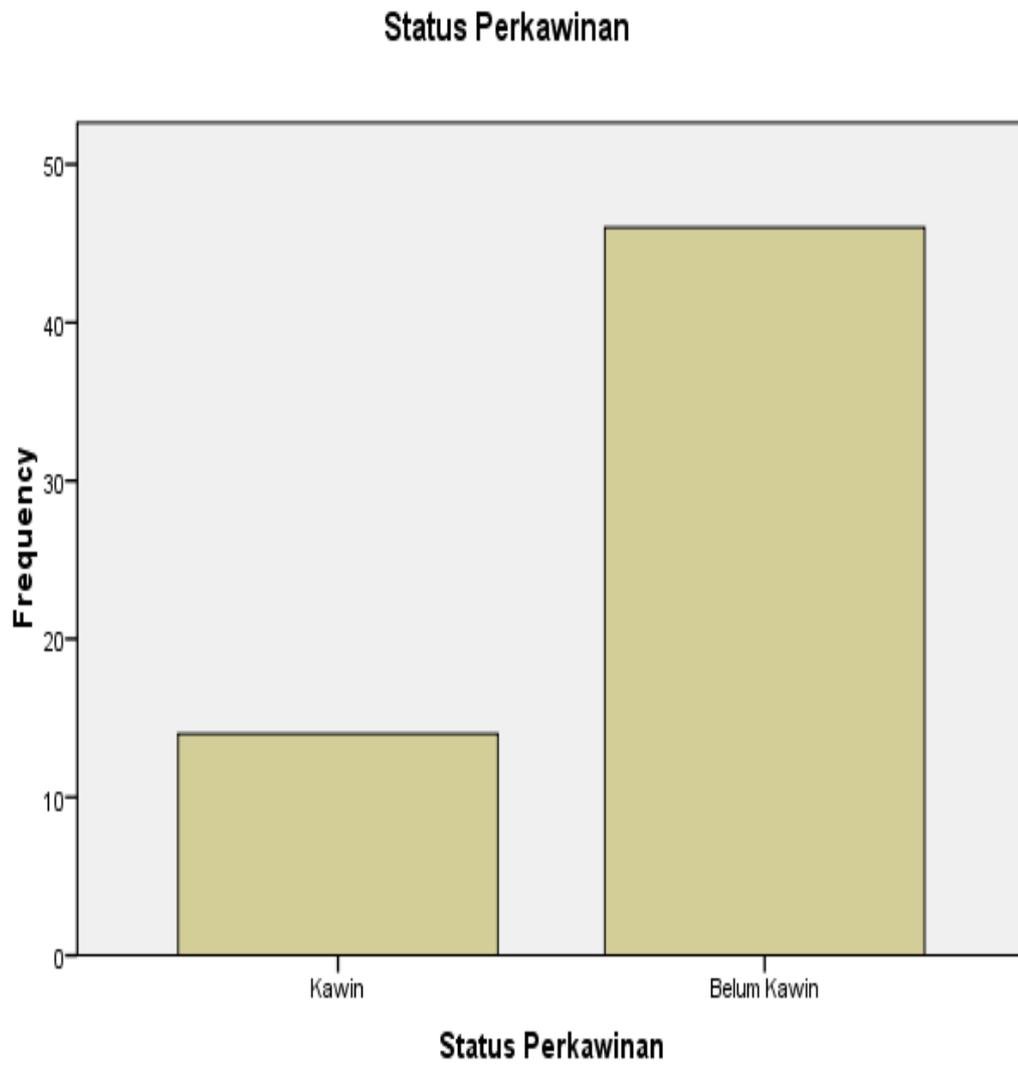
**Tabel 4.3.**

#### Status Perkawinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kawin	14	23.3	23.3	23.3
Belum Kawin	46	76.7	76.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

Berdasarkan data yang dihimpun dari responden menunjukkan terdapat 14 karyawan customer service yang memiliki status perkawinan sudah kawin, dan terdapat 46 karyawan customer service yang memiliki status perkawinan belum kawin. Kondisi ini menunjukkan responden didominasi dengan status perkawinan belum kawin.

**Gambar 4.7.****Grafik Responden Berdasarkan Status Perkawinan**

### Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja Karyawan CS

Data yang dihimpun dari responden diperoleh lama bekerja karyawan customer service seperti tampak pada tabel berikut:

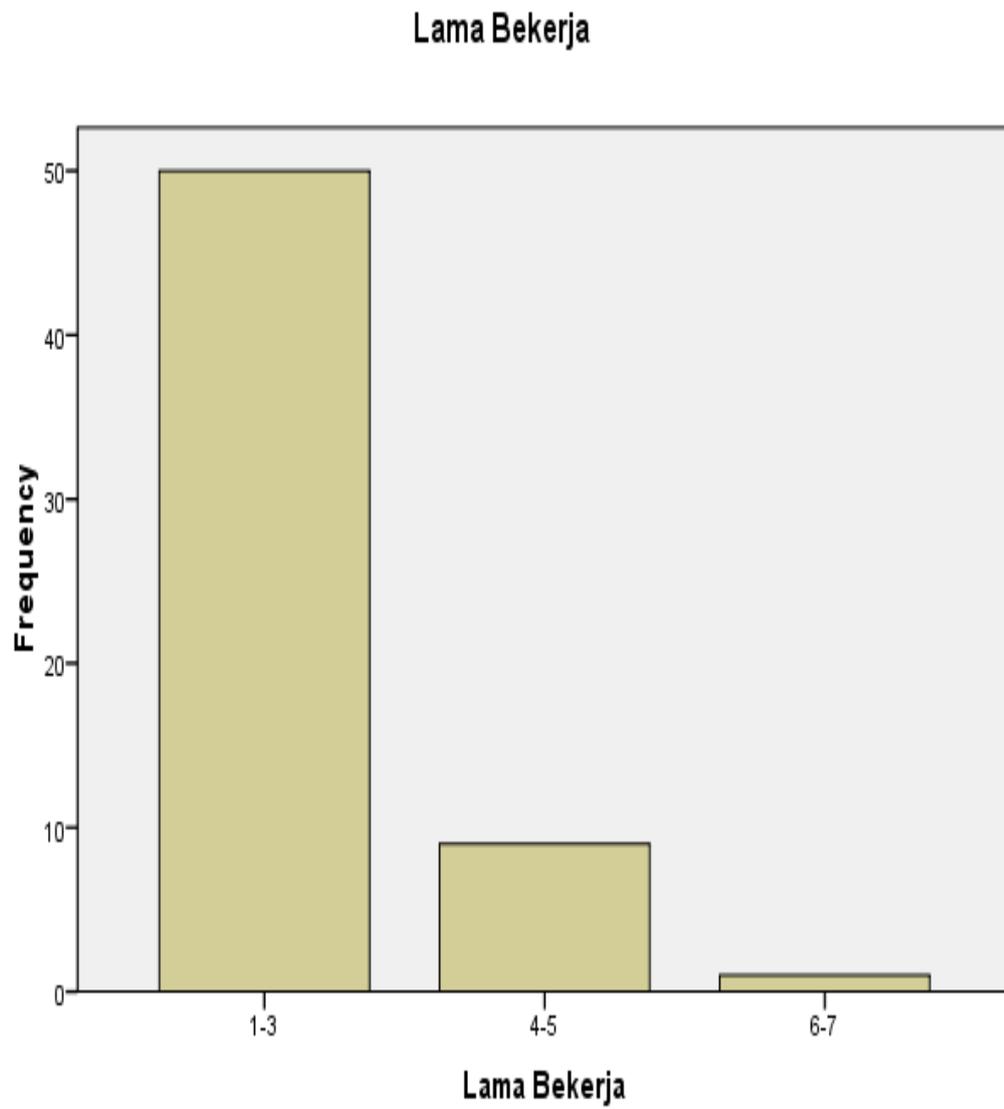
**Tabel 4.4.**

#### Lama Bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-3 Tahun	50	83.3	83.3	83.3
4-5 Tahun	9	15.0	15.0	98.3
6-7 Tahun	1	1.7	1.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

Berdasarkan data yang dihimpun dari responden menunjukkan terdapat 50 karyawan customer service yang lama bekerjanya 1-3 Tahun, terdapat 9 karyawan customer service yang lama bekerjanya 4-5 Tahun, dan terdapat 1 karyawan customer service yang lama bekerjanya 6-7 tahun. Kondisi ini menunjukkan responden didominasi dengan lama bekerjanya 1-3 Tahun.

**Gambar 4.8.****Grafik Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

### 4.1.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas dilakukan terhadap seluruh item kuesioner pada ketiga variabel yang diteliti. Hasil uji validitas-reliabilitas masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

#### Uji Validitas Reliabilitas Variabel Kompetensi

Data variabel Kompetensi (X1) diperoleh dari 10 pernyataan yaitu X1.1 sampai dengan X1.10. Validitas variabel kompetensi diuji dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (kolom Corrected Item-Total Correlation) hasil output SPSS dengan nilai  $r$  tabel, dengan kriteria:

- Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel atau  $r$  hitung  $>$  0,254 maka valid

- Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel atau  $r$  hitung  $>$  0,254 maka tidak valid

Hasil uji validitas variabel kompetensi yang dilakukan menggunakan SPSS disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.5.**

#### Uji Validitas Variabel Kompetensi (X1)

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1 1	37.77	19.538	.488	.802
X1 2	37.50	20.831	.485	.804
X1 3	37.60	20.278	.573	.797
X1 4	37.53	19.643	.636	.790

X1 5	38.03	18.270	.541	.796
X1 6	37.38	20.308	.538	.799
X1 7	38.12	16.681	.541	.805
X1 8	37.97	17.660	.536	.799
X1 9	37.32	20.627	.506	.802
X1 10	37.43	20.826	.392	.811

*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

Uji validitas variabel kompetensi dilakukan terhadap 10 item pernyataan. Karena hasil uji mendapatkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (Corrected Item-Total Correlation  $>$  0.254) untuk seluruh item, maka 10 item indikator pengukur variabel kompetensi seluruhnya valid.

**Tabel 4.6.**

**Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi (X1)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	10

*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha dari data item yang telah valid. Reliabilitas terpenuhi manakala nilai Cronbach's Alpha  $>$  0,6. Uji reliabilitas variabel kompetensi dilakukan terhadap 10 item pernyataan yang telah valid. Karena hasil uji mendapatkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis ( $0.817 > 0.6$ ) maka variabel kompetensi yang diukur menggunakan 10 item pernyataan telah reliabel.

### Uji Validitas Reliabilitas Variabel Fasilitas Kerja

Data variabel Fasilitas Kerja(X2) diperoleh dari 10 pernyataan yaitu X2.1 sampai dengan X2.10. Validitas variabel fasilitas kerja diuji dengan membandingkan nilai r hitung (kolom Corrected Item-Total Correlation) hasil output SPSS dengan nilai r tabel, dengan kriteria:

- Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  atau  $r \text{ hitung} > 0,254$  maka valid

- Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  atau  $r \text{ hitung} < 0,254$  maka tidak valid

Hasil uji validitas variabel fasilitas kerja yang dilakukan menggunakan SPSS disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.7.**

#### Uji Validitas Variabel Fasilitas Kerja (X2)

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2 1	37.58	32.925	.637	.904
X2 2	37.85	30.909	.627	.908
X2 3	37.68	30.695	.817	.893
X2 4	37.48	31.847	.770	.897
X2 5	37.33	32.870	.789	.897
X2 6	37.62	33.664	.604	.906
X2 7	37.67	31.955	.706	.900
X2 8	37.68	31.881	.703	.900
X2 9	37.47	33.982	.535	.910
X2 10	37.38	33.596	.646	.904

Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020

Uji validitas variabel fasilitas kerja dilakukan terhadap 10 item pernyataan. Karena hasil uji mendapatkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (Corrected Item-Total Correlation  $>$  0.254) untuk seluruh item, maka 10 item indikator pengukur variabel fasilitas kerja seluruhnya valid.

**Tabel 4.8.**

**Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas Kerja (X2)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.911	10

*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha dari data item yang telah valid. Reliabilitas terpenuhi manakala nilai Cronbach's Alpha  $>$  0,6. Uji reliabilitas variabel fasilitas kerja dilakukan terhadap 10 item pernyataan yang telah valid. Karena hasil uji mendapatkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis ( $0.911 > 0.6$ ) maka variabel fasilitas kerja yang diukur menggunakan 10 item pernyataan telah reliabel.

**Uji Validitas Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan**

Data variabel Kinerja Karyawan(Y) diperoleh dari 10 pernyataan yaitu Y.1 sampai dengan Y.10. Validitas variabel kinerja karyawan diuji dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (kolom Corrected Item-Total Correlation) hasil output SPSS dengan nilai  $r$  tabel, dengan kriteria:

- Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel atau  $r$  hitung  $>$  0,254 maka valid

- Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel atau  $r$  hitung  $>$  0,254 maka tidak valid

Hasil uji validitas variabel kinerja karyawan yang dilakukan menggunakan SPSS disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.9.**

**Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y 1	37.17	32.379	.768	.937
Y 2	37.10	32.261	.806	.936
Y 3	37.18	31.068	.838	.934
Y 4	37.15	31.825	.803	.935
Y 5	37.13	31.033	.814	.935
Y 6	37.32	29.745	.808	.936
Y 7	37.18	32.729	.732	.939
Y 8	37.23	32.080	.715	.939
Y 9	37.23	31.572	.755	.938
Y 10	37.00	33.153	.642	.942

*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

Uji validitas variabel kinerja karyawan dilakukan terhadap 10 item pernyataan. Karena hasil uji mendapatkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (Corrected Item-Total Correlation  $>$  0.254) untuk seluruh item, maka 10 item indikator pengukur variabel kinerja karyawan seluruhnya valid.

**Tabel 4.10.**  
**Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.943	10

*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha dari data item yang telah valid. Reliabilitas terpenuhi manakala nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$ . Uji reliabilitas variabel kinerja karyawan dilakukan terhadap 10 item pernyataan yang telah valid. Karena hasil uji mendapatkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis ( $0,943 > 0,6$ ) maka variabel kinerja karyawan yang diukur menggunakan 10 item pernyataan telah reliabel.

#### **4.1.4 Deskripsi Variabel Penelitian**

##### **1. Deskripsi Variabel Kompetensi**

Data variabel kompetensi berasal dari jawaban 10 item kuesioner yang telah valid pada skala satu sampai dengan lima. Nilai rata-rata terendah teoritis adalah satu dan nilai rata-rata tertinggi teoritis adalah lima. Nilai tengah teoritik adalah tiga sehingga rata-rata nilai variabel yang lebih besar dari 3 diasumsikan cenderung baik dan rata-rata nilai variabel yang kurang dari 3 diasumsikan cenderung tidak baik.

Deskripsi variabel kompetensi adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.11.**  
**Deskripsi Variabel Kompetensi**  
**Statistics**

Kompetensi		
N	Valid	60
	Missing	0
Mean		41,85
Std. Error of Mean		,627
Std. Deviation		4,853
Variance		23,553
Range		21
Minimum		1
Maximum		5
Sum		2511

*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

## 2. Deskripsi Variabel Fasilitas Kerja

Data variabel fasilitas kerja berasal dari jawaban 10 item kuesioner yang telah valid pada skala satu sampai dengan lima. Nilai rata-rata terendah teoritis adalah satu dan nilai rata-rata tertinggi teoritis adalah lima. Nilai tengah teoritik adalah tiga sehingga rata-rata nilai variabel yang lebih besar dari 3 diasumsikan cenderung baik dan rata-rata nilai variabel yang kurang dari 3 diasumsikan cenderung tidak baik. Deskripsi variabel fasilitas kerja adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.12.**  
**Deskripsi Variabel Fasilitas Kerja**  
**Statistics**

Fasilitas Kerja		
N	Valid	60
	Missing	0
Mean		41.75
Std. Error of Mean		.813
Std. Deviation		6.297
Variance		39.648
Range		23
Minimum		1
Maximum		5
Sum		2505

*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

### 3. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan

Data variabel kinerja karyawan berasal dari jawaban 10 item kuesioner yang telah valid pada skala satu sampai dengan lima. Nilai rata-rata terendah teoritis adalah satu dan nilai rata-rata tertinggi teoritis adalah lima. Nilai tengah teoritik adalah tiga sehingga rata-rata nilai variabel yang lebih besar dari 3 diasumsikan cenderung baik dan rata-rata nilai variabel yang kurang dari 3 diasumsikan cenderung tidak baik. Deskripsi variabel kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.13.**  
**Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan**  
**Statistics**

Kinerja Karyawan		
N	Valid	60
	Missing	0
Mean		41.30
Std. Error of Mean		.806
Std. Deviation		6.244
Variance		38.993
Range		22
Minimum		1
Maximum		5
Sum		2478

*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

#### 4.1.5 Analisis Data

Analisis regresli linier ganda diawali dengan pengujian persyaratan analisis (asumsi klasik). Hasil pengujian persyaratan analisis adalah sebagai berikut:

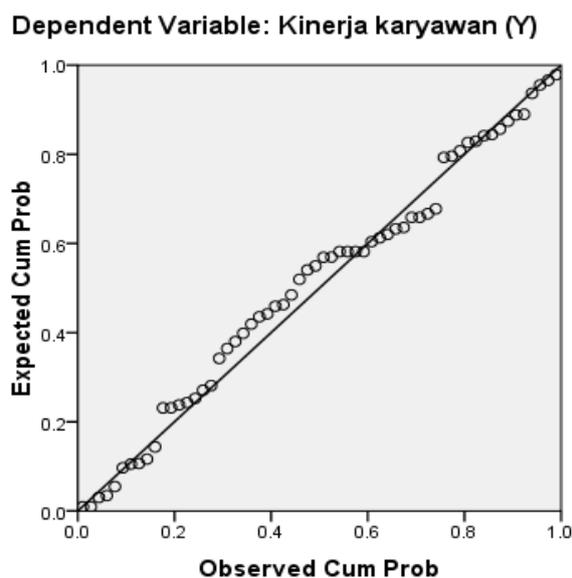
##### Uji Normalitas

Pengujian normalitas secara grafik menghasilkan grafik Normal P-P Plot yang memperlihatkan titik-titik nilai residual pada grafik Normal P-P Plot menyebar di sekitar dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data

variabel yang digunakan untuk analisis regresi ganda berasal dari data yang berdistribusi normal.

**Gambar 4.9.**

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

### **Uji Multikolinearitas**

Tabel coefficient Collinearity Statistics digunakan untuk menguji persyaratan analisis multikolinieritas. Dari tabel tersebut diperoleh masing-masing variabel independen memiliki nilai Tolerance = 0.725 dan VIF 1.380. Karena nilai Tolerance lebih besar daripada persyaratan minimal ( $0.725 > 0.2$ ) dan nilai VIF lebih rendah dari persyaratan maksimal ( $1.380 < 10$ ) maka dapat disimpulkan bahwa analisis regresi linier ganda tidak memiliki masalah multikolinieritas (model yang dikembangkan sudah tepat).

**Tabel 4.14.**  
**Coefficient Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
<u>Kompetensi</u> (X1)	.725	1.380
<u>Fasilitas kerja</u> (X2)	.725	1.380

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan (Y)

*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

### Uji Autokorelasi

Nilai Durbin-Watson hasil perhitungan sebesar  $DW = 1.775$ . Berdasarkan kategori yang telah ada, nilai DW termasuk dalam range  $1.65 < 1.775 < 2.35$  yang berarti tidak terjadi autokorelasi. Oleh karena itu analisis regresi linier ganda dapat dilanjutkan.

**Tabel 4.15.**  
**Model Summary Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.766 <sup>a</sup>	.587	.573	4.081	1.775

a. Predictors: (Constant), Fasilitas kerja (X2), Kompetensi (X1)

b. Dependent Variable: Kinerja karyawan (Y)

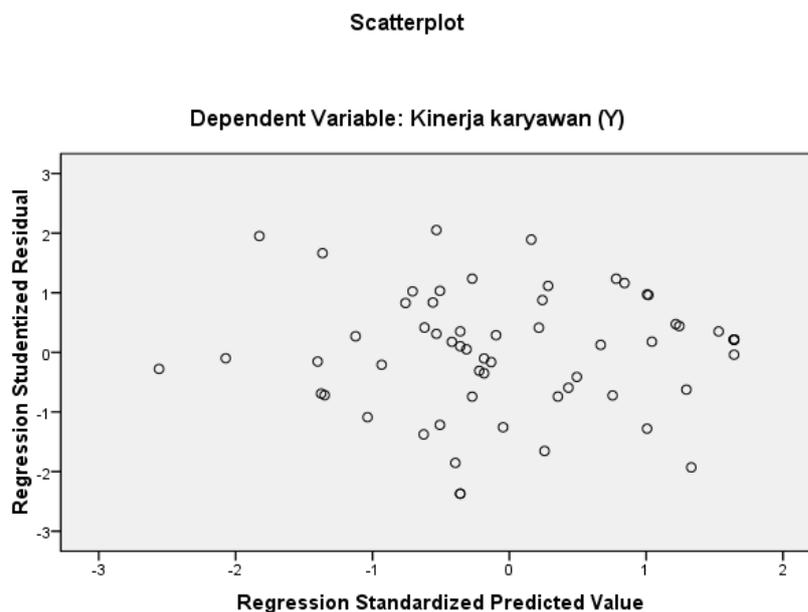
*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

## Uji Heteroskedastisitas

Grafik scatter plot memperlihatkan bahwa titik-titik hasil perhitungan menyebar secara acak di atas dan dibawah titik origin serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini dapat dikatakan bahwa hasil analisis regresi ganda benar-benar linier karena tidak memiliki masalah heteroskedastisitas sehingga analisis regresi linier ganda dapat dilanjutkan.

**Gambar 4.10.**

### Scatterplot Uji Asumsi Heteroskedastisitas



*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

Karena persyaratan analisis (asumsi klasik) telah terpenuhi, yaitu memenuhi normalitas, tidak terjadi autokorelasi, tidak terjadi multikolinearitas, tidak terjadi heteroskedastisitas maka analisis regresi linier ganda dapat dilanjutkan. Data yang digunakan adalah data yang telah diuji tanpa melakukan perubahan karena persyaratan asumsi klasik telah terpenuhi semua.

Hasil analisis regresi linier ganda yang pertama adalah tabel model summary sebagai berikut:

**Tabel 4.16.**  
**Model Summary Pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Kerja Terhadap**  
**Kinerja Karyawan**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 <sup>a</sup>	.587	.573	4.081

a. Predictors: (Constant), Fasilitas kerja (X2), Kompetensi (X1)

b. Dependent Variable: Kinerja karyawan (Y)

*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

Dari tabel tersebut diatas diperoleh nilai koefisien determinasi ganda (Adjusted R Square) sebesar 0.587. Nilai  $R^2 = 0.587$  menunjukkan bahwa X1 (Kompetensi) dan X2 (Fasilitas Kerja) dalam model secara bersama-sama mampu menjelaskan 58.7% variasi Y sedangkan 41.3% variasi Y lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil analisis berikutnya berupa tabel anova yang digunakan untuk menguji hipotesis yaitu pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

**Tabel 4.17.**

**Anova Pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1351.126	2	675.563	40.556	.000 <sup>a</sup>
	Residual	949.474	57	16.657		
	Total	2300.600	59			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas kerja (X2), Kompetensi (X1)

b. Dependent Variable: Kinerja karyawan(Y)

*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

Analisis regresi linier ganda juga menghasilkan tabel koefisien yang menunjukkan pengaruh parsial Kompetensi dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.18.**  
**Koefisien Pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.284	4.796		.268	.790
	Kompetensi (X1)	.417	.129	.324	3.244	.002
	Fasilitas kerja (X2)	.540	.099	.545	5.452	.000

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan (Y)

*Sumber: Hasil olahan data Kuesioner 2020*

Dari tabel di atas dapat disusun model persamaan regresi linier ganda berdasar kolom B. Model persamaan regresi linier ganda hasil penelitian adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 1.284 + 0.471X1 + 0.540X2$$

Model persamaan regresi linier ganda hasil analisis tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar  $a = 1.284$ , artinya bahwa jika  $X1$  ( Kompetensi ) dan  $X2$  ( Fasilitas Kerja ) dianggap konstan maka  $Y$  ( Kinerja Karyawan ) akan bernilai positif.

- Nilai koefisien regresi X1 ( Kompetensi ) sebesar  $b_1 = 0.471$  menunjukkan bahwa X1( Kompetensi ) berpengaruh terhadap Y ( Kinerja Karyawan ) dengan arah positif.

- Nilai koefisien regresi X2( Fasilitas Kerja ) sebesar  $b_2 = 0.540$  menunjukkan bahwa X2( Fasilitas Kerja ) berpengaruh terhadap Y ( Kinerja Karyawan ) dengan arah positif.

#### **4.1.6 Pengujian Hipotesis**

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, langkah pertama adalah melakukan pengujian kelayakan model. Kelayakan model dalam menunjukkan pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi ganda R Square = 0.587 dengan nilai sig F = 0.000. Hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_0 : = 0$  : tidak layak

$H_a : \neq 0$  : ada layak

R Square = 0.587 memiliki nilai probabilitas F hitung sebesar 0.000. Karena  $\neq 0$  dan probabilitas F hitung lebih kecil daripada taraf uji penelitian (Sig F < atau  $0.000 < 0.05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti model persamaan regresi ganda pengaruh Kompetensi (X1) dan Fasilitas Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah layak. Signifikansi hasil pengujian menunjukkan bahwa model penelitian ini diterima dan layak untuk menunjukkan pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan dimana model persamaan hasil penelitian mampu menjelaskan 58,7% variasi Kinerja

Karyawan (Y) karena adanya masukan faktor Kompetensi (X1) dan Fasilitas Kerja (X2).

Pengujian hipotesis dilakukan sebanyak dua kali sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu sebagai berikut:

1. Pengujian Hipotesis 1: Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada Lazada Indonesia. Pengaruhnya ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi Kompetensi (X1) sebesar  $b_1 = 0.471$  pada model persamaan regresi linier ganda  $\hat{Y} = 1.284 + 0.471X_1 + 0.540X_2$ . Hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_{10} : b_1 = 0$  : tidak ada pengaruh

$H_{1a} : b_1 \neq 0$  : ada pengaruh

Koefisien regresi Kompetensi (X1) sebesar  $b_1 = 0.471$  memiliki nilai probabilitas t hitung sebesar 0.002. Karena  $b_1 \neq 0$  dan probabilitas t hitung lebih kecil daripada taraf uji penelitian ( $\text{Sig } t < \alpha$  atau  $0.002 < 0.05$ ), maka  $H_{10}$  ditolak dan  $H_{1a}$  diterima yang berarti pengaruh Kompetensi (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah signifikan. Signifikansi hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis pertama penelitian ini diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh parsial Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan dengan arah positif sehingga makin tinggi Kompetensi maka makin tinggi pula Kinerja Karyawan.

## 2. Pengujian Hipotesis 2: Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis Kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Lazada Indonesia. Pengaruhnya ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi Fasilitas Kerja ( $X_2$ ) sebesar  $b_2 = 0.540$  pada model persamaan regresi linier ganda  $\hat{Y} = 1.284 + 0.471X_1 + 0.540X_2$ . Hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_{10} : b_2 = 0$  : tidak ada pengaruh

$H_{1a} : b_2 \neq 0$  : ada pengaruh

Koefisien regresi Fasilitas Kerja ( $X_2$ ) sebesar  $b_2 = 0.540$  memiliki nilai probabilitas  $t$  hitung sebesar 0.000. Karena  $b_2 \neq 0$  dan probabilitas  $t$  hitung lebih kecil daripada taraf uji penelitian ( $\text{Sig } t < \alpha$  atau  $0.000 < 0.05$ ), maka  $H_{10}$  ditolak dan  $H_{1a}$  diterima yang berarti pengaruh Fasilitas Kerja ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ) adalah signifikan. Signifikansi hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis kedua penelitian ini diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh parsial Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan arah positif sehingga makin tinggi Fasilitas Kerja maka makin tinggi pula Kinerja Karyawan.

## 4.2 Pembahasan

Pengukuran variabel penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dikembangkan dari indikator pada masing-masing variabel penelitian. Dari hasil uji validitas terhadap masing-masing variabel penelitian ditemukan bahwa seluruh item pernyataan pada setiap variabel telah valid. Melalui uji reliabilitas ditemukan bahwa seluruh butir pernyataan yang telah valid pada masing-masing

variabel penelitian dapat dibuktikan reliabilitasnya. Karena kuesioner telah valid dan reliabel maka kuesioner penelitian merupakan alat yang handal untuk mengukur masing-masing variabel penelitian.

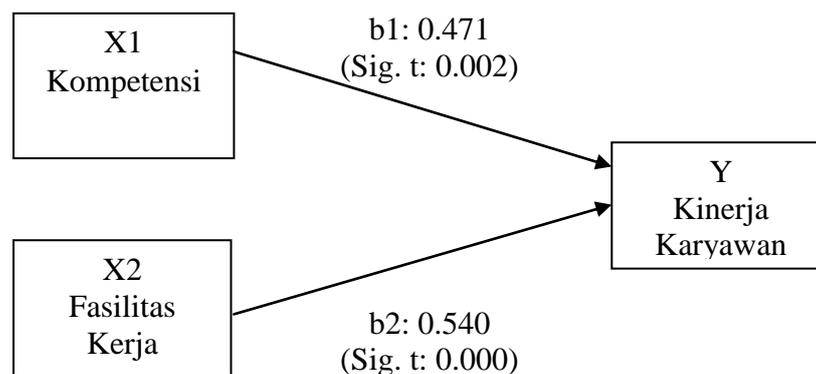
Analisis deskriptif terhadap variabel penelitian menghasilkan temuan yang relatif sama untuk semua variabel penelitian dimana persepsi responden terhadap Kompetensi, Fasilitas Kerja dan Kinerja Karyawan cenderung baik.

**Gambar 4.11.**

**Rangkuman Hasil Analisis**

$$R^2: 0.587 ; (\text{Sig. F: } 0.000)$$

$$Y = 1.284 + 0.471X_1 + 0.540X_2$$



Penelitian menghasilkan model yang layak dimana model hasil penelitian mampu menjelaskan 58,7% variasi Kinerja Karyawan karena masukan faktor Kompetensi dan Fasilitas Kerja.

#### 4.2.1 Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil analisis yang dilakukan bahwa kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan arah positif,

Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi Kompetensi sebesar  $b_1 = 0,471$  pada model persamaan regresi linier ganda  $Y = 1.284 + 0.471X_1 + 0.540X_2$ , maka nilai  $t_{hitung}$  Kompetensi ( $X_1$ ) sebesar 0.002. Karena  $b_1 \neq 0$  dan probabilitas  $t$  hitung lebih kecil daripada taraf uji penelitian ( $Sig\ t < \alpha$  atau  $0.002 < 0.05$ ), maka  $H_{10}$  ditolak dan  $H_{1a}$  diterima yang berarti memiliki pengaruh Kompetensi ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Karyawan customer service pada Lazada Indonesia.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Luhukay Fiona Fransina, (2015), bahwa kompetensi dan motivasi mempengaruhi kinerja karyawan. Nilai Adjusted R Square sebesar 49,7% dan sisanya 50,3% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Berdasarkan para ahli kompetensi adalah keahlian dan keterampilan dasar serta pengalaman seseorang, staf, atau pimpinan yang dapat mempengaruhi mereka dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas lainnya secara efektif dan efisien dengan standar perusahaan yang telah di tentukan. Pada penelitian ini didapatkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan customer service Lazada Indonesia.

#### 4.2.2 Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil analisis yang dilakukan bahwa fasilitas kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan arah positif,

Pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi Fasilitas Kerja sebesar  $b_2 = 0,540$  pada model persamaan regresi linier ganda  $Y = 1.284 + 0.471X_1 + 0.540X_2$ , maka nilai  $t_{hitung}$  Fasilitas Kerja ( $X_2$ ) sebesar 0.000. Karena  $b_2 \neq 0$  dan probabilitas  $t$  hitung lebih kecil daripada taraf uji penelitian ( $Sig\ t < \alpha$  atau  $0.000 < 0.05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti memiliki pengaruh Fasilitas Kerja ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan customer service pada Lazada Indonesia.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Anam Khoirul, (2017), bahwa fasilitas kerja, lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Nilai Adjusted R Square sebesar 55,2% dan sisanya 44,8% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Fasilitas kerja karyawan merupakan faktor pendukung bagi kelancaran tugas yang mereka kerjakan, sehingga pekerjaan dapat dikerjakan sesuai dengan yang diharapkan. Pada penelitian ini didapatkan bahwa fasilitas kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan customer service Lazada Indonesia.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian menghasilkan model persamaan regresi linier ganda  $Y = 1.284 + 0.471X_1 + 0.540X_2$  yang layak untuk menjelaskan pengaruh kompetensi dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan ( $R^2 = 0,587$ ) dimana kompetensi dan fasilitas kerja dalam model tersebut mampu menjelaskan 58,7% variasi kinerja karyawan. Pengaruh masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada customer service

Lazada Indonesia, artinya makin tinggi kompetensi maka makin tinggi pula kinerja karyawan customer service di Lazada Indonesia.

Fasilitas kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada customer

service Lazada Indonesia, artinya makin tinggi fasilitas kerja maka makin tinggi pula kinerja karyawan pada customer service Lazada Indonesia.

## **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis memberikan beberapa masukan sebagai berikut:

Disarankan kepada karyawan customer service Lazada Indonesia untuk memaksimalkan pelayanan dalam menyelesaikan permasalahan customer, dan Lazada Indonesia sebaiknya memberikan training setiap bulan atau bahkan setiap minggu untuk mererefresh terkait sop yang berlaku karena dengan memiliki kompetensi yang tinggi maka kinerja karyawan tentunya pasti meningkat.

Lazada Indonesia juga sebaiknya meningkatkan fasilitas kerja yang sudah ada saat ini karena dengan adanya fasilitas kerja yang baik dan memadai tentunya membuat karyawan customer service nyaman dalam bekerja, disaat karyawan nyaman maka kinerja karyawan juga meningkat.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lainnya seperti motivasi, gaya kepemimpinan, kompensasi, pelatihan, atau yang lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong dan Baron (2017) *Pengertian Kinerja* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Anam Khoirul, 2017. *Fasilitas kerja, lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan.*
- Arofah Rupik, 2015. *Fasilitas kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja perangkat desa di Kecamatan Tulis Kabupaten Batang.*
- Handoko, T. Hani, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Hasibuan, R. Supomo dan Eti Nurhayati, 2018. *Manajemen Sumber Daya manusia.* Jakarta: Grafindo Persada.
- Herman, Sofyandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Rineka Cipta
- Koyong, (2011) *Pengertian Fasilitas Kerja.* Jakarta: DM
- Luhukay Fiona Fransina, 2015. *Kompetensi dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja*
- Moehiriono, (2012) *Mengukur kinerja karyawan.* Jurnal Kinerja, 114.
- Nasir Achmad, 2014. *Fasilitas kerja dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja*
- Nurul, Jihan Pratiwi. (2019) *Pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai pada bagian sekretariat badan pengelolaan keuangan daerah provinsi Sulawesi Selatan.*

Rahhinaya Rafdan, 2016. *Pengaruh pelatihan dan pengembangan, kompensasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di Malang.*

Santi Irma, 2018 *Pengaruh kompetensi pedagogic berpengaruh terhadap kinerja guru, Bandung.*

Sandi. 2013. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Safitri, Noor Diah Ayu. (2017) *Pengaruh fasilitas kerja, lingkungan kerja, kompetensi karyawan dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan produksi PT. Indomaju Textindo Kudus.*

Tzar, Sebastian Hardy. (2017) *Pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja pada bagian kesejahteraan sosial sekretariat daerah kota Depok*

Wibowo. 2016. *pengertian kompetensi.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Wibowo. 2016. *karakteristik kompetensi.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Wibowo. 2016. *indikator kompetensi.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

<http://repository.unpas.ac.id/37437/5/BAB%20II.pdf> jam 11:00 19/05/2020

<https://sleekr.co/blog/6-alasan-pentingnya-perencanaan-sdm/> jam 23:45  
20/05/2020

<http://repository.unpas.ac.id/30712/5/10.BAB%20II.pdf> jam 23;40 20/05/2020

<https://www.intipesan.com/sepuluh-kompetensi-yang-harus-dimiliki-customer-service/> jam 20;20 01/06/2020

[www.lazada.com/about-us](http://www.lazada.com/about-us) jam 20;18 01/06/2020

<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/29492/6.%20BAB%20II.pdf?sequence=6&isAllowed=y> jam 20;20 01/06/2020

<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200124205259-206-468540/daftar-toko-online-yang-paling-menguasai-pasar-ri-selama-2019> Jam 21;18 01/06/2020

<https://teknologi.bisnis.com/read/20190712/266/1123391/inilah-ceo-baru-lazada-indonesia-chun-li> Jam 21;18 01/06/2020

LAMPIRAN 1 : KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KOMPETENSI DAN FASILITAS KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN CUSTOMER SERVICE LAZADA INDONESIA

**1. Data Responden sebagai referensi :**

1. Jenis Kelamin : a. Pria

b. Wanita

2. Usia : a. 20 – 25 Tahun

c. 31 – 35 Tahun

b. 26 – 30 Tahun

3. Status : a. Kawin

b. Belum Kawin

4. Lama Bekerja : a. 1-3 Tahun

c. 6-7 Tahun

b. 4-5 Tahun



**Variabel Kompetensi (X1)**

No	Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
1	Saya memiliki ketrampilan dalam melayani customer dengan baik melalui telephone online.					
2	Saya memiliki kemampuan untuk memahami permasalahan customer.					
3	Saya mampu memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan.					
4	Saya memiliki pengetahuan dalam hal pelayanan yang baik dalam bidang pekerjaan yang saya lakukan.					
5	Saya mempunyai minat yang tinggi terhadap pekerjaan yang saya lakukan saat ini dan pengembangan karir kedepanya.					
6	Saya mampu bekerja sama dengan baik dengan rekan kerja.					
7	Saya mempunyai pengalaman kerja yang sesuai dengan jobdesk saat ini.					
8	Saya mempunyai pengalaman yang cukup mengenai job desk pekerjaan online.					
9	Saya memahami tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada saya.					
10	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur.					

**Variabel Fasilitas Kerja(X2)**

No	Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
1	Komputer dan perangkat lainnya dalam kondisi baik.					
2	Headset yang digunakan dalam kondisi baik.					
3	Tersedia fasilitas perlengkapan meja dan kursi kerja yang masih dalam kondisi yang baik.					
4	Letak meja dan kursi ditata dengan rapih.					
5	Internet yang memadai penunjang pekerjaan.					
6	Koneksi internet di kantor lazada selalu dalam kondisi baik.					
7	Sistem aplikasi yang di gunakan selalu diupgrade.					
8	Sistem jaringan komunikasi yang memadai antara saya sebagai customer service dan pelanggan melalui telephone.					
9	Penerangan/cahaya di tempat saya dalam keadaan baik.					
10	AC yang digunakan dalam kondisi baik.					

**Variabel Kinerja Karvawan (Y)**

No	Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
1	Saya dapat mencapai dengan baik standar kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh Lazada Indonesia.					
2	Saya selalu mengerjakan tugas sesuai dengan kualitas pelayanan yang diinginkan perusahaan.					
3	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan dengan hasil yang diharapkan.					
4	Saya melakukan kuantitas pekerjaan sesuai dengan target produktifitas yang diharapkan.					
5	Saya mampu memanfaatkan waktu pengerjaan secara optimal untuk menghasilkan output yang di harapkan perusahaan.					
6	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.					
7	Saya mampu mengambil inisiatif untuk menyelesaikan masalah secara efektivitas dari perkerjaan.					
8	Saya dapat mengerjakan pekerjaan dengan efektif dan efisien sehingga tidak perlu banyak instruksi dan umpan balik dari atasan saya.					
9	Saya selalu mandiri dalam bekerja di kantor lazada untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik tanpa banyak merepotkan rekan kerja.					
10	Saya selalu percaya diri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang diselesaikan.					

LAMPIRAN 2 : DATA RESPONDEN

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	26	43.3	43.3	43.3
	Perempuan	34	56.7	56.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25 Tahun	22	36.7	36.7	36.7
	26-30 Tahun	33	55.0	55.0	91.7
	31-35 Tahun	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

## Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kawin	14	23.3	23.3	23.3
Belum Kawin	46	76.7	76.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

## Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-3 Tahun	50	83.3	83.3	83.3
4-5 Tahun	9	15.0	15.0	98.3
6-7 Tahun	1	1.7	1.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

LAMPIRAN 3 : TABULASI HASIL KUESIONER

Variabel Kompetensi (X1)

NO	JAWABAN RESPONDEN										NILAI TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	43
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	38
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
6	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	42
7	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
8	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	43
9	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	38
10	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	44
11	3	5	5	5	4	4	1	1	4	5	37
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
13	5	3	4	3	4	5	3	5	4	4	40
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
15	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	44
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	46
18	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	44
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	39
21	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	45
22	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	39
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	44
25	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	41
26	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
27	3	4	4	4	4	4	2	2	5	5	37
28	4	5	4	5	1	4	1	3	5	5	37
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
31	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5	40
32	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5	40
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40





49	5	1	1	1	4	4	4	4	1	2	27
50	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	47
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	40
53	2	2	3	4	3	3	2	3	5	5	32
54	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	40
55	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
56	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
57	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	35
58	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	30
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

### Variabel Kinerja Karyawan (Y)

NO	JAWABAN RESPONDEN										NILAI TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	40
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	36
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	46
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
10	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
11	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	43
12	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
13	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
14	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	37
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
17	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	45
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	32
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
21	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	42
22	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42

23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	45
25	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	36
26	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
27	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	34
28	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	47
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	28
31	3	3	2	2	2	2	4	4	3	5	30
32	3	3	2	2	2	2	4	4	3	5	30
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
35	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	40
36	2	3	4	5	4	5	5	4	4	5	41
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
39	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44
40	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	36
43	4	4	3	4	4	2	3	3	2	3	32
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	33
47	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	47
51	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
52	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	42
53	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	32
54	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	42
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
59	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
60	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45

LAMPIRAN 4 : UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Uji Validitas Variabel Kompetensi (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1 1	37.77	19.538	.488	.802
X1 2	37.50	20.831	.485	.804
X1 3	37.60	20.278	.573	.797
X1 4	37.53	19.643	.636	.790
X1 5	38.03	18.270	.541	.796
X1 6	37.38	20.308	.538	.799
X1 7	38.12	16.681	.541	.805
X1 8	37.97	17.660	.536	.799
X1 9	37.32	20.627	.506	.802
X1 10	37.43	20.826	.392	.811

Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	10

## Uji Validitas Variabel Fasilitas Kerja (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2 1	37.58	32.925	.637	.904
X2 2	37.85	30.909	.627	.908
X2 3	37.68	30.695	.817	.893
X2 4	37.48	31.847	.770	.897
X2 5	37.33	32.870	.789	.897
X2 6	37.62	33.664	.604	.906
X2 7	37.67	31.955	.706	.900
X2 8	37.68	31.881	.703	.900
X2 9	37.47	33.982	.535	.910
X2 10	37.38	33.596	.646	.904

## Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas Kerja (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	10

## Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y 1	37.17	32.379	.768	.937
Y 2	37.10	32.261	.806	.936
Y 3	37.18	31.068	.838	.934
Y 4	37.15	31.825	.803	.935
Y 5	37.13	31.033	.814	.935
Y 6	37.32	29.745	.808	.936
Y 7	37.18	32.729	.732	.939
Y 8	37.23	32.080	.715	.939
Y 9	37.23	31.572	.755	.938
Y 10	37.00	33.153	.642	.942

## Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

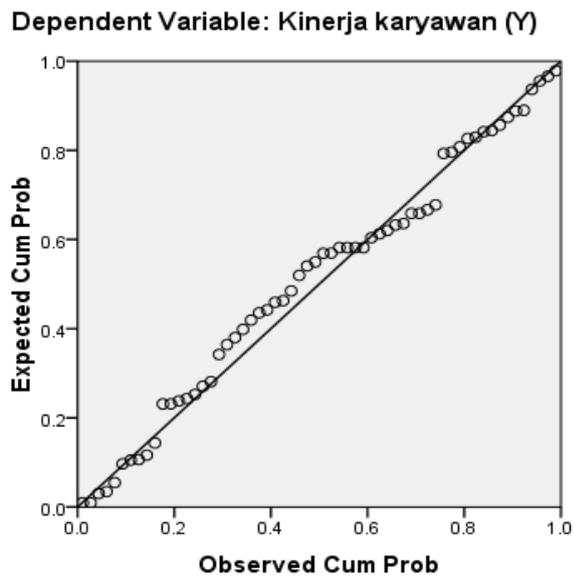
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	10

LAMPIRAN 5 : UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Coefficient Uji Multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	<u>Collinearity Statistics</u>	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
<u>Kompetensi</u> (X1)	.725	1.380
<u>Fasilitas kerja</u> (X2)	.725	1.380

## Model Summary Uji Autokorelasi

Model Summary<sup>b</sup>

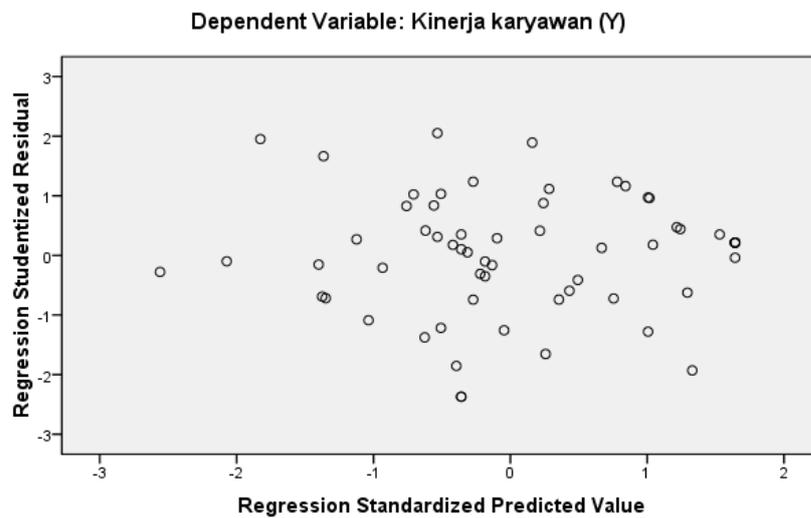
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.766 <sup>a</sup>	.587	.573	4.081	1.775

a. Predictors: (Constant), Fasilitas kerja (X2), Kompetensi (X1)

b. Dependent Variable: Kinerja karyawan (Y)

## Scatterplot Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Scatterplot



LAMPIRAN 6 : ANALISIS REGRESI LINEAR GANDA

Model Summary Pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja  
Karyawan

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 <sup>a</sup>	.587	.573	4.081

a. Predictors: (Constant), Fasilitas kerja (X2), Kompetensi (X1)

b. Dependent Variable: Kinerja karyawan (Y)

Anova Pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja  
Karyawan

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1351.126	2	675.563	40.556	.000 <sup>a</sup>
	Residual	949.474	57	16.657		
	Total	2300.600	59			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas kerja (X2), Kompetensi (X1)

b. Dependent Variable: Kinerja karyawan(Y)

Koefisien Pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja  
Karyawan

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.284	4.796		.268	.790
	Kompetensi (X1)	.417	.129	.324	3.244	.002
	Fasilitas kerja (X2)	.540	.099	.545	5.452	.000

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan (Y)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

Nama : Rahmawati  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 05 September 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
No Handphone / WA : 087782293740/087872616055  
Email : [rahmaawati28@gmail.com](mailto:rahmaawati28@gmail.com)  
Alamat : JL. Rasamala II Rt 003/009 No.53 B Tebet,  
Men-Dal, Jakarta Selatan

### RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2004 – Tahun 2010 : SDN 08 Menteng Dalem  
Tahun 2010 – Tahun 2013 : SMPN 73 Jakarta Selatan  
Tahun 2013 – Tahun 2016 : SMKN 47 Jakarta Selatan  
Tahun 2016 – Sekarang : STIE IPWIJA Jakarta Selatan

### PENGALAMAN KERJA

Juni – Juli 2016 : Di PT Harvest Tebet sebagai Server  
Agustus – Desember 2016 : Di Fat Bubble Dessert Tebet sebagai Server  
Januari – Juli 2017 : Di PT. Teleperformance sebagai  
Telemarketing Zurich  
Agustus – Oktober 2017 : Di PT. Teleperformance sebagai  
Telemarketing AXA  
November 2017 – Sekarang : Di PT. Teleperformance sebagai Customer  
Service Lazada