

BAB II

LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pengawasan

Pengawasan dapat didefinisikan sebagai pelaksanaan kegiatan secara manajerial yang disusun berdasarkan perencanaan yang sistematis yang membuat kegiatan tersebut dapat berjalan dengan mekanisme yang ada pada suatu organisasi. Pengawasan ini sendiri melingkupi tindakan-tindakan yang dapat diambil oleh organisasi sebelum dijalkannya perencanaan tersebut. Menurut Ariansah (2017) mengartikan bahwa pengawasan sebagai proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan bila perlu mengoreksi dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.

Pengawasan terdiri dari tiga bagian yaitu proses pemantauan, membandingkan, dan memperbaiki kinerja. Semua manajer harus terlibat dalam fungsi kontrol bahkan jika unit-unit dari perkantoran mereka melakukan seperti yang direncanakan sebelumnya. Maka pengawasan sendiri harus dilaksanakan sebagai proses dalam pemantauan membandingkan serta memperbaiki sesuai yang telah direncanakan sebelumnya oleh kantor (Ridwan, 2014a). Lebih lanjut Suwarn dalam Ariansah (2017) mengistilahkan pengawasan sebagai proses evaluasi untuk mengukur kesesuaian dan kelancaran pelaksanaan kegiatan, serta ketercapaian hasil berdasarkan rencana yang sudah di tetapkan.

Selain itu, Nugroho dalam Mustari (2015) ketika berbicara mengenai kebijakan publik, maka tidak bisa dilepaskan dengan pengawasan, karena kebijakan yang diawasi dengan salah satu mekanismenya adalah pengawasan yang disebut dengan evaluasi kebijakan. Evaluasi kebijakan ditujukan untuk menilai sejauh mana keefektifan kebijakan publik guna dipertanggungjawabkan kepada konstituennya. Evaluasi diperlukan untuk melihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Intinya, pengawasan sangat penting didalam suatu organisasi yang mana hal ini merupakan mekanisme yang harus di persiapkan secara matang oleh suatu organisasi dimana didalam menjalankan sebuah pekerjaan guna meningkatkan kinerja terhadap orang yang ada didalam organisasi. Pengawasan ini dapat dijalankan sebagai suatu antisipasi terhadap kegiatan-kegiatan yang tidak diinginkan terjadi didalam perusahaan atau organisasi. Dimana pada pengawasan itu juga dapat dilakukan guna memastikan semua prosedur-prosedur yang telah ditetapkan bersama dapat berjalan sebagaimana mestinya.

2.1.2 Dimensi Pengawasan

Handoko (2014) menyatakan yang menjadi dimensi pengawasan adalah: (1) Akurat, yaitu informasi tentang pelaksanaan arus akurat, data yang tidak akurat dari sistem pengawasan dapat mengakibatkan organisasi mengambil tindakan koreksi yang keliru atau bahkan menciptakan masalah yang sebenarnya tidak ada; (2) Tepat waktu, yaitu informasi harus dikumpulkan, disampaikan dan evaluasi, secepatnya bila

kegiatan perbaikan dilakukan segera; (3) Objektif dan menyeluruh, yaitu informasi harus mudah di pahami dan bersifat objektif serta lengkap; (4) Diterima para anggota, yaitu sistem pengawasan harus mampu mengarahkan pelaksanaan kerja para anggota organisasi dengan mendorong prasarana otonomi, tanggung jawab dan prestasi.

2.1.3 Pengertian Motivasi

Motivasi merupakan suatu kondisi yang mendorong atau menjadi seseorang dalam melakukan sesuatu kegiatan atau perbuatan yang berlangsung secara sadar dimana kebutuhan-kebutuhan dalam mendorong seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang mengarah tercapainya tujuan. Sedangkan menurut Gultom (2014) motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perkantoran.

Menurut Sutrisno (2015) motivasi adalah keadaan, kejiwaan yang akan mendorong, mengaktifkan, atau menggerakkan, dan motivasi itulah yang mengarahkan dan menyalurkan suatu perilaku, sikap, dan tindakan seseorang yang selalu di kaitkan dengan pencapaian tujuan, baik tujuan organisasi maupun tujuan pribadi masing-masing anggota organisasi, motivasi merupakan suatu kerelaan yang berusaha seoptimal mungkin dalam pencapaian suatu tujuan organisasi yang dapat dipengaruhi kemampuan usaha memuaskan dalam beberapa kebutuhan individu.

2.1.4 Dimensi Motivasi

Menurut Robbins (2006) mengemukakan tentang indikator motivasi terdiri dari: (1) Keaktifan pemimpin, pola kepemimpinan Kadis aktif mengajak pegawai untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan; (2) Disiplin, yaitu melaksanakan pekerjaan dengan jujur, tertib, cermat, dan bersemangat untuk kepentingan Negara, Mendapatkan bonus atau nilai plus pada absensi membuat tertarik datang tepat waktu; (3) Pelayanan, yaitu peraturan kedinasan yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang mempengaruhi dalam bekerja, mengedepankan pelayanan yang baik kepada masyarakat penilaian dari masyarakat tentang kinerja dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan; (4) Prestasi, yaitu pengakuan akan prestasi di kantor mendorong untuk bekerja dengan baik, pemberian penghargaan akan mendorong untuk bekerja lebih baik; (5) Tanggung jawab, yaitu melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan dengan penuh pengabdiaan, kesadaran dan tanggung jawab.

2.1.5 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan tingkat keberhasilan atau pencapaian dari seorang pegawai selama periode tertentu berdasarkan atas kemampuan terbaik yang dimilikinya dalam mencapai target yang telah ditentukan. Kinerja juga merupakan tolak ukur keberhasilan dari sebuah instansi, karena dengan kinerja instansi dapat menunjukkan kemampuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja pegawai sendiri juga tidak lepas dari adanya motivasi yang tinggi dari setiap unit atau bagian yang ada

didalam instansi dan tentunya pengawasan menyeluruh guna mencapai tujuan tersebut.

Menurut Umam (2012) kinerja adalah sebagai perluasan dari bertemuan individu dalam harapan tentang apa yang seharusnya dilakukan individu terkait dengan salah satu peran dalam suatu kinerja tersebut merupakan evaluasi terhadap berbagai kebiasaan dalam organisasi yang membutuhkan standarisasi yang jelas. Wilson (2012) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi dalam suatu wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapainya suatu tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

Dapat kita simpulkan bahwa kinerja merupakan seseorang yang ditentukan oleh kemampuan dan motivasi guna melaksanakan pekerjaannya. Kinerja juga dapat diartikan sebagai kualitas, kuantitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugasnya. Sutrisno (2015) kuantitas adalah suatu hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan kualitas adalah bagaimana seseorang menjalankan tugasnya.

2.1.6 Dimensi Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2006) indikator kinerja pegawai meliputi: (1) Kualitas, yakni dapat diukur dari sebuah persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dapat dihasilkan serta kesempatan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan setiap pegawai; (2) Kuantitas, merupakan

jumlah yang dapat dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang dapat diselesaikan; (3) Ketepatan waktu, merupakan sebuah tingkat aktivitas yang diselesaikan pada waktu yang ditentukan, yang 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 seseorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan tugas kerjanya; (6) Komitmen kerja, merupakan suatu tingkat dimana Pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap kinerja.

2.2 Landasan Empiris

Landasan empiris menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperluas teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	M. Habib Rinaldi Damanik (2019)	Pengaruh Pengawasan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pusat Pdam Tirtanadi Sumatera Utara	Secara Parsial Diketahui Bahwa Pengawasan Memiliki Pengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pusat Pdam Tirtanadi

			Sumatera Utara. Secara Parsial Diketahui Bahwa Motivasi Memiliki Pengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pusat Pdam Tirtanadi Sumatera Utara. Secara Simultan Diketahui Pengawasan Dan Motivasi Memiliki Pengaruh Positif Yang Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pusat Pdam Tirtanadi Sumatera Utara.
2.	Nurtika Sari, Darwin Lie, Efendi Efendi, Ady Inrawa (2015)	Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pematangsiantar	Hasil Penelitian Dapat Disimpulkan Terdapat Hubungan Yang Kuat Dan Positif Antara Pengawasan Dan Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pematangsiantar. Tinggi Rendahnya Kinerja Pegawai Dapat Dijelaskan Oleh Pengawasan Sebesar 50,1%.
3.	Aulia Chairani & Hazmanan Khair (2022)	Pengaruh Pengawasan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dimediasi Oleh Disiplin Kerja Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Medan	Ada Pengaruh Yang Positif Atau Signifikan Antara Variable Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai. Ada Pengaruh Negatif Atau Tidak Signifikan Antara Variable Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai.
4.	Jufrizen1, Fadilla Puspita Hadi (2021)	Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja	Hasil Penelitan Menunjukkan Bahwa: (1) Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Positif Dan Signifikan; (2) Pengaruh

			<p>Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Positif Dan Signifikan; (3) Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Positif Dan Signifikan; (4) Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Motivasi Kerja Positif Dan Signifikan; (5) Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Motivasi Kerja Positif Dan Signifikan; (6) Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediator Tidak Berperan Sebagai Mediasi Pada Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan; (7) Motivasi Kerja Sebagai Mediator Tidak Berperan Sebagai Mediasi Pada Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan</p>
5.	Arta Adi Kusuma (2013)	<p>Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Muria Semarang</p>	<p>Motivasi Memiliki Pengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kontribusi Sebesar 12,04%. Lingkungan Kerja Memiliki Pengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kontribusi Sebesar 8,88%. Motivasi Dan Lingkungan Kerja Secara Bersama-Sama Memiliki Pengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kontribusi 37,6%.</p>
6.	Mahardiah (2019)	<p>Pengaruh Pengawasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT POS</p>	<p>Dari Penelitian Ini Diketahui Hasil Analisis Regresi Berganda Menunjukkan Adanya Pengaruh Antara</p>

		Indonesia (PERSERO) Kantor Pusat Bandung Divisi Sumber Daya Manusia	Variabel Pengawasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Yang Secara Sistematis Dinyatakan Dengan Statistic. Dari Hasil Analisis Koefisien Determinasi, Didapat Besarnya Pengaruh Pengawasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Yaitu Sebesar 54,8.
7.	Cheng-Wen Lee & Alum Kusumah	Influence of Supervision on Employee Performance with Work Motivation as an Intervening Variable	Results reveal the direct influence of the path coefficient between supervision and work motivation. Supervision X1 has a direct positive impact on work motivation Y1 with a coefficient of 0.321. Furthermore, assessing the direct influence of the path coefficient between supervision X1 on employee performance Y1 exercises a direct positive impact of 0.683. The path coefficient of the indirect influence of supervision X1 on employee performance Y2 through work motivation Y1 is positive at 0.692. In summary, indirect influence is more significant than direct influence.
8.	Aliyati, Yetty Supriyati, & Ma'ruf Akbar	The Effect of Supervision, Motivation Andwork Commitment with Employee Performance at Directorate General	The results of the study found that employee performance was directly influenced by supervision, motivation, and work commitment. And indirectly,

		of Islamic Community Guidance Ministry of Religion of The Republic of Indonesia	employee performance is influenced by the supervisory variable and the motivation variable through work commitment, this shows that the commitment variable is not a good mediating variable.
9.	Siti Nurhas'ra Fitra (2021)	Pengaruh Pengawasan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang	Pengawasan dan motivasi berpengaruh secara simultan (serempak) terhadap kinerja pegawai. Pengawasan yang baik kepada pegawai dapat meningkatkan kinerja pegawai dan mengurangi tingkat kesalahan dalam bekerja. Begitupun dengan pemberian motivasi yang cukup akan meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja pegawai.
10.	Willy Yusnandar (2022)	The Influence Work Environment, Supervision, and Motivation on Employee Performance at The Human Resources Development Agency of North Sumatra Province	In view of the consequences of the review, it tends to be reasoned that to some degree, workplace, management, inspiration affect worker execution at the HR Improvement Organization of North Sumatra Region. All the while, workplace, management, inspiration essentially affect representative execution at the HR Advancement Organization of North Sumatra Region.

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Winardi (2010) pengawasan adalah semua aktifitas yang dilaksanakan oleh pihak manajer dalam upaya memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan. Pengawasan merupakan fungsi yang menjamin bahwa kegiatan-kegiatan dapat memberikan hasil seperti yang diinginkan.

Pengawasan memiliki peran untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang di rencanakan. Suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan untuk dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah di tetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan, serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua mencapai tujuan perusahaan. Pengawasan juga merupakan kegiatan penilaian terhadap organisasi/kegiatan dengan tujuan agar organisasi/kegiatan tersebut melaksanakan fungsinya dengan baik dan dapat memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Dengan pengawasan yang baik yang dimiliki perusahaan terhadap karyawannya akan berakibat pada peningkatan kinerja yang baik pula, dalam hal ini adalah meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Samsudin dalam (Kadarisman, 2013) yang menjelaskan bahwa pengawasan adalah

kegiatan manajemen dalam mengadakan pengamatan terhadap sumber daya manusia yang ada dalam organisasi, sumber daya manusia yang benar-benar dibutuhkan organisasi, pasaran sumber daya manusia yang ada, kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, kemampuan individual, upaya meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi. Artinya dengan adanya pengawasan yang dilakukan perusahaan akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan sebuah pekerjaan yang akan berujung konsistensi peningkatan kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Damanik (2019), dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial diketahui bahwa pengawasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Sumatera Utara. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015), dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pematangsiantar, sehingga dibentuk hipotesis sebagai berikut:

H1: Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Tripe Techno Indonesia.

2.3.2 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Motivasi dan kinerja berada dalam hubungan garis linear yang positif, yang artinya apabila motivasi ditingkatkan maka kinerja pegawai akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya apabila motivasi kerja diturunkan maka kinerja pegawai akan ikut terpengaruh menjadi rendah.

Motivasi kerja adalah suatu alasan yang mendorong karyawan untuk bekerja di sebuah perusahaan. pimpinan sangat perlu untuk mengenal apa saja yang menjadi motivasi bekerja setiap karyawannya. Karena kebijakan yang mengakomodir motivasi kerja karyawan akan berdampak positif pada hasil kerja karyawan.

Artinya ketika adanya dorongan motivasi yang diberikan kepada para karyawan baik itu dari atasan maupun rekan kerja baik itu dari dalam pekerjaan maupun dari luar pekerjaan, secara langsung akan meningkatkan kinerja karyawan karena karyawan akan merasa terdorong untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik demi mencapai cita-cita atau keinginan yang di harapkan para karyawan. Berarti dalam hal ini ketika motivasi ditingkatkan otomatis kinerja karyawan juga akan meningkat.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Rivai dalam (Kadarisman, 2013) yang menjelaskan bahwa motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang memengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan sesuatu yang invisible yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu untuk bertindak laku dalam mencapai tujuan. Artinya apabila motivasi tidak berjalan dengan baik maka kinerja pegawai tidak maksimal sesuai dengan harapan, sebaliknya apabila motivasi berjalan dengan maksimal maka kinerja pegawaipun akan baik sesuai dengan semestinya

Penelitian yang dilakukan oleh Jufrizen (2021) yang menyimpulkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Madani Medan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2013) dengan hasil ada pengaruh signifikan motivasi terhadap kinerja pegawai Hotel Muria Semarang, sehingga dibentuk hipotesis sebagai berikut:

H2: Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Tripe Techno Indonesia.

2.3.3 Pengaruh Pengawasan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Salah satu faktor yang mempengaruhi menurunnya kinerja pegawai adalah kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan. Menurut (Kadarisman, 2017) pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen merupakan suatu proses tidak terputus untuk menjaga agar pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang tidak menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Sebagai salah satu fungsi manajemen, pengawasan pada hakikatnya harus menegakkan pilar-pilar efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas serta sesuai aturan dan tepat sasaran. Pengawasan sangat diperlukan karena pada dasarnya pegawai terkadang mau melakukan tindakan yang negatif bila dirinya tidak diawasi oleh pimpinan dalam bekerja, seperti menunda waktu, tidak dengan sepenuh hati dalam bekerja, melakukan kecurangan, sehingga akan berdampak pada pencapaian tujuan yang tidak efisien dan efektif. Oleh sebab itu, pengawasan sangat penting, memudahkan organisasi untuk mencapai tujuannya.

Selain pengawasan, kinerja juga membutuhkan motivasi pegawai yang tinggi. Motivasi memberikan alasan seseorang untuk bekerja secara

baik sesuai dengan prosedur, standar dan target yang telah ditetapkan. Motivasi adalah dorongan seseorang untuk bekerja, misalnya adalah gaji yang besar, pimpinan yang mengayomi, fasilitas kerja memadai, lingkungan kerja yang nyaman serta rekan kerja yang menyenangkan dan lain-lain. Motivasi didefinisikan sebagai suatu kerelaan untuk berusaha seoptimal mungkin dalam pencapaian tujuan organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan usaha untuk memuaskan beberapa kebutuhan individu.

Secara psikologis menunjukkan bahwa dorongan dalam diri dan semangat seseorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sangat dipengaruhi oleh motivasi yang mendorongnya. Wibowo, (2016) motivasi merupakan dorongan untuk bertindak terhadap serangkaian proses perilaku manusia dengan mempertimbangkan arah, intensitas, dan ketekunan, pada pencapaian tujuan.

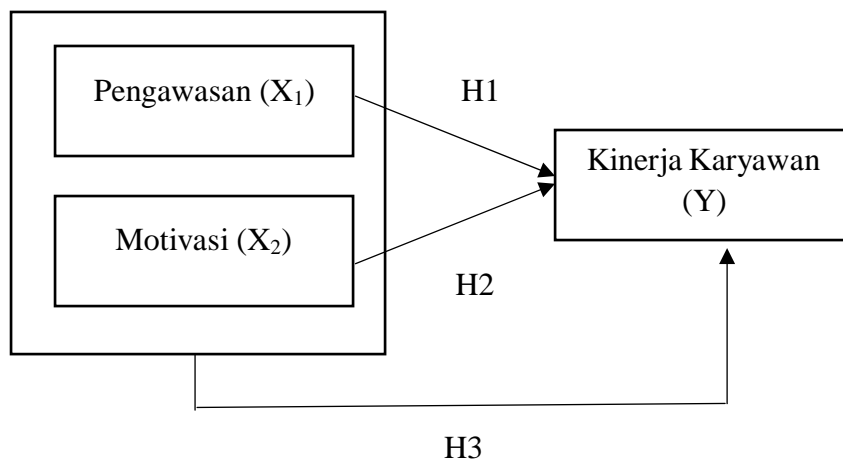
Penelitian yang dilakukan oleh Chairani & Khair (2022), dengan hasil menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif atau signifikan antara variable pengawasan terhadap kinerja pegawai. Ada pengaruh negatif atau tidak signifikan antara variable motivasi terhadap kinerja pegawai. Aparatur Sipil Negara Dimediasi oleh Disiplin Kerja pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Mahardiah (2019), dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pengawasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT POS

Indonesia (persero) Kantor Pusat Bandung Divisi Sumber Daya Manusia, sehingga dibentuk hipotesis sebagai berikut:

H3: Pengawasan dan Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Tripe Techno Indonesia.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian di atas untuk memperjelas variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penelitian ini, maka penulis akan mengajukan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis Penelitian

Setelah menganalisis kerangka pemikiran di atas, maka rumusan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. H₁ : Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Tripe Techno Indonesia.

2. H_2 : Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Tripe Techno Indonesia.
3. H_3 : Pengawasan dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Tripe Techno Indonesia.