

**PENG ARUH KEMAMPUAN KERJA, KETERAMPILAN KERJA, DAN  
LOYALITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PT CITILINK INDONESIA CABANG PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



**OLEH :  
IKA APRILIA  
1701110227**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI  
2021**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PALEMBANG**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Ika Aprilia  
Nomor Pokok/NPM : 17.01.11.02.27  
Jurusan/Program Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata 1  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : PENGARUH KEMAMPUAN KERJA,  
KETERAMPILAN KERJA, DAN LOYALITAS  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PADA PT CITILINK INDONESIA CBANG  
PALEMBANG.

Pembimbing Skripsi

Tanggal *05/10-2021* ..... Pembimbing I:  Muhammad Said, SE.,M.Si  
NIDN. 0217046401

Tanggal *26/10-2021* ..... Pembimbing II:  Yuni Adinda Putri, SE.,M.Si  
NIDN. 0207069401

**Mengesahkan**

Dekan Fakultas Ekonomi  
Tanggal *26/10-2021*

  
  
Dr. Msy. Mikjal, SE.,M.Si,Ak,CA,CSRS  
NIDN. 0205026401

Ka. Prodi Manajemen  
Tanggal *26/10-2021*

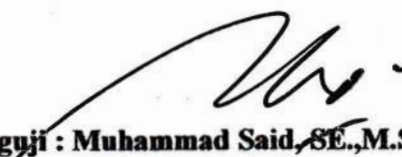
  
Mariyam/Zanariah, SE.,M.Si  
NIDN. 0222096301

**UNIVERSITAS TRIDINANTI**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PALEMBANG**


**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Ika Aprilia  
Nomor Pokok/NPM : 17.01.11.0227  
Jurusan/Program Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata 1  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, KETERAMPILAN  
KERJA, DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA PT CITILINK INDONESIA CBANG  
PALEMBANG.

Penguji Skripsi  
Tanggal *25/10-2021* .....

  
Ketua Penguji : Muhammad Said, SE.,M.Si  
NIDN. 0217046401

Tanggal *26/10/2021* .....


  
Penguji I : Yuni Adinda Putri, SE.,M.Si  
NIDN. 0207069401

Tanggal *25/10.2021* .....

  
Penguji II : Lusiana Nargis, SE.,M.Si  
NIDN. 0222036101

**Mengesahkan**

Dekan Fakultas Ekonomi  
Tanggal *26/10/2021* .....

  
Dr. Misy Mikiel, SE.,M.Si,Ak,CA,CSRS  
NIDN. 0205026401

Ka. Prodi Manajemen  
Tanggal *26/10/2021* .....

  
Mariyam Zanariah, SE.,M.Si  
NIDN. 0222096301

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ika Aprilia  
NIM : 17.01.11.0227  
Fakultas : Ekonomi  
Program Study : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Program Pendidikan : Strata 1 (S1)  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemampuan Kerja, Keterampilan Kerja, dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Citilink Indonesia Cabang Palembang

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palembang, September 2021

Penulis,



IKA APRILIA

## MOTO & PERSEMBAHAN

### *MOTTO :*

*“ JIKA KAU TIDAK SUKA SESUATU, UBAHLAH.  
JIKA TAK BISA, MAKA UBAHLAH CARA  
PANDANGMU TENTANGNYA”*

*Kupersembahkan kepada :*

- ❖ Kedua Orang Tuaku Tercinta*
- ❖ Keluarga Yang Ku Banggakan*
- ❖ Para Pendidik Yang Ku Hormati*
- ❖ Sahabatku*
- ❖ Almamaterku*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, KETERAMPILAN KERJA DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT CITILINK INDONESIA CABANG PALEMBANG”** sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ekonomi di Universitas Tridianti Palembang.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak sekali mengalami kendala, namun berkat bimbingan, dukungan dan kerja sama dari dosen, keluarga, dan teman-teman, terutama Allah SWT sehingga semua kendala tersebut dapat teratasi.

Dengan selesainya penelitian ini, penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT. Dan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Manisah, MP selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak.CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
3. Ibu Mariyam Zanariah, SE., MM selaku ketua prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
4. Bpk Muhammad Said, SE.,M.Si selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran dalam penulisan proposal skripsi ini.
5. Ibu Yuni Adinda Putri, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan saran dalam penulisan proposal skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen di Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu yang sangat berguna bagi penulis.

7. Pimpinan dan seluruh Pegawai di PT Citilink Indonesia cabang Palembang yang telah memberikan izin kepada Penulis untuk melaksanakan penelitian dan membantu penulis dalam memperoleh data.
8. Ayahanda Alm Dedi Supomo dan Ibunda Ratna Aswan tercinta yang telah memberikan dukungan moril dan materil serta doa yang tak pernah ada habisnya.
9. Saudara kandung Agung Setiawan dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan.
10. Teman-teman Universitas Tridinanti Palembang Angkatan 2017
11. Dan seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan walaupun penulis telah berusaha dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan guna penyempurnaan penyusunan dan penulisan skripsi ini.

Palembang, 2021

Ika Aprilia

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teoritis .....	10
2.1.1 Kinerja Pegawai .....	10
2.1.1.1 Pengertian Kinerja .....	10
2.1.1.2 Tujuan Penilaian Kinerja .....	11
2.1.1.3 Manfaat Penilaian Kinerja .....	11
2.1.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	12
2.1.1.5 Indikator Kinerja Karyawan .....	14
2.1.2 Kemampuan Kerja .....	15
2.1.2.1 Pengertian Kemampuan Kerja .....	15
2.1.2.2 Jenis-Jenis Kemampuan Kerja .....	16



2.1.2.3	Faktor Kemampuan Kerja .....	17
2.1.2.4	Indikator Kemampuan Kerja .....	18
2.13	Keterampilan Kerja .....	19
2.1.3.1	Pengertian Keterampilan Kerja .....	19
2.1.3.2	Dasar Keterampilan .....	20
2.1.3.3	Jenis-jenis Keterampilan .....	21
2.1.3.4	Indikator Keterampilan Kerja .....	23
2.1.4	Loyalitas Kerja .....	24
2.1.4.1	Pengertian Loyalitas Kerja .....	24
2.1.4.2	Ciri-ciri Loyalitas Kerja .....	25
2.1.4.3	Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas ..	27
2.1.4.4	Indikator Loyalitas Kerja .....	27
2.2	Penelitian Lain yang Relevan .....	29
2.3	Kerangka Berfikir .....	34
2.4	Hipotesis .....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
3.1.1	Tempat Penelitian .....	36
3.1.2	Waktu Penelitian .....	36
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.2.1	Sumber Data .....	37
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.3	Populasi dan Sampling .....	38
3.3.1	Populasi .....	38
3.3.2	Sampel .....	40
3.3.3	Teknik Sampling .....	40
3.4	Rancangan Penelitian .....	41
3.5	Variabel dan Definisi Operasional .....	42
3.5.1	Variabel Penelitian .....	42
3.5.2	Definisi Operasional .....	43
3.6	Instrumen Penelitian .....	49

3.6.1 Uji Validasi .....	49
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	50
3.7 Teknik Analisis Data .....	50
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	53
3.8.1 Uji Normalitas .....	53
3.8.2 Uji Heteroskedasitas .....	53
3.8.3 Uji Multikolinieritas .....	54
3.9 Uji Hipotesis .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	58
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	58
4.1.2 Visi dan Misi Organisasi .....	61
4.1.3 Stuktur Organisasi dan Job Deskripsi .....	62
4.2 Deskripsi Umum Objek Penelitian .....	67
4.2.1 Deskripsi Profil Responden.....	67
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	69
4.3.1 Uji Validitas .....	69
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	71
4.4 Teknik Analisis Data.....	72
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	76
4.4.3 Analisis Koefisien Korelasi (r) .....	77
4.4. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	79
4.5 Uji Hipotesis .....	80
4.5.1 Uji Parsial (Uji t) .....	80
4.4.2 Uji Simultan (Uji F).....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Saran ..	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel1.1 Hasil Penilaian Kinerja Karyawan .....	3
Tabel2.1 Penelitian Lain Yang Relevan .....	29
Tabel3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian .....	35
Tabel3.2 Jumlah Populasi .....	39
Tabel3.3 Definisi Operasional .....	43
Tabel3.4 Skala Likert .....	49
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umur.....	68
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.5 Uji Multikolinieritas.....	74
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	76
Tabel 4.7 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	78
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	78
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	80
Tabel 4.10 Hasil Uji t (Uji Parsial) .....	81
Tabel 4.11 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	83

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	34
Gambar 4.1 Logo Citilink sebelum rebanding .....	59
Gambar 4.2 Logo Citilink setelah rebanding .....	59
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	63
Gambar 4.4 Uji Normalitas P-P Plot .....	73
Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas .....	75

## ABSTRAK

**IKA APRILIA. Pengaruh Kemampuan Kerja, Keterampilan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Citilink Indonesia Cabang Palembang. (Dibawah bimbingan Bpk Muhammad Said SE.,M.Si dan Ibu Yuni Adinda Putri SE.,M.Si)**

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, diantara berbagai banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang dikaji dalam penelitian ini adalah faktor kemampuan kerja, keterampilan kerja dan loyalitas kerja. Dalam kasus ini kemampuan kerja, keterampilan kerja dan loyalitas kerja yang baik belum dapat memberikan kinerja yang bagus. Masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh faktor – faktor kemampuan kerja, keterampilan kerja dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan PT Citilink Indonesia Cabang Palembang secara parsial maupun simultan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja, keterampilan kerja dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan PT Citilink Indonesia Cabang Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai karyawan Pada PT Citilink Indonesia Cabang Palembang sebanyak 47 orang. Sampel ditentukan dengan teknik sampel jenuh atau salah satu teknik *sampling non random sampling* dengan responden sebanyak 47 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner (angket) dan wawancara (*interview*) Kesimpulan dari penelitian adalah ada pengaruh positif secara parsial dan simultan variabel kemampuan kerja, keterampilan kerja dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan PT Citilink Indonesia Cabang Palembang. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah pihak PT Citilink Indonesia Cabang Palembang hendaknya senantiasa memperhatikan dan meningkatkan kemampuan kerja, keterampilan kerja dan loyalitas kerja yang akhirnya meningkatkan kinerja karyawan PT Citilink Indonesia Cabang Palembang.

Kata kunci : **Kemampuan Kerja, Keterampilan Kerja, Loyalitas , Kinerja**

## **ABSTRACT**

***IKA APRILIA. The Influence of Work Ability, Work Skills and Work Loyalty on Employee Performance at PT Citilink Indonesia Palembang Branch (Under the guidance of Mr. Muhammad Said SE,,M.Si and Mrs. Yuni Adinda Putri SE,,M.Si)***

*Employee performance is influenced by many factors, among the many factors that can affect employee performance studied in this study are the factors of work ability, work skills and work loyalty. In this case work ability, work skills and good job loyalty have not been able to provide good performance. The problem studied in this study is whether there are factors of work ability, work skills and work loyalty on the performance of employees of PT Citilink Indonesia Palembang Branch partially or simultaneously. The purpose of this study was to determine the effect of work ability, work skills and work loyalty on the performance of employees of PT Citilink Indonesia Palembang Branch. The population in this study were all 47 employees at PT Citilink Indonesia Palembang Branch. The sample was determined by using a saturated sample technique or one of the non-random sampling techniques with 47 respondents. The data collection method used is a questionnaire (questionnaire) and interviews (interview). The conclusion of the study is that there is a positive influence partially and simultaneously on the variables of work ability, work skills and work loyalty on the performance of employees of PT Citilink Indonesia Palembang Branch. The advice that can be given in this research is that PT Citilink Indonesia Palembang Branch should always pay attention to and improve work skills, work skills and work loyalty which ultimately improves the performance of employees of PT Citilink Indonesia Palembang Branch.*

***Keywords: Work Ability, Work Skills, Loyalty, Performance***

## **RIWAYAT HIDUP**

**IKA APRILIA**, dilahirkan di Palembang pada tanggal 14 April 1998 dari Ayahanda Dedi Supomo dan Ibunda Ratna Aswan, Ia anak ke Dua dari Dua bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2010 di SD Negeri 184 Kota Palembang. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan tahun 2013 di SMP Negeri 26 Kota Palembang dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas (SMA) pada tahun 2016 di SMA Muhammadiyah 1 Kota Palembang. Pada tahun 2017 ia memasuki Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Tridianti Palembang.

Palembang, September 2021

Ika Aprilia

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada saat ini penerbangan merupakan salah satu moda transportasi yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat. Hal ini dapat terjadi dikarenakan kebutuhan masyarakat akan transportasi untuk jarak jauh yang sudah cukup tinggi terlihat dari jumlah penumpang setiap penerbangan dalam maupun luar negeri. Selain itu harga dari moda transportasi penerbangan sudah terjangkau oleh masyarakat di Indonesia.

Penerbangan tidak hanya sebuah moda transportasi biasa. Jasa pengangkutan udara merupakan jasa angkutan untuk orang maupun barang yang meliputi pengangkutan melalui jalur udara dan dapat digunakan untuk kepentingan private atau pribadi maupun kepentingan umum. Sayangnya pada di masa saat ini moda transportasi penerbangan sedikit menurun dikarenakan adanya pandemic. Berkurangnya produktivitas di dunia penerbangan berdampak juga pada kinerja para pegawai di dunia penerbangan tersebut.

PT Citilink Indonesia adalah sebuah maskapai penerbangan yang merupakan anak perusahaan dari maskapai Garuda Indonesia yang berdiri pada tahun 2001 yang di fungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia. Namun perjalanan Citilink sempat terhenti pada Januari tahun 2008. Saat itu Citilink menghentikan operasinya guna memperbaiki dan



mempersiapkan konsep layanan terbaru. Waktu vakum Citilink tidaklah lama, pada bulan September 2008 Citilink kembali terbang dengan konsep yang lebih matang.

Pada bulan Januari 2013 maskapai Citilink baru membuka rute penerbangan Jakarta-Palembang yang memiliki kantor beralamatkan di Bandara Sultan MahmudBadaruddin II, Jl Sultan mahmud Badaruddin II, Talang Betutu, Sukarami, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Hingga saat ini ada sekitar 8 penerbangan Citilink dari Palembang menuju ke berbagai macam daerah. Demi mendukung konsep pelayanan penerbangan dari PT Citilink Indonesia cabang Palembang dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang memiliki kinerja berkualitas terutama memiliki kemampuan kerja, keterampilan kerja dan loyalitas kerja terhadap perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2017:67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam satu periode tertentu (Kasmir, 2016).

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja seorang karyawan, untuk mencapai kerja yang baik, unsur yang baik adalah sumber daya manusia. Walaupun perencanaan telah disusun secara baik dan rapih apabila personil atau sumber daya manusia yang melakukan tidak berkualitas dan

tidak memiliki semangat kerja yang tinggi maka perencanaan yang tersusun akan sia-sia.

Menurut wawancara dengan beberapa karyawan PT Citilink Indonesia cabang Palembang permasalahan sering terjadi karena karyawan mengeluh kinerja kerja pegawai yang kurang baik. Akibatnya efektivitas kerja pegawai menurun. Untuk ini kepala pimpinan membentuk standar kerja pegawai agar bisa mengetahui permasalahan yang ada pada pegawai dan bisa mencari jalan keluar dari permasalahan yang terjadi hasil penilaian kinerja pegawai antaranya menilai kejujuran, disiplin kerja, kerapian, ketaatan terhadap atasan, kemampuan bekerja, loyalitas, inisitif dalam bekerja dan komunikasi sesama pegawai maupun atasan.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT Citilink Indonesia cabang Palembang**  
**tahun 2018-2020**

No	Tahun	Hasil Penilaian	Kategori
1	2018	82,44%	Sangat Baik
2	2019	73%	Baik
3	2020	52,83%	Buruk

Sumber : Laporan Tahunan Karyawan PT Citilink Indonesia cabang Palembang Tahun 2018-2020

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat hasil rekapitulasi penilaian kinerja pegawai selama 3 (tiga) tahun terakhir terhitung mulai tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Bahwa kinerja pegawai pegawai PT Citlink Indonesia cabang Palembang mengalami penurunan dari tahun 2018 sebesar 82,44% kemudian di tahun 2019 terjadi penurunan sebesar 73% dan pada tahun 2020 kinerja pegawai mengalami penurunan kembali sebesar 52,83%. Penurunan kinerja tersebut

mengindikasikan adanya permasalahan pada kinerja pegawai yang menyebabkan penurunan efektivitas kerja pegawai

Kemampuan adalah kapasitas seorang untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan dapat berupa bakat dan minat yang dimiliki oleh pegawai, dengan kemampuan yang dimilikinya para karyawan dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas secara baik dengan hasil yang maksimal. Menurut Stoner (2015:111) Kemampuan kerja (*ability*) merupakan tenaga untuk melakukan suatu perbuatan, dimana kemampuan meliputi pengetahuan dan penguasaan pegawai atas teknis pelaksanaan tugas yang diberikan. Kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dan merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan maupun praktek (Robbin, 2015:88).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Arna Suryani (2017) bahwa kemampuan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa untuk mempengaruhi kinerja karyawan, pihak perusahaan atau organisasi perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seperti kemampuan kerja dan lingkungan karyawan. Penelitian terdahulu yang dilakukan juga oleh Sulistiani (2016) yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan *Leasing*” hasil dari penelitian ini adalah kemampuan berpengaruh terhadap kinerja. Kemampuan memberikan sumbangan pengaruh terhadap kinerja karyawan hanya sebesar 27,667% sedangkan sisanya sebesar 72,333% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dalam penelitian ini.

Selain kemampuan kerja, keterampilan kerja juga di perlukan oleh karyawan. Keterampilan merupakan kemahiran atau kecakapan yang dimiliki karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan dan hanya dapat di peroleh melalui praktek, baik pelatihan atau pengalaman. Menurut Kasmir dan Jakfar (2013:172), komponen organisasi yang penting adalah pekerjaan atau jabatan. Untuk mencapai tujuan organisasi perlu menetapkan jenis-jenis pekerjaan yang harus dilaksanakan sesuai dengan keterampilan yang dimiliki karyawan.

Pada dasarnya keterampilan merupakan hal yang bersifat individual, setiap individu memiliki tingkat keterampilan yang berbeda-beda tergantung pada kemampuan dan pengalamannya. Keterampilan kerja mempunyai banyak manfaat besar bagi individu, perusahaan dan masyarakat. Bagi individu manfaat keterampilan kerja dapat meningkatkan prestasi sehingga mendapat balas jasa yang sesuai prestasinya.

Kandou, Yunita Lidya (2016) dalam penelitiannya berjudul Pengaruh knowledge management, skill, dan attitude terhadap kinerja karyawan studi pada PT. Bank Suluttgo kantor pusat di manado. Hasil penelitiannya ditemukan bahwa knowledge management, skill, dan attitude memiliki pengaruh yang signifikan dan positif secara parsial terhadap kinerja pegawai PT Sulutgo Manado. Penelitian terdahulu yang dilakukan juga oleh Neni Marlina (2018) yang berjudul “Pengaruh Keterampilan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Sumsel Babel Syariah Palembang” dengan hasil menunjukkan bahwa pengaruh keterampilan terhadap kinerja karyawan PT Bank Sumsel Syariah Palembang nilai koefisien

korelasi adalah 0,448 atau sebesar 44,8% dengan demikian, selanjutnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Faktor terakhir yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu loyalitas kerja. Loyalitas kerja merupakan kesetiaan karyawan terhadap suatu hal yang bukan hanya kesetiaan fisik seperti pikiran dan perhatian. Loyalitas kerja merupakan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang akan menimbulkan rasa tanggung jawab, sehingga karyawan akan tetap bertahan dalam perusahaan tersebut walau perusahaan dalam keadaan maju atau mundur (Stephani dan Wibawa, 2014).

Mahsun (2016:3) berpendapat bahwa loyalitas adalah kesediaan untuk melindungi dan menyelamatkan fisik dan perasaan seseorang. Hal ini sejalan dengan definisi loyalitas yang diberikan oleh Siswanto (2015 :46) loyalitas yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. tekad dan kesanggupan tersebut harus dibuktikan dengan sikap dan perilaku karyawan yang bersangkutan dalam kegiatan sehari-hari serta melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gomes dan Sutanto (2017) yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan di CV Hartono Flash Surabaya dengan hasil penelitian Loyalitas Karyawan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan wawancara yang didapat, penulis mendapat informasi bahwa ada beberapa fenomena-fenomena perusahaan yang terjadi di PT Citilink cabang Palembang, yaitu sering terlihat terjadinya masalah kinerja karyawan terutama

dalam kemampuan kerja, keterampilan kerja dan loyalitas kerja karyawan yang masih belum maksimal. Masih kurangnya kemampuan kerja seperti kurangnya pemahaman menggunakan sistem kerja dari PT Citilink yang masih belum efisien. Keterampilan sosial untuk melayani pengguna jasa perusahaan yang dimiliki karyawan terutama bagi karyawan laki-laki juga masih kurang baik. Serta kurangnya loyalitas karyawan terhadap perusahaan atau kepatuhan karyawan terhadap aturan dari perusahaan yang masih sering terlihat pelanggaran.

Upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan bagi manajemen dan perusahaan yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya. Kinerja perusahaan akan sangat ditentukan oleh unsur karyawannya. Karena itu, dalam mengukur kinerja suatu perusahaan sebaiknya diukur dari kinerja karyawannya.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas maka penulis melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kemampuan Kerja, Keterampilan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap kinerja karyawan PT. Citilink Indonesia cabang Palembang.***

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kemampuan kerja, ketrampilan kerja dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan secara simultan pada PT Citilink Indonesia cabang Palembang ?
2. Bagaimana pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan secara parsial pada PT Citilink Indonesia cabang Palembang ?
3. Bagaimana pengaruh keterampilan kerja terhadap kinerja karyawan secara parsial pada PT Citilink Indonesia cabang Palembang ?
4. Bagaimana pengaruh loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan secara parsial pada PT Citilink Indonesia cabang Palembang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan peneliti melakukan penelitian ini sebagai berikut.

1. Mengetahui pengaruh dari kemampuan kerja, keterampilan kerja, dan loyalitas kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT Citilink Indonesia cabang Palembang.
2. Mengetahui pengaruh dari kemampuan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan di PT Citilink Indonesia cabang Palembang.
3. Mengetahui pengaruh dari keterampilan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan di PT Citilink Indonesia cabang Palembang.

4. Mengetahui pengaruh loyalitas kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan di PT Citilink Indonesia cabang Palembang.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
  - a. Dengan mengetahui pengaruh kemampuan, keterampilan dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan diharapkan dapat membantu pihak manajemen PT Citilink Indonesia dalam pengambilan strategi dan keputusan.
  - b. Dapat mengevaluasi faktor-faktor yang berpengaruh dalam proses produksi khususnya terhadap kemampuan, keterampilan, loyalitas kerja dan kinerja karyawan dalam perusahaan.
2. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dalam bidang MSDM, khususnya yang berkaitan dengan masalah kemampuan kerja, keterampilan kerja dan loyalitas kerja.
3. Bagi Almamater

Sebagai bahan literatur dan masukan untuk perpustakaan Universitas Tridianti Palembang dan sebagai perkembangan penelitian lebih lanjut agar dapat diharapkan dijadikan bahan masukan bagi semua pihak yang membutuhkan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Muhammad Bilal, DKK. (2020). *Peran Lingkungan Kerja, Kemampuan Kerja, dan Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Buana Finance Tbk, Cabang Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 8(4), 31-40.
- Arifin, Dede Ayu Lestari. (2019). *Pengaruh Komunikasi dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jaya Masawan Putra Sejahtera Cabang Pasaraya JM*
- Aula et al. (2017). *Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan Pada*. 3(3), 519–532.
- Bidara, R., Koleangan, R., Dotulong, L., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (2019). *Influence of Attitude and Skill To Employee Behavior*. 7(4), 4757–4767.
- Halawa, W. (2019). *Pengaruh Keterampilan Dan Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Jefrindo Consultant Medan*. *Manajemen Ekonomi Dan Bisnis*. Jurnal Skripsi.
- HAKIM, L. N. (2018). *Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Perilaku Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Fave Hotel S. Parman Medan*. Jurnal Skripsi.
- Hakim, Lukaman Nul. (2018). *Pengaruh Kemampuan Kerja dan Perilaku Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Fave Hotel S. Parman Medan*. Jurnal Skripsi.
- Lengkong Febrio, DKK. (2019). *Pengaruh Keterampilan, Pengalaman Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Tri Mustika Cocominaesa (Minahasa Selatan)*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 7(1), 281–290.
- Nisa, Dinda Khairatun. (2019). *Analisis Faktor-faktor Loyalitas Karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara IV Medan*. Jurnal Skripsi.
- Rivai & Sagala. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Edisi 2. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek*. Rajagrafindo Persada. Bandung.

- Siswanto, (2012). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2015). *Statistika Untuk Penelitian*. CV, Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Shodiq, M. (2019). *PENGARUH KOMPETENSI GURU, DISIPLIN BELAJAR, DAN FASILITAS BELAJAR TERHADAP PRESTASI BELAJAR SISWA SMP MUHAMMADIYAH 4 KEBOMAS (TAHUN AJARAN 2017/2018)*. Diss. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Soares, A. P. (2013). Kinerja. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Tolo, I., & Sepang, J. (2016). *Pengaruh Keterampilan Kerja Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda Dan Olahraga (Dispora) Manado*. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(3), 256–267.
- Pranesty, Anisa. (2021). *Pengaruh Rekrutmen, Seleksi dan Penempatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perkebunan Mitra Ogan Palembang*.
- Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.