

Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Gen Y dan Z Pada PT. Helpdezk Indonesia

Prayoga Ade Yudhatama^{1*}, Maswanto²

¹⁻²Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

Alamat: Jl. K. H. Ahmad Dahlan, Cireundeu, Kota Tangerang Selatan 15419

Korespondensi penulis: prayogaagoy20@gmail.com

Abstract: The study aims to test and analyze the influence of Competence, Motivation, and Job Satisfaction on the Performance of Gen Y and Z Employees at PT. Helpdezk Indonesia. The independent variables used are Competence, Motivation, and Job Satisfaction, while the dependent variable is Employee Performance. The data collection method in this study was carried out by distributing questionnaires to 75 employee respondents at PT. Helpdezk Indonesia. The research method used is a quantitative method that is associative using primary data. These results indicate that Competence has a positive and significant effect on Employee Performance with a calculated t value greater than the t table $13,533 > 1,666$ and a significant value of $0,000 < 0,05$. Motivation has a positive and significant effect on Employee Performance with a calculated t value greater than the t table $3,467 > 1,666$ and a significant value of $0,001 < 0,05$. Job Satisfaction has a positive significant effect on Employee Performance with a calculated t value greater than the t table $2,661 > 1,666$ and a significant value of $0,000 < 0,05$. Together Competence, Motivation, and Job Satisfaction have a positive and significant effect on Employee Performance with a calculated F value greater than the F table value $103,233 > 2,73$.

Keywords: Competence, Motivation, Job Satisfaction, Employee Performance

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Gen Y dan Z pada PT. Helpdezk Indonesia. Variabel independen yang dipergunakan merupakan Kompetensi, Motivasi, dan Kepuasan Kerja, sementara itu yang menjadi variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 75 responden karyawan pada PT. Helpdezk Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang bersifat asosiatif dengan menggunakan data primer. Hasil ini menunjukkan bahwa Kompetensi pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel $13,553 > 1,666$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel $3,467 > 1,666$ dan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel $2,661 > 1,666$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Secara bersama-sama Kompetensi, Motivasi, dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel $103,233 > 2,73$.

Kata Kunci: Kompetensi, Motivasi, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

1. LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia yang handal merupakan salah satu yang dibutuhkan di era globalisasi. Setiap organisasi selalu mengharapkan sumber daya yang mampu bekerja secara efektif dan efisien agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam semua organisasi. Adapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi, manusia juga merupakan faktor penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi dalam mencapai keberhasilan atau tujuan organisasi.

Tujuan bersama dicapai dari organisasi yang telah dibentuk.

Menurut Robbins (2017, hal 280-281) Kinerja merupakan salah satu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Menurut Robbins and Judge (2015:117) menjelaskan “Competence is defined as an individual’s capacity to teach a variety of tasks on the job, which includes both intellectual and physical abilities”. Yang artinya bahwa kompetensi didefinisikan sebagai kapasitas individu untuk mengajarkan berbagai tugas dalam pekerjaan, yang mencakup kemampuan intelektual dan fisik. Menurut Robbins (2017:125; 2018:181-182) menjelaskan “Competence in the context of human resource management and leadership, with a focus on the ability to motivate and direct a team”. Yang artinya bahwa kompetensi dalam konteks manajemen sumber daya manusia dan kepemimpinan, dengan fokus pada kemampuan untuk memotivasi dan mengarahkan tim.

Beberapa fenomena yang memiliki dengan hubungan dengan potensi tersebut ditemui oleh penulis oleh pelaksanaannya yaitu anggapan dari pegawai yang menyatakan bahwa peningkatan profesional bukanlah berasal dari kompetensi, dengan mengandalkan pengalaman saja pekerjaan dapat diselesaikan walaupun tidak memiliki kecakapan, keterampilan, dan pengetahuan. Nyatanya memiliki kompetensi tentu akan menghasilkan kinerja yang baik secara produktivitas yang memiliki hubungan dengan pengetahuan, latar pendidikan, kemahiran, terampil dan berperilaku.

Menurut Dessler (2017, hal 310) menyatakan bahwa motivasi adalah kekuatan yang membuat individu berusaha keras untuk mencapai tujuan, baik secara individu berusaha keras untuk mencapai tujuan, baik secara individu maupun kelompok. Menurut Dessler (2016, hal 245) menekankan bahwa “*Motivation is the energy that drives individuals to act, and includes internal and external factors that influence behavior*”. Yang artinya bahwa motivasi adalah energi yang mendorong individu untuk bertindak, serta mencakup faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi perilaku. Terwujudnya tujuan yang telah ditetapkan instansi tertentu menjadi motivasi yang memberi dorongan agar dapat menggerakkan pegawai untuk meningkatkan kinerjanya lebih baik. Pentingnya motivasi agar dapat mendukung kegiatan dan antusias dari setiap perilaku manusia untuk memperoleh hasil yang maksimal.

Secara umum kepuasan kerja ditunjukkan dalam pekerjaan dengan memperlihatkan adanya selisih melalui adanya perbuatan dari yang didapatkan dan jumlah yang seharusnya

diyakini untuk diterima. Menurut Robbins (2015, hal 170) menjelaskan bahwa “*Job satisfaction is a general attitude towards one’s work as the difference between the amount of reward a job receives and the amount of reward one believes it should receive*”. Yang artinya bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerjaan dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja juga diartikan sebagai kondisi dimana emosional dapat menyenangkan dan juga sebaliknya terhadap pekerjaan yang dilakukan para pekerjanya.

2. KAJIAN TEORITIS

Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2017, hal 77) menyatakan “*Performance is the amount of effort a person puts into their work*”. Yang artinya bahwa kinerja adalah banyaknya upaya yang dikeluarkan individu pada pekerjaannya. Penilaian kerja menurut Goerge dan Jones (dalam Harsuko, 2016, hal 77, dapat dinilai dari kuantitas, kuantitas kerja yang dihasilkan dari sumber daya manusia dan level dari pelayanan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, meliputi faktor kualitas, produktivitas, ilmu pengetahuan yang terkait dengan tugasnya, realibilitas, dan availability (Gary Dessler, 2015, hal, 316). Ruang lingkup kerja meliputi, 5W+1H (*what, where, why, when, who, dan how*) menurut Amstrong (2015, hal 1). Dimensi dan indikator kinerja karyawan, menurut Robbins (2015, hal 260), meliputi kualitas, kuantitas, tanggung jawab, kerjasama, dan inisiatif.

Kompetensi

Menurut Dessler (2017, hal 408) mengemukakan “*Competencies are personal characteristics that can be demonstrated such as knowledge, skills and personal behavior such as leadership*”. Yang artinya bahwa kompetensi adalah karakteristik pribadi yang dapat ditunjukkan seperti pengetahuan, keterampilan dan perilaku pribadi seperti kepemimpinan. Karakteristik kompetensi menurut Spencer dan Spencer (2017, hal 272) meliputi motif, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan. Jenis kompetensi menurut Spencer and Spencer dalam Suya Dharma (2015, hal 19) jenis kompetensi dibagi menjadi dua kategori yaitu kompetensi dasar (*threshold competency*) dan kompetensi pembeda (*differentiating competency*). Faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi menurut Zwell (dalam Wibowo, 2017, hal 102) ada beberapa faktor kompetensi yaitu keyakinan dan nilai-nilai, keterampilan, pengalaman, karakteristik kepribadian, motivasi, isu emosional, dan kemampuan intelektual. Dimensi dan indikator kompetensi menurut Dessler (2017, hal 365) meliputi pengetahuan,

keahlian, dan sikap.

Motivasi

Menurut Robbins (2016 ; 201) mengemukakan “*Motivation is the willingness to exercise high levels of effort to achieve organizational goals which are conditioned by the ability of the effort to meet certain individual needs*”. Yang artinya bahwa motivasi merupakan kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan keorganisasian yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu. Teori motivasi menurut Abraham (2018 : 287-294) ada beberapa teori motivasi teori Abraham H. Maslow yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan prestise, dan aktualisasi diri, teori Clayton Aldefer yaitu *existence, relateness, dan growth*, Teori Herzberg yaitu motivasi dan kebersihan. Tujuan dan fungsi motivasi menurut Farida & Hartono (2016:26) yaitu meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan, meningkatkan produktivitas kerja karyawan, mempertahankan kestabilan kerja karyawan, meningkatkan kedisiplinan karyawan, mengefektifkan pengadaan karyawan, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, meningkatkan loyalitas dan kreativitas karyawan, meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan, dan mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi menurut Swaminathan (Dewi, 2015) ada 2 faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Dimensi dan indikator motivasi menurut Aldefer, dalam Siagian, P Sondang (2018:289) yaitu eksistensi, hubungan, dan pertumbuhan.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. *Job satisfaction is a positive feeling about the job resulting from an evaluation of its characteristic*. Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristik nya (Robbins and Judge, 2015:46).

Aspek kepuasan kerja menurut Robbins and Judge (2015) ada beberapa aspek kepuasan kerja yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan atau promosi, supervisor, dan rekan kerja. Teori kepuasan kerja menurut (Rivasi 2015, hal 620-621) yaitu teori dua faktor, teori ketidaksesuaian, dan *teori keadilan*. Faktor-faktor kepuasan kerja menurut As’as (2018, hal 114) yaitu kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, manajemen kerja, kondisi kerja, pengawasan, faktor intrinsik dari pekerjaan, komunikasi, aspek sosial dalam pekerjaan, dan fasilitas. Dimensi dan indikator kepuasan kerja menurut Robbins and judge (2017, hal 79)

yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji/upah, promosi, supervisor, dan rekan kerja.

3. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2017, hal 2) “metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif eksperimen. Metode penelitian eksperimen adalah metode penelitian yang digunakan untuk mencari pengaruh treatment tertentu (perlakuan) dalam kondisi yang terkontrol (laboratorium).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian asosiatif. Penelitian ini bersifat asosiatif dengan artian bertujuan untuk menguji variabel manakah yang memiliki hubungan yang saling berkaitan. Dimana hubungan antara variabel X (Pengembangan Karir, Motivasi, dan Kepuasan Kerja) dan variabel Y (Kinerja Karyawan). Dengan metode asosiatif maka peneliti berharap dapat mengetahui apakah hubungan antar variabel Kompetensi (X1), Motivasi (X2), dan Kepuasan Kerja (X3) mempunyai hubungan positif yang signifikan ataupun sebaliknya terhadap variabel Kinerja karyawan (Y).

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik penelitian Non Probability Sampling dan metode yang digunakan adalah Sampling Jenuh yaitu sampel yang dimana semua anggota populasi dan sampelnya adalah seluruh karyawan PT. Helpdesk Indonesia yang berjumlah 75 karyawan. “Menurut Sugiyono (2010, hal 217) apabila populasi kurang dari 100, maka sampel diambil dari keseluruhan populasi yang ada sehingga disebut dengan penelitian populasi atau sampel jenuh”.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Pengujian Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu tepat. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu pertanyaan dikatakan valid jika pertanyaan tersebut mengungkapkan apa saja hendak diukurnya. Penyebaran kuesioner diajukan kepada 75 responden dengan jumlah pernyataan sebanyak 35 item pernyataan, dimana seluruh item pernyataan dikategorikan valid dengan syarat r hitung atau nilai pada kolom Corrected Item Total Correlation lebih besar dari pada r tabel product moment. Dalam hal ini r tabel ditetapkan sebesar 0,2272. Hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Uji Validitas Instrumen Kinerja Karyawan (Y)

Instrument	r hitung	r tabel	Keterangan
------------	------------	-----------	------------

1	0,696	0,2272	Valid
2	0,745	0,2272	Valid
3	0,537	0,2272	Valid
4	0,636	0,2272	Valid
5	0,493	0,2272	Valid
6	0,626	0,2272	Valid
7	0,667	0,2272	Valid
8	0,651	0,2272	Valid
9	0,548	0,2272	Valid
10	0,714	0,2272	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, (2025)

Selanjutnya, uji reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*, dengan batas minimal 0,600. Semua variabel memperoleh nilai di atas batas tersebut, seperti Kompetensi (0,821), Motivasi (0,850), Kepuasan Kerja (0,746), dan Kinerja Pegawai (0,840). Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen memiliki konsistensi internal yang baik dan layak digunakan.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji normalitas melalui grafik histogram dan *P-P Plot* menunjukkan distribusi data yang normal. Uji multikolinearitas menunjukkan tidak adanya masalah karena nilai VIF (variance inflation factor) sebesar 1,402 berada kurang dari 10 dan nilai tolerance sebesar 0,879 berada diatas 0,10 di semua variabel yang digunakan dalam penelitian. Hal tersebut menunjukan bahwa, tidak adanya hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independent. Sehingga model regresi pada penelitian ini tidak ditemukan masalah multikolineaita dan telah memenuhi prasyarat model regresi yang baik.

Metode Analisis

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kompetensi (X1), motivasi (X2), dan kepuasan kerja (X3) terhadap kinerja pegawai (Y). Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.999	2.442		1.228	.223
	KOMPETENSI	.730	.054	.741	13.553	.000
	MOTIVASI	.156	.045	.210	3.467	.001

KEPUASAN KERJA	.151	.057	.157	2.661	.000
-------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, (2025)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS tabel 2 diatas, maka dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,999 + 0,730X_1 + 0,156X_2 + 0,151X_3.$$

Selain itu, koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,814 menunjukkan bahwa 81,4% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas, sedangkan sisanya 18,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

Uji Hipotesis

Uji parsial (t) menunjukkan bahwa secara individu, Kompetensi, Motivasi, dan Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan karena nilai t hitung masing-masing variabel lebih besar dari t tabel dan p -value $< 0,05$. Sementara itu, uji simultan (F) memperoleh nilai F hitung sebesar $103,233 > F$ tabel (2,73) dengan signifikansi 0,000.

Artinya, secara bersama-sama, ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Helpdezk Indonesia.

Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini tentang pengaruh variabel independen yaitu Kompetensi, Motivasi, dan Kepuasan Kerja terhadap variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan:

a) Pengaruh Kompetensi (X_1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Hasil penelitian menunjukkan Kompetensi (X_1) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Helpdezk Indonesia. Berdasarkan dari hasil uji t dimana nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($13,553 > 1,666$) dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ atau 5% sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

b) Pengaruh Motivasi (X_2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Variabel Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Helpdezk Indonesia. Berdasarkan hasil uji t dimana nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($3,467 > 1,666$) dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ atau 5% sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

c) Pengaruh Kepuasan Kerja (X_3) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Variabel Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Helpdezk Indonesia. Berdasarkan dari hasil uji t dimana nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,661 > 1,666$) dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ atau 5%

sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

- d) Pengaruh Kompetensi (X_1), Motivasi (X_2), dan Kepuasan Kerja (X_3) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Variabel Kompetensi, Motivasi, dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Helpdezk Indonesia. Berdasarkan nilai uji F hitung lebih besar dari F tabel ($103,233 > 2,73$) dan diketahui nilai signifikan ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya Kompetensi, Motivasi, dan Kepuasan Kerja secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Helpdezk Indonesia.

Refleksi Tauhid

- a) Kinerja Karyawan

Penelitian ini bertujuan untuk mengenali faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai secara objektif sekaligus spiritual. Manfaat dari studi ini adalah memberikan wawasan bagi manajemen SDM dalam merumuskan kebijakan yang mampu meningkatkan kinerja pegawai dengan mengintegrasikan nilai-nilai moral dan agama, sehingga dapat mendorong peningkatan efisiensi serta efektivitas organisasi.

Pendekatan refleksi Tauhid yang diterapkan mencakup tafsir, hadits, fiqh, dan tasawuf. Tafsir mengkaji ayat-ayat Al-Qur'an yang membahas etika kerja dan tanggung jawab, seperti QS. Al-Insyirah. Fiqh menyusun prinsip kerja yang adil dan berintegritas. Hadits menekankan pentingnya kualitas dan keikhlasan dalam melaksanakan tugas, sementara tasawuf menyoroti dimensi spiritual bahwa setiap pekerjaan merupakan ibadah dengan niat yang benar. Pendekatan ini menegaskan bahwa kinerja karyawan harus dilihat dari keseimbangan antara hasil nyata dan kualitas spiritual.

- b) Kompetensi

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kompetensi yang diperlukan pegawai agar dapat melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Manfaatnya adalah memberikan arahan kepada manajemen SDM dalam merancang program pelatihan yang selaras dengan kompetensi yang dibutuhkan, sekaligus memperbaiki pengelolaan SDM berdasarkan nilai-nilai Tauhid.

Metode refleksi Tauhid yang digunakan meliputi tafsir, hadits, fiqh, dan tasawuf. Tafsir menyoroti ayat-ayat Al-Qur'an yang menekankan pentingnya ilmu, seperti QS. Al-Bayinnah:7. Fiqh menegaskan kewajiban menjalankan pekerjaan sesuai keahlian yang dimiliki. Hadits mendorong pencarian ilmu sebagai kewajiban setiap Muslim. Tasawuf

memandang kompetensi sebagai proses pengembangan diri yang mencakup aspek moral dan spiritual. Pendekatan ini menggabungkan dimensi teknis dan spiritual dalam pengembangan kompetensi karyawan.

c) Motivasi

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan motivasi karyawan, baik dari sisi internal maupun eksternal. Manfaatnya adalah memberikan pemahaman bagi manajemen dalam merancang kebijakan yang dapat mengoptimalkan motivasi karyawan dengan memperhatikan aspek spiritual dan keagamaan dalam motivasi kerja.

Pendekatan refleksi Tauhid menggunakan tafsir, hadits, fiqh, dan tasawuf. Tafsir menafsirkan ayat-ayat Al-Qur'an yang mengajak untuk berbuat baik dan bekerja keras, seperti QS. Al-Baqarah:286. Fiqh mengaitkan motivasi dengan kewajiban menjalankan tugas secara penuh tanggung jawab. Hadits menegaskan pentingnya niat dalam setiap amal. Tasawuf memandang motivasi sebagai dorongan yang berasal dari ketulusan hati dan tawakal kepada Allah. Pendekatan ini memberikan pemahaman mendalam bahwa motivasi bersumber dari niat dan spiritualitas.

d) Kepuasan Kerja

Penelitian ini bertujuan mengaitkan kepuasan kerja dengan prinsip-prinsip Tauhid, sehingga memberikan dimensi spiritual dan moral dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan. Manfaatnya adalah memberikan wawasan bagi manajemen dalam merancang kebijakan yang dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi.

Metode refleksi Tauhid meliputi tafsir, hadits, fiqh, dan tasawuf. Tafsir menggunakan ayat-ayat Al-Qur'an yang menjelaskan prinsip kerja yang membawa keberkahan, seperti QS. At-Taubah:105. Fiqh memandang kepuasan kerja sebagai pemenuhan hak dan kewajiban pekerja secara adil. Hadits menekankan pentingnya niat baik dalam bekerja. Tasawuf memandang kepuasan kerja sebagai harmoni batin yang diperoleh dari niat ikhlas demi ridha Allah. Pendekatan ini menegaskan bahwa kepuasan kerja mencakup aspek duniawi dan spiritual.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi, motivasi, dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Helpdezk Indonesia, baik secara parsial maupun simultan. Ketiganya memberikan kontribusi sebesar 81,4% terhadap peningkatan kinerja karyawan,

sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian ini. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan kompetensi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja sangat penting dalam mencapai kinerja yang optimal. Meskipun demikian, penarikan kesimpulan secara umum perlu dilakukan dengan hati-hati mengingat konteks penelitian yang terbatas pada satu instansi dan jumlah responden yang relatif kecil.

Sebagai tindak lanjut, disarankan agar instansi meningkatkan program pengembangan kompetensi yang relevan, menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi, serta memperhatikan aspek kesejahteraan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Keterbatasan penelitian ini mencakup ruang lingkup variabel yang terbatas dan penggunaan metode kuantitatif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepemimpinan atau budaya organisasi, serta menggunakan pendekatan kualitatif atau metode campuran agar memperoleh hasil yang lebih mendalam dan komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Abdullah, L. M., & Winarno, A.** (2022). Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Rengat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(3), 369–376. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.363>
- Alma, B.** (2016). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*.
- Amstrong.** (2015). *Performance management* (5th ed.). Kogan Page.
- Antoni, A.** (tidak ada data—saya skip jika typo; tinggal konfirmasi ya)
- Aristoni.** (2014). Tindakan hukum diskresi dalam konsep welfare state: Perspektif hukum administrasi negara dan hukum Islam. *Jurnal Penelitian*, 8(2). <https://doi.org/10.36294/cj.v23i2.2518>
- As'ad, M.** (2008). *Seri ilmu sumber daya manusia tahun 2008*. Liberty.
- Astuti.** (2020). Kinerja dengan motivasi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(4). (E-ISSN 2798-1851)
- Atik Nurngaeni.** (2021). Analisis strategi pemasaran dengan pendekatan marketing mix. *AmaNu: Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, 4(2), 192–202.
- Bambang Suggono.** (2010). *Metode penelitian hukum*. Rajawali Pers.
- Bambang Waluyo.** (1996). *Penelitian hukum dalam praktek*. Sinar Grafika.

- Bambang Widjanarko Otok, & Ratnaningsih, D. J.** (2016). *Konsep dasar dalam pengumpulan dan penyajian data*. Universitas Terbuka.
- Budiono, A., & Siregar, O. M.** (2023). Pengaruh store atmosphere, kualitas pelayanan, dan digital marketing terhadap keputusan pembelian pada konsumen Kafe Minum Kopi Medan Johor. *Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 2(4), 376–386.
- Caissar, C., Hardiyana, A., Nurhadian, A. F., & Kadir.** (2022). Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada salah satu perusahaan BUMN di Jawa Barat). *Acman: Accounting and Management Journal*, 2(1), 11–19.
- Canlı, H., & Toklu, S.** (2019). Implementation of Decision Support System with data mining methods in the quality control process of the automotive sector. *Düzce Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 7(1), 102–114.
- Camm, A. J., et al.** (2020). Mortality in patients with atrial fibrillation receiving nonrecommended doses of direct oral anticoagulants. *Journal of the American College of Cardiology*, 76(12), 1425–1436.
- Carmignani, G.** (2009). An integrated structural framework to cost-based FMECA: The priority-cost FMECA. *Reliability Engineering & System Safety*, 94(4), 861–871.
- Chatterjee, S., Chaudhuri, R., Kamble, S., Gupta, S., & Sivarajah, U.** (2023). Adoption of artificial intelligence and cutting-edge technologies for production system sustainability: A moderator-mediation analysis. *Information Systems Frontiers*, 25(5), 1779–1794. <https://doi.org/10.1007/s10796-022-10317-x>
- Chopra, S., & Meindl, P.** (2001). Strategy, planning, and operation. *Supply Chain Management*, 15(5), 71–85.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D.** (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed-method approach*. <https://doi.org/10.4324/9780429469237-3>
- Demirel, K. C., Şahin, A., & Albey, E.** (2019). A web-based decision support system for quality prediction in manufacturing using ensemble of regressor chains. *International Conference on Data Management Technologies and Applications*, 96–114.
- Dessler, G.** (2017). *Human resource management* (15th ed.). Pearson Education.
- Eddy Kiswanto.** (2020). Negara kesejahteraan (welfare state): Mengembalikan peran negara dalam pembangunan kesejahteraan sosial di Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 9(2). <https://doi.org/10.22146/jkap.88506>
- Edy Mulyana.** (2004). *Metodologi penelitian kualitatif (paradigma baru ilmu komunikasi dan ilmu sosial lainnya)*. Remaja Rosdakarya.
- Farida, U.** (2016). *Manajemen sumber daya manusia II*. Unmuh Ponorogo Press.
- Ghozali, I.** (2009). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS* (4th ed.). Universitas Diponegoro.
- Hidayat, A., Mattalatta, S., Sani, A., & Nurhadi, M.** (2020). Pengaruh kompetensi terhadap

- kinerja melalui kepuasan kerja pada Dinas Sosial Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 6(1), 2597–4084.
- Hustia, A.** (2020). Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Instalasi Gizi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi*, 1(2), 16–25. <https://doi.org/10.47747/jbme.v1i2.69>
- Jackson, M.** (2015). *Human resources management*. Salemba Empat.
- Jiang, X., Sun, X., Wang, S., & Zhang, X.** (2010). An intelligent decision support system for process quality control. In *2010 IEEE International Conference on Automation and Logistics* (pp. 637–642).
- Kuei, C.-H., Madu, C. N., & Lin, C.** (2008). Implementing supply chain quality management. *Total Quality Management*, 19(11), 1127–1141.
- Latief, A., Rizqi Zati, M., & Mariana, S.** (2018). Pengaruh kompensasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS). *Sisfo: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 2(1). <https://doi.org/10.29103/sisfo.v2i1.1002>
- L, M. R.** (2014). *Manajemen sumber daya manusia*. Salemba Empat.
- Lourin, N. S., & Budi, A.** (2023). Implementasi decision support system untuk menentukan ranking nilai produk cold-pressed juice menggunakan metode weighted product pada Livera Indonesia. *Jurnal Informatika dan Bisnis*, 12(2), 94–105.
- Mafrukhah, I.** (2022). Pengaruh kompetensi dan self-efficacy terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening: Studi pada CV. Dan Cell Nganjuk [Disertasi doktoral, UIN Maulana Malik Ibrahim].
- Martha, L., & Putra, R. M.** (2020). Pengaruh motivasi, kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Padang. *Jurnal Pundi*, 4(1), 71–82. <https://doi.org/10.31575/jp.v4i1.227>
- Miyanto, A., Sulastini, & Khuzaini.** (2021). Pengaruh teknologi informasi, inovasi dan pelatihan terhadap kinerja UMKM (studi pada UMKM berbasis pengolahan ikan di Kota Banjarmasin). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(21).
- Nurhasanah, I., & Akbar, I. R.** (2023). Kinerja karyawan pada PT KSO APS ISS Cleaning Service. [*Jurnal tidak disebut*], 1(3), 1024–1032.
- Onwuegbuzie, A. J.** (*tidak ada data—tolong periksa jika ada*)
- Paryanti.** (2021). Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Toko Buku Gramedia Matraman Jakarta. *JIMEN: Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 2(1), 9–19.
- Rivai, V.** (2015). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Raja Grafindo Persada.
- Riniwati, H.** (2016). *Manajemen sumber daya manusia: Aktivitas utama dan pengembangan SDM*. Universitas Brawijaya Press.

- Robbins, S. P.** (2017). *Perilaku organisasi* (1st ed.). PT Index Kelompok Gramedia.
- Rosmaini, R., & Tanjung, H.** (2019). Pengaruh kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3366>
- Russel, B.** (2021). *Human resource management: An experiential approach*. McGraw Hill.
- Salkind, N. J.** (2017). *Tests & measurement for people who (think they) hate tests & measurement*. Sage Publications.
- Siagian, P. S.** (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P.** (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Sri Sulistyawati, U., & Munawir.** (2024). Decoding big data: Mengubah data menjadi keunggulan kompetitif dalam pengambilan keputusan bisnis. *Jurnal Manajemen dan Teknologi*, 1(2), 58–71. <https://doi.org/10.63447/jmt.v1i2.1114>
- Stephen, R.** (2017). *Perilaku organisasi* (12th ed.). Salemba Empat.
- Sudarmanto, Y., Martini, N. N. P., & Herlambang, T.** (2022). Pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum. *Kinerja*, 19(1), 79–88. <https://doi.org/10.30872/jkin.v19i1.10816>
- Tanjung, H.** (2020). Pengaruh kompetensi, pelatihan & pengembangan karir terhadap kinerja karyawan pada PT Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanam. [*Jurnal tidak disebut*], 3(?).
- Tarjo.** (2019). Pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada RSUD H. Hanafie Muara Bungo). *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 2(1), 53–65.
- Tewal, B.** (2017). *Perilaku organisasi tahun 2017*. CV Patra Media Grafindo.
- Wibowo.** (2017). *Manajemen kinerja* (5th ed.). Raja Grafindo Persada.
- Wulandari, O. T.** (2023). Pengaruh kompetensi, motivasi terhadap kepuasan kerja dan dampaknya terhadap kinerja. *Wasathiyah: Jurnal Studi Keislaman*, 4(1), 91–104.