

## BAB III

### KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

#### A. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual merupakan sintesa tentang hubungan antara variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan (Sugiyono, 2008:89). Hasibuan (2009:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat.

Penelitian ini berlandaskan bahwa Torang (2012:118) Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar oprasional prosedur kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. Mangkunegara (2005:75) kinerja yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Indikator kinerja dalam penelitian ini adalah pengetahuan, ketepatan waktu, reabilitas, independensi.

Salah satu bentuk pengembangan yang diberikan kepada para petugas protokoler yang sering dilakukan dalam organisasi adalah mengadakan pelatihan atau *training*. Pelatihan tidak hanya diberikan kepada petugas protokoler yang baru bekerja, namun juga ditujukan bagi seluruh petugas protokoler yang melayani para pejabat agar mereka selalu siap dalam

memberikan pelayanan terbaik kepada para pimpinan pada lembaga/institusi pemerintahan.

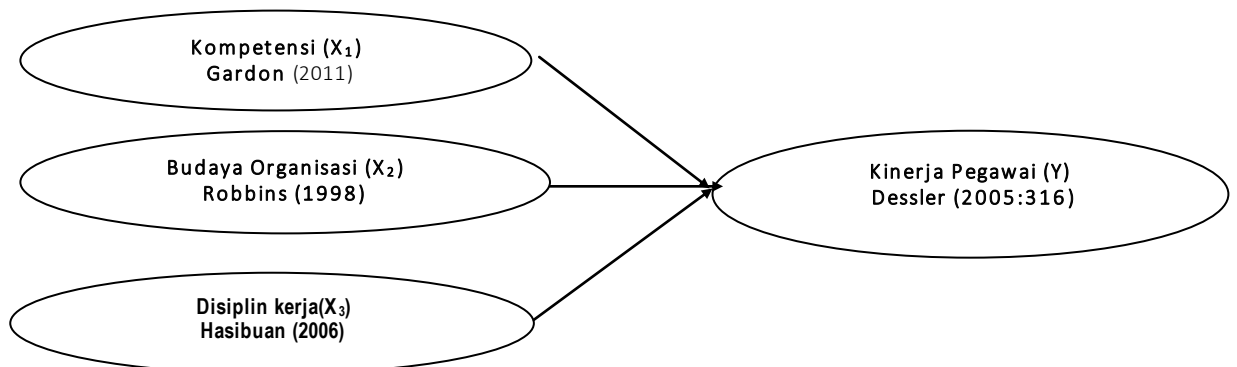
Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta di dukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Darsono dan Siswandoko (2011;123) kompetensi adalah perpaduan keterampilan, pengetahuan, kreativitas dan sikap positif terhadap pekerjaan tertentu yang diwujudkan dalam kinerja. Kompetensi merupakan karakter seorang pekerja yang mampu menghasilkan kinerja terbaik dibanding orang lain. Dalam hal ini indikator dari kompetensi menurut Gordon (dalam Sutrisno,2011) diukur dari : pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai dan sikap.

Budaya mengandung apa yang boleh dilakukan atau tidak boleh dilakukan sehingga dapat dikatakan sebagai suatu pedoman. Pada dasarnya Budaya organisasi dalam perusahaan merupakan alat untuk mempersatukan setiap individu yang melakukan aktivitas secara bersama-sama. Robbins (1998; 248) mendefinisikan budaya organisasi (*organizational culture*) sebagai suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi yang lain.

Disiplin perlu untuk mengatur tindakan kelompok, dimana setiap anggotanya harus mengendalikan dorongan hatinya dan bekerja sama demi kebaikan bersama. Dengan kata lain, mereka harus secara sadar tunduk pada aturan perilaku yang diadakan oleh kepemimpinan organisasional, yang

ditujukan pada tujuan yang hendak dicapai. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.. Hasibuan (2006:190) berpendapat bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan organisasi dan norma norma sosial yang berlaku.

Dari uraian di atas, secara teoritis bahwa kompetensi, budaya organisasi dan disiplin kerja dapat mempengaruhi kinerja petugas protokoler. Dari faktor tersebut diatas merupakan kegiatan yang perlu dikembangkan lebih lanjut oleh para pimpinan dan petugas protokoler dalam sebuah organisasi khususnya pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat dinyatakan dalam skema konseptual sebagai berikut :



**Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian**

## B. Hipotesis

Berdasarkan masalah pokok yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut :

1. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja petugas protokoler pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Budaya Organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja petugas protokoler pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
3. Disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja petugas protokoler pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
4. Kompetensi memberikan pengaruh yang dominan terhadap peningkatan kinerja petugas protokoler pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.