

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian-penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Riska Ayu Pramesthi (2017)	Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Di Kecamatan Sumpalsari Jember	Motivasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja Pengurus	Regresi Linier	motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
2	Apriliza (2016)	Pengaruh motivasi pengurus terhadap kinerja Karyawan koperasi	Motivasi pengurus dan kinerja Karyawan koperasi	Analisis regresi linier	bentuk persamaan regresi teruji adanya pengaruh motivasi terhadap Kinerja Karyawan, Selain itu juga di dapat koefisien determinasi sebesar 62,88%
3	<i>Dien Mardiana</i>	Pengaruh pemberian motivasi	pemberian motivasi	Analisis regresi	motivasi tidak berpengaruh

	<i>Yulianti</i> (2015)	terhadap kinerja Karyawan pada koperasi Rajawali Telkom Jakarta Selatan	dan Kinerja	linier	signifikan terhadap kinerja pegawai
4	I Wayan Juniantara (2015)	Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Di Denpasar	Motivasi Kerja, Kepuasan kerja dan Kinerja Karyawan	analisis regresi	motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.
5	Kuldip Singh (2015)	Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Kinerja Pekerjaan: Studi Kasus Departemen Kepolisian Kerajaan	Kualitas Layanan pada Kinerja Pekerjaan	Regresi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan internal berkorelasi positif dengan kinerja pekerjaan. Penelitian ini memberikan wawasan tentang hubungan

					antara kualitas layanan internal dan kinerja pekerjaan di sektor publik. Temuan penelitian ini dapat membantu sektor publik untuk meningkatkan kualitas layanan internal dan pengaruhnya terhadap kinerja pekerjaan
--	--	--	--	--	---

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Motivasi Kerja

1. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi kerja sering dipakai untuk menyebutkan motivasi dalam lingkungan kerja. Dalam manajemen sering dipakai untuk menerangkan motivasi yang ada kaitannya dengan pekerjaan. Batasan motivasi sebagai proses dimana perilaku digerakkan dan diarahkan. Batasan tersebut bisa diartikan bahwa motivasi adalah pemberian atau penimbulan motif. Dapat pula diartikan sebagai keadaan menjadi motif. Batasan ini menyebabkan motivasi kerja yang dalam psikologi karya biasa disebut pendorong semangat kerja (Yukl, 2005) dalam As'ad (2014)

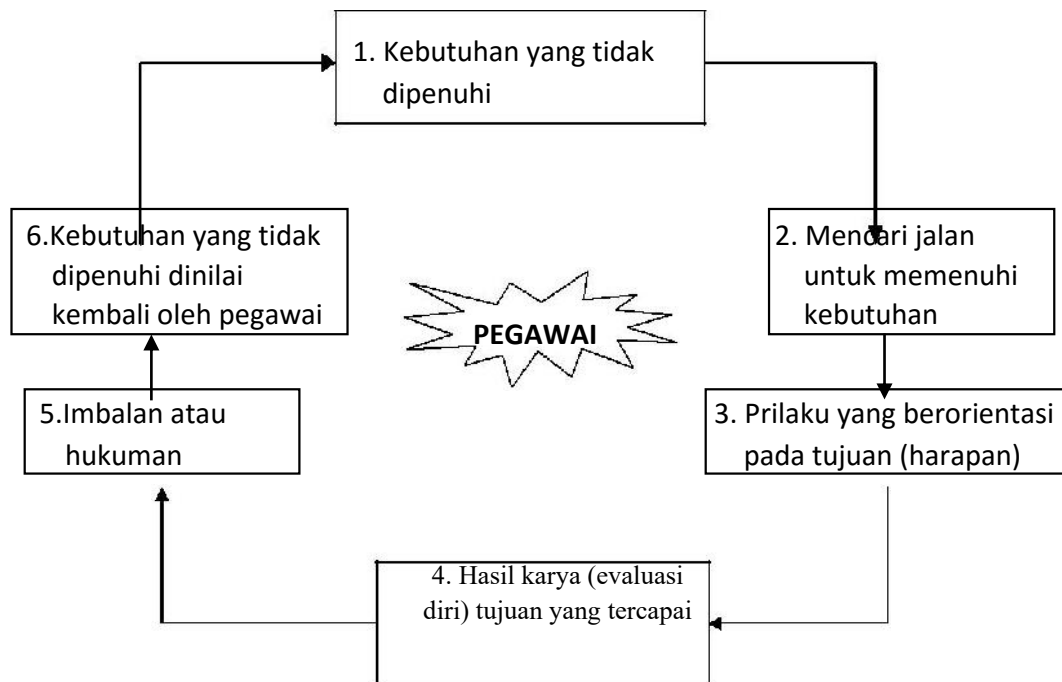
Menurut Wibowo (2014) motivasi kerja merupakan keinginan untuk bertindak. Setiap orang dapat termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda. Motivasi kerja adalah hasil dari kumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan pekerjaan memilih jalan bertindak yang sesuai dan menggunakan perilaku tertentu.

Pengertian diatas dapat menerangkan mengapa seorang karyawan bersedia melakukan suatu pekerjaan pada suatu lembaga. Kesiediaan ini tentu karena ada dorongan, motif atau perangsang dalam diri seorang karyawan. Lebih konkrit lagi, bahwa dorongan atau motif itu berupa kebutuhan yang timbul dalam diri seorang karyawan yang dipenuhi dengan cara bekerja. Menurut Handoko (2012) pandangan sistem mengenai motivasi dalam organisasi bahwa motivasi kerja seorang karyawan sebagai suatu sistem yang terdiri dari elemen-elemen yang berhubungan dan bergantung antara yang satu dengan yang lainnya, tetapi bila berbagai elemen tersebut berinteraksi maka akan membentuk suatu kesatuan yang menyeluruh. Motivasi kerja seorang karyawan akan terbangun oleh lingkungan kerja secara internal dan eksternal, jika lingkungan kerja mendukung, akan membuat kinerja karyawan meningkat dalam memberikan kualitas pelayanan.

Motivasi secara sederhana dapat diartikan “Motivating” yang secara implisit berarti bahwa pimpinan suatu organisasi berada di tengah-tengah bawahannya, dengan demikian dapat memberikan bimbingan, instruksi, nasehat dan koreksi jika diperlukan (Siagian, 2012). Sedangkan

pendapat lain mengatakan bahwa motivasi adalah keinginan yang terdapat pada seorang individu yang merangsang untuk melakukan tindakan (Winardi, 2012).

Pandangan sistem mengenai motivasi ini memberikan manajer suatu cara dalam memandang motivasi para karyawan sebagai suatu keseluruhan dan sebagian bagian dari pengarahan dan pengembangan organisasi. Menurut Hasibuan (2012) proses motivasi dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1. Proses Motivasi

Sumber : Proses Motivasi (Hasibuan, 2012)

Pelaksanaan motivasi memerlukan penerapan prinsip-prinsip motivasi, yang menurut Hasibuan (2012) dibedakan sebagai berikut. Prinsip mengikut sertakan bawahan. Diberi kesempatan dalam memberikan ide-ide, gagasan- gagasan, pembuatan keputusan-keputusan,

para pegawai mereka ikut bertanggung jawab dan disiplin kerja meningkat.

2. Indikator Motivasi Kerja

Menurut Sedarmayanti (2013) indikator motivasi kerja yaitu :

- a. Gaji (*salary*). Bagi pegawai, gaji merupakan faktor penting untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan keluarganya. Gaji selain berfungsi memenuhi kebutuhan pokok bagi setiap pegawai juga dimaksudkan untuk menjadi daya dorong bagi pegawai agar dapat bekerja dengan penuh semangat. Tidak ada satu organisasi pun yang dapat memberikan kekuatan baru kepada tenaga kerjanya atau meningkatkan produktivitas, jika tidak memiliki system kompensasi yang realitis dan gaji bila digunakan dengan benar akan memotivasi pegawai. Agar pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik, dalam pemberian kompensasi harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- 1) Dapat memenuhi kebutuhan fisik minimum.
- 2) Ketepatan pembayaran gaji.
- 3) Pemberian bonus atau insentif harus menimbulkan semangat dan kegairahan kerja.
- 4) Selalu ditinjau kembali.
- 5) Mencapai sasaran yang diinginkan.
- 6) Mengangkat harkat kemanusiaan.

- 7) Berpijak pada peraturan yang berlaku.
- b. Kebijakan dan Administrasi. Keterpaduan antara pimpinan dan bawahan sebagai suatu keutuhan atau totalitas sistem merupakan faktor yang sangat penting untuk menjamin keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Melalui pendekatan manajemen partisipatif, bawahan tidak lagi dipandang sebagai objek, melainkan sebagai subjek. Dengan komunikasi dua arah akan terjadi komunikasi antar pribadi sehingga berbagai kebijakan yang diambil dalam organisasi bukan hanya merupakan keinginan dari pimpinan saja tetapi merupakan kesepakatan dari semua anggota organisasi. Para pendukung manajemen partisipatif selalu menegaskan bahwa manajemen partisipatif mempunyai pengaruh positif terhadap pegawai
- c. Kondisi kerja. Kondisi kerja yang nyaman, aman dan tenang serta didukung oleh peralatan yang memadai tentu akan membuat pegawai betah untuk bekerja. Dengan kondisi kerja yang nyaman, pegawai akan merasa aman dan produktif dalam bekerja sehari-hari. Lingkungan fisik dimana individu bekerja mempunyai pengaruh pada jam kerja maupun sikap mereka terhadap pekerjaan itu sendiri. Sebanyak 30% dari kasus absensi para pekerja ternyata disebabkan oleh sakit yang muncul dari kecemasan yang berkembang sebagai reaksi bentuk kondisi kerja
- d. Pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan itu sendiri menurut Herzberg merupakan faktor motivasi bagi pegawai untuk berforma tinggi.

Pekerjaan atau tugas yang memberikan perasaan telah mencapai sesuatu, tugas itu cukup menarik, tugas yang memberikan tantangan bagi pegawai, merupakan faktor motivasi, karena keberadaannya sangat menentukan bagi motivasi untuk hasil performace yang tinggi. Suatu pekerjaan akan disenangi oleh seseorang bila pekerjaan itu sesuai dengan kemampuannya, sehingga dia merasa bangga untuk melakukannya. Pekerjaan yang tidak disenangi kurang dan menantang, biasanya tidak mampu menjadi daya dorong, bahkan pekerjaan tersebut cenderung menjadi rutinitas yang membosankan dan tidak menjadi kebanggaan. Teknik pemerdayaan pekerjaan dapat dijadikan sebagai sarana motivasi pegawai dengan membuat pekerjaan mereka lebih menarik, dan membuat tempat kerja lebih menantang dan memuaskan untuk bekerja

- e. Peluang untuk maju. Peluang untuk maju (advance) merupakan pengembangan potensi diri seorang pegawai dalam melakukan pekerjaan. Setiap pegawai tentunya menghendaki adanya kemajuan atau perubahan dalam pekerjaannya yang tidak hanya dalam hal jenis pekerjaan yang berbeda atau bervariasi, tetapi juga posisi yang lebih baik. Setiap pegawai menginginkan adanya promosi ke jenjang yang lebih tinggi, mendapatkan peluang untuk meningkatkan pengalamannya dalam bekerja
- f. Pengakuan atau penghargaan (recognition). Setiap manusia mempunyai kebutuhan terhadap rasa ingin dihargai. Pengakuan

terhadap prestasi merupakan alat motivasi yang cukup ampuh, bahkan bisa melebihi kepuasan yang bersumber dari pemberian kompensasi. Pengakuan merupakan kepuasan yang diperoleh seseorang dari pekerjaan itu sendiri atau dari lingkungan psikologis dan/atau fisik di mana orang tersebut bekerja, yang masuk dalam kompensasi nonfinansial. Seseorang yang memperoleh pengakuan atau penghargaan akan dapat meningkatkan semangat kerjanya. Kebutuhan akan harga diri/penghormatan lebih bersifat individual atau mencirikan pribadi, ingin dirinya dihargai atau dihormati sesuai dengan kapasitasnya (kedudukannya).

- g. Keberhasilan (achievement). Setiap orang tentu menginginkan keberhasilan dalam setiap kegiatan/tugas yang dilaksanakan. Pencapaian prestasi atau keberhasilan (achievement) dalam melakukan suatu pekerjaan akan menggerakkan yang bersangkutan untuk melakukan tugas-tugas berikutnya. Dengan demikian prestasi yang dicapai dalam pekerjaan akan menimbulkan sikap positif, yang selalu ingin melakukan pekerjaan dengan penuh tantangan. Seseorang yang memiliki keinginan berprestasi sebagai suatu kebutuhan dapat mendorongnya untuk mencapai sasaran. Kebutuhan berprestasi biasanya dikaitkan dengan sikap positif dan keberanian mengambil resiko yang diperhitungkan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.

h. Tanggung jawab. Tanggung jawab merupakan kewajiban seseorang untuk melaksanakan fungsi-fungsi yang ditugaskan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan pengarahan yang diterima. Setiap orang yang bekerja pada suatu perusahaan/organisasi ingin dipercaya memegang tanggung jawab yang lebih besar dari sekedar apa yang telah diperolehnya. Tanggung jawab bukan saja atas pekerjaan yang baik, tetapi juga tanggung jawab berupa kepercayaan yang diberikan sebagai orang yang mempunyai potensi. Setiap orang ingin diikutsertakan dan ingin diakui sebagai orang yang mempunyai potensi, dan pengakuan ini akan menimbulkan rasa percaya diri dan siap memikul tanggung jawab yang lebih besar.

2.2.2 Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Robbins dan Judge (2007) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Organisasi yang karyawannya mendapatkan kepuasan di tempat kerja cenderung lebih efektif daripada organisasi yang karyawannya kurang mendapatkan kepuasan kerja. Menurut Hasibuan (2012) merupakan sikap emosional seseorang yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik

mungkin supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi keduanya.

Menurut Wijono (2012), kepuasan kerja merupakan sebuah aspek yang penting dalam pekerjaan, karena ketidakpuasan kerja pada karyawan menyebabkan berbagai masalah terhadap diri karyawan maupun organisasi tempat dia bekerja.

Berdasarkan pendapat di atas kepuasan kerja merupakan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya, sikap tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian dan hubungan sosial karyawan.

Bagi organisasi, suatu pembahasan tentang kepuasan kerja akan menyangkut usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas organisasi dengan cara membuat efektif perilaku karyawan dalam kerja. Perilaku karyawan yang menopang pencapaian tujuan organisasi adalah merupakan sisi lain yang harus diperhatikan, di samping penggunaan mesin-mesin modern sebagai hasil kemajuan bidang teknologi.

2. Indikator Kepuasan Kerja

Indikator kepuasan kerja (Robbins dan Judge, 2012) sebagai berikut :

1. Kenaikan jabatan
Adanya kenaikan jabatan bagi karyawan sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.
2. Rekan kerja
Rekan kerja dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja
3. Pengawasan
Bagi karyawan supervisor dianggap sebagai figur ayah bagi karyawan

dan atasannya supervisi yang buruk dapat berakibatkan absensi dan *turn over*

2.2.3 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif suatu kebijakan operasional yang diambil. Dengan adanya informasi mengenai kinerja suatu instansi atau organisasi, akan dapat diambil tindakan yang diperlukan seperti koreksi atas kebijakan, meluruskan kegiatan- kegiatan utama, dan tugas pokok instansi, bahan untuk perencanaan, menentukan tingkat keberhasilan instansi untuk memutuskan suatu tindakan, dan lain-lain.

Menurut Mangkunegara (2012) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan dan sesuai dengan tanggung jawab.

Menurut Malthis dan Jackson (2012), kerja adalah usaha yang ditunjukkan untuk memproduksi atau mencapai hasil. Dan pekerjaan adalah pengelompokan tugas, kewajiban dan tanggung jawab yang merupakan penugasan kerja total untuk karyawan. Hasibuan (2012) mendefinisikan kinerja sebagai *outcome* dari karyawan yang didasarkan pada hasil, proses dan sikap kerja karyawan.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan, bahwa kinerja merupakan hasil akhir seseorang dalam melaksanakan tugasnya selama periode tertentu yang dapat diukur berdasarkan ukuran yang berlaku dalam organisasi tersebut.

2. Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kinerja

Menurut Sedarmayanti (2013), ada beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja atau prestasi kerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Faktor kemampuan di dapat dari pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) sedangkan motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) dalam menghadapi situasi kerja.

Malik dan Ghafoor (dalam Golung, 2013) menyatakan bahwa kinerja karyawan pada dasarnya tergantung pada banyak faktor seperti motivasi kerja karyawan, kepuasan karyawan, kompensasi, pelatihan dan pengembangan, keamanan kerja, struktur organisasi dan lain-lain

3. Indikator kinerja

Indikator kinerja menurut Robbins, (2012) sebagai berikut:

a) Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b) Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c) 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.

d) Efektifitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e) Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya

f) Komitmen kerja.

Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan.

2.2.4 Pengaruh Antar Variabel

1. Pengaruh motivasi kerja terhadap Kinerja

Motivasi adalah kesediaan individu untuk mengeluarkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi (Robbins, 2012). Ada tiga elemen kunci dalam motivasi yaitu upaya, tujuan organisasi dan kebutuhan. Upaya merupakan ukuran intensitas. Bila seseorang termotivasi maka ia akan berupaya sekuat tenaga untuk mencapai tujuan,

namun belum tentu upaya yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi. Penelitian Apriliza (2016) membuktikan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan

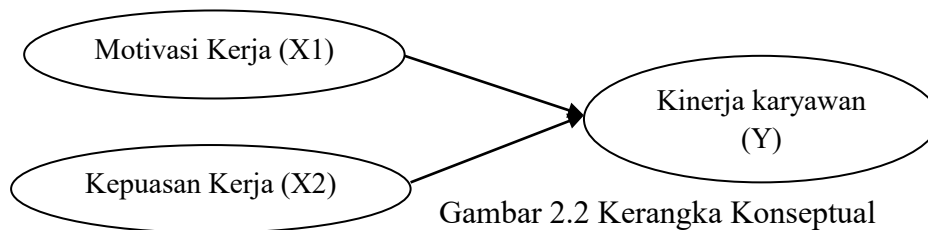
2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja

Menurut Mathis dan Jackson (2012) pengaruh kepuasan terhadap komitmen organisasi akan berdampak pada kinerja. Bagi manajemen organisasi tetap penting untuk mengusahakan hubungan yang positif antara kepuasan dengan produktivitas kerja, meskipun hal ini tidak mudah. Menurut Robbins (2012) apabila data kepuasan dan kinerja semua organisasi dikumpulkan secara keseluruhan, menunjukkan bahwa organisasi dengan karyawan yang terpuaskan lebih efektif daripada organisasi dengan karyawan yang kurang terpuaskan. Penelitian Riska Ayu Pramesthi (2017) membuktikan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

2.3 Kerangka Konseptual

Proses motivasi yang menunjukkan kebutuhan yang tidak terpuaskan akan meningkatkan tegangan dan memberikan dorongan pada seseorang dan menimbulkan perilaku. kinerja yang tinggi dihubungkan dengan motivasi yang tinggi. Sebaliknya, motivasi yang rendah dihubungkan dengan kinerja yang rendah. Kinerja seseorang kadang-kadang tidak berhubungan dengan kompetensi yang dimiliki, karena terdapat faktor kepuasan kerja yang mempengaruhi kinerja. Kinerja yang tinggi adalah fungsi dan interaksi antara motivasi, kompetensi dan peluang sumber daya pendukung. Bila seseorang

termotivasi maka ia akan berupaya sekuat tenaga untuk mencapai tujuan, namun belum tentu upaya yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi, dengan demikian kerangka konseptual penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Berdasarkan apa yang telah diuraikan dalam kerangka penelitian maka dapat ditetapkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₁ : Semakin baik motivasi kerja maka semakin tinggi kinerja karyawan

H₂ : Semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi kinerja karyawan