

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur unsur manusia (cipta, rasa, dan karsa) sebagai aset suatu organisasi demi terwujudnya tujuan organisasi dengan cara memperoleh, mengembangkan, dan memelihara tenaga kerja secara efektif dan efisien (Arep dan Tanjung, 2003)

Manajemen adalah satu aktivitas yang sudah dipraktekkan sejak manusia hidup (Baldry dan Amaratunga, 2002). Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Karena sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia. Istilah “manajemen” mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya memanage (mengelola) sumber daya manusia.

Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, permasalahan yang dihadapi manajemen bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin-mesin produksi, uang dan lingkungan kerja saja, tetapi juga menyangkut karyawan (sumber daya manusia) yang mengelola faktor-faktor produksi lainnya tersebut. Namun, perlu diingat bahwa sumber daya manusia sendiri sebagai faktor produksi, seperti halnya faktor produksi lainnya, merupakan masukan (input) yang

diolah oleh perusahaan dan menghasilkan keluaran (output). Karyawan baru yang belum mempunyai keterampilan dan keahlian dilatih, sehingga menjadi karyawan yang terampil dan ahli. Apabila dia dilatih lebih lanjut serta diberikan pengalaman dan motivasi, dia akan menjadi karyawan yang matang. Pengelolaan sumber daya manusia inilah yang disebut manajemen SDM.

Makin besar perusahaan, makin banyak karyawan yang bekerja di dalamnya, sehingga besar kemungkinan timbulnya permasalahan di dalamnya, dan permasalahan manusianya. Banyak permasalahan manusiawi ini tergantung pada kemajemukan masyarakat di mana karyawan itu berasal. Makin maju suatu masyarakat, makin banyak permasalahan. Makin tinggi kesadaran karyawan akan hak-haknya, makin banyak permasalahan yang muncul. Makin beragam nilai yang dianut para karyawannya, makin banyak konflik yang berkembang.

Penanganan semua persoalan tersebut sangat tergantung pada tingkat kesadaran manajemen terhadap pentingnya sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan perusahaan. Kita dapat melihat adanya perbedaan antarperusahaan dalam penyediaan waktu, biaya, dan usaha dalam pengelolaan SDM. Perkembangannya kita melihat bahwa sampai dengan akhir abad ke-20 hampir semua negara di dunia terlibat dengan isu ekonomi, teknologi dan keamanan, dan sekaligus merupakan masalah yang dikembangkan di seluruh dunia. Memasuki abad ke-21 atau yang dikenal juga dengan era globalisasi, sebagai era tanpa batas yang tercermin dengan adanya kebebasan dalam berusaha, kebebasan dalam berpendapat, dan dalam bersaing, praktis tidak ada lagi batas antarsatu negara dengan negara lain. Kebebasan berusaha sudah menjadi tuntutan semua masyarakat di seluruh dunia. Keberadaan manajemen SDM sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, mengurus, dan menggunakan SDM sehingga dapat berfungsi secara produktif, efektif, dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

Manajemen sebagai ilmu dan seni mengatur proses pendayagunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efisien, efektif, dan produktif merupakan hal yang paling penting untuk mencapai tujuan tertentu. Selain itu manajemen juga untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain, artinya tujuan dapat dicapai bila dilakukan oleh satu orang atau lebih. Dalam manajemen sumber daya manusia, karyawan adalah kekayaan (asset) utama perusahaan, sehingga harus dipelihara dengan baik. Manajemen SDM menggunakan pendekatan modern dan kajiannya secara makro. Faktor yang menjadi perhatian dalam manajemen SDM adalah manusianya itu sendiri. Saat ini sangat disadari bahwa SDM merupakan masalah perusahaan yang paling penting, karena dengan SDM menyebabkan sumber daya yang lain dalam perusahaan dapat berfungsi/dijalankan. Di samping itu SDM dapat menciptakan efisiensi, efektivitas dan produktivitas perusahaan. Melalui SDM yang efektif mengharuskan manajer atau pimpinan dapat menemukan cara terbaik, dalam mendayagunakan orang-orang yang ada dalam lingkungan perusahaannya agar tujuan-tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Merupakan tugas manajemen Sumber Daya Manusia untuk mengelola manusia seefektif mungkin agar diperoleh suatu satuan Sumber Daya Manusia yang merasa puas dan memuaskan. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari manajemen umum yang memfokuskan diri pada Sumber Daya Manusia. Adapun fungsi-fungsi manajemen Sumber Daya Manusia, seperti halnya fungsi manajemen umum menurut Rivai, (2004) yaitu :

a. Fungsi Manajerial

1) Perencanaan (Planning) Para manajer yang efektif menyadari bahwa sebagian besar dari waktu mereka harus disediakan untuk perencanaan. Bagi manajer sumber daya manusia, perencanaan berarti penentuan program perusahaan yang akan membantu tercapainya sasaran. Dengan perkataan lain proses penentuan sasaran akan melibatkan partisipasi aktif dan penuh dari manajer sumber daya manusia dengan keahliannya dalam bidang sumber daya manusia (human resources).

2) Pengorganisasian (Organizing) Setelah apa yang akan dilakukan diputuskan maka perlu dibuat organisasi untuk melaksanakannya, organisasi adalah alat untuk mencapai tujuan. Jika telah ditentukan bahwa fungsi-fungsi sumber daya manusia tertentu akan membantu ke arah tercapainya sasaran perusahaan, maka manajer sumber daya manusia harus menyusun suatu organisasi dengan merancang struktur hubungan antara pekerjaan, personalia dan faktor-faktor fisik. Karena rumitnya hubungan antara jabatan-jabatan yang ada, banyak pimpinan perusahaan yang mengharapkan agar manajer sumber daya manusia bisa memberikan saran untuk organisasi secara keseluruhan.

3) Pengarahan (Directing) Jika kita sudah memiliki rencana dan organisasi untuk melaksanakannya, maka fungsi selanjutnya adalah melaksanakan pekerjaan tersebut. Tetapi telah terbukti bahwa fungsi yang menghidupkannya menjadi semakin penting. Maka definisi dari fungsi di atas diberi nama pengarahan, tetapi fungsi tersebut mungkin dapat diberi nama lain seperti motivasi, pelaksanaan, atau memberikan perintah. Banyak sekali kesulitan yang dihadapi dalam menyuruh orang lain untuk bekerja dengan efektif, meskipun tingkat kesulitan itu tentu bermacam-macam.

4) Pengendalian (Controlling) Fungsi yang keempat dari manajemen adalah fungsi pengawasan, yaitu mengamati dan membandingkan pelaksanaan dengan rencana dan mengoreksinya jika terjadi penyimpangan atau, kalau perlu, menyesuaikan kembali rencana yang dibuat. Dengan demikian pengawasan adalah fungsi manajemen yang menyangkut masalah pengaturan berbagai kegiatan sesuai dengan rencana sumber daya manusia, yang dirumuskan sebagai dasar analisa dari tujuan organisasi yang fundamental.

b. Fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia

1) Pengadaan tenaga kerja

Fungsi operasional manajemen sumber daya manusia yang pertama adalah berusaha memperoleh jenis dan jumlah yang tepat dari sumber daya manusia yang diperlukan untuk menyelesaikan sasaran organisasi. Hal-hal yang perlu dilakukan dalam kaitan ini adalah penentuan sumber daya manusia yang dibutuhkan dan perekrutannya, seleksi, dan penempatan. Menentukan kebutuhan tenaga kerja menyangkut, baik mutu maupun jumlah tenaga. Sedangkan seleksi dan penempatan menyangkut masalah memilih dan menarik tenaga kerja, pembahasan formulir lamaran, tes psikologis, dan wawancara.

2) Pengembangan Setelah karyawan diperoleh maka langkah berikutnya adalah mengembangkan tenaga kerja (karyawan) sampai pada tingkat ketrampilan dengan pelatihan yang perlu untuk prestasi kerja yang tepat. Kegiatan ini semakin menjadi penting karena pesatnya perkembangan teknologi, dan makin kompleksnya tugas tugas manajer.

3) Kompensasi Fungsi ini dapat didefinisikan sebagai pemberian penghargaan yang adil dan layak kepada para karyawan sesuai dengan sumbangan mereka dalam mencapai tujuan organisasi. Walaupun beberapa penelitian tentang moral yang dilakukan akhir-akhir ini cenderung mengurangi pentingnya arti penghasilan dalam bentuk uang bagi para karyawan, tetapi

kompensasi tetap merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang sangat penting. Dalam membahas masalah ini kita hanya mempertimbangkan kompensasi ekonomis.

4) Integrasi Meskipun kita sudah memperoleh karyawan, mengembangkan mereka, dan memberikan kompensasi yang layak, kita tetap menghadapi masalah yang cukup sulit yakni integrasi. Integrasi adalah usaha untuk menghasilkan suatu rekonsiliasi (kecocokan) perorangan, masyarakat dan organisasi. Dengan demikian kita perlu memahami perasaan dan sikap para karyawan untuk dipertimbangkan dalam penentuan berbagai kebijakan organisasi.

5) Pemeliharaan Fungsi sumber daya manusia berikutnya adalah mempertahankan dan meningkatkan kondisi yang telah ada. Pemeliharaan adalah usaha untuk mengabdikan keadaan yang telah sesuai dengan perencanaan. Fungsi ini tentu saja mengharuskan dilaksanakannya keempat fungsi lainnya secara terus-menerus. Tetapi pada fungsi ini perhatian dititikberatkan pada pemeliharaan kondisi fisik dari para karyawan (kesehatan dan keamanan), dan pemeliharaan sikap yang menyenangkan (program-program pelayanan karyawan).

6) Pemutusan hubungan kerja Fungsi sumber daya manusia ini adalah mengembalikan karyawan yang telah purna-tugas kepada masyarakat, karena sebagian besar karyawan tidak meninggal dunia pada masa kerjanya. Organisasi bertanggungjawab untuk melaksanakan proses pemisahan sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan dan, menjamin bahwa karyawan yang telah purna-tugas itu dikembalikan kepada masyarakat dalam keadaan sebaik mungkin.

Definisi dari manajemen sumber daya manusia sendiri ada berbagai pendapat yang berbeda dari beberapa ahli. Antara lain menurut Flippo (1999), manajemen sumber daya manusia ialah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atas pengadaan tenaga kerja,

pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan, organisasi dan masyarakat.

Selain pendapat di atas ada juga definisi lain yang menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah beberapa kegiatan untuk mengusahakan agar karyawan dan perusahaan memiliki kesesuaian mengenai tujuan perusahaan dan lingkungan kerjanya dan memastikan bahwa kesesuaian tersebut tercapai. Sedangkan menurut Nitisemito (2000), pengertian manajemen sumber daya manusia dirumuskan sebagai berikut suatu ilmu atau seni untuk melaksanakan antara lain planning, organizing, controlling sehingga efektivitas dan efisiensi dapat ditingkatkan semaksimal mungkin dalam mencapai tujuan. Dari beberapa pendapat para ahli tentang definisi manajemen sumber daya manusia maka dapat penulis simpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan pelaksanaan dari perencanaan sehingga tercapai kesesuaian terhadap tujuan perusahaan dan lingkungan kerja.

c. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Rivai, (2004) konsep manajemen sumber daya manusia dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut :

1) Penerapan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Secara Makro dan Mikro
Penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam manajemen sumber daya manusia dalam arti makro adalah fungsi-fungsi pokok manajemen umum, seperti fungsi manajerial, sedangkan dalam arti mikro adalah fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia secara fungsi operasional. Perbedaannya adalah bahwa fungsi tersebut dilakukan bukan oleh manajer perusahaan swasta biasa, tetapi oleh badan pemerintah yang disertai tugas dalam pengelolaan sumber daya manusia. Di Indonesia badan pengelola sumber daya manusia terdiri dari Departemen Tenaga

Kerja beserta seluruh instansi vertikal, badan perencanaan Departemen dan Lembaga Non Departemen lain yang terkait.

2) Prinsip-Prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia selain fungsi manajerial dan fungsi operasional di dalam penerapannya harus diperhatikan pula prinsip-prinsip manajemen sumber daya manusia. Adapun.

Prinsip-prinsip manajemen sumber daya manusia yang perlu diperhatikan antara lain, adalah:

- a) Prinsip kemanusiaan;
- b) Prinsip demokrasi;
- c) Prinsip The Right man Is The Right Place;
- d) Prinsip Equal Pay for Equal Work;
- e) Prinsip kesatuan arah;
- f) Prinsip kesatuan komando;
- g) Prinsip efisiensi;
- h) Prinsip efektivitas;
- i) Prinsip produktivitas kerja;
- j) Prinsip disiplin; dan
- k) Prinsip wewenang dan tanggung jawab

2.1.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut (Prasadja Ricardianto 2018, 19) menyatakan bahwa:

a. Kegunaan Pengembangan SDM bagi organisasi

- Peningkatan produktivitas kerja organisasi
- Terwujudnya hubungan yang serasi antara atasan dan bawahan
- Terjadinya proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat
- Meningkatkan semangat kerja dan komitmen organisasi
- Mendorong sikap keterbukaan manajemen (manajemen partisipatif)
- Memperlancar atau mengefektifkan jalannya komunikasi operasional
- Penyelesaian konflik secara fungsional

b. Kegunaan Pengembangan SDM bagi Pegawai

- Keputusan lebih baik
- Kemampuan menyelesaikan masalah
- Internalisasi dan operasional faktor motivasional
- Dorongan meningkatkan kemampuan kerja

2.1.4 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Arif Yusuf Hamali 2018, 15) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia mengandung empat tujuan sebagai berikut:

a. Tujuan sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya. Organisasi atau perusahaan bisnis diharapkan dapat meningkatkan kualitas masyarakat dan membantu memecahkan masalahmasalah sosial. Implikasi dari tujuan sosial MSDM di perusahaan adalah ditambahkannya tanggung jawab sosial ke dalam tujuan perusahaan atau yang dikenal dengan Corporate Social Responsibility (CSR) seperti program kesehatan lingkungan, proyek perbaikan lingkungan, program pelatihan dan pengembangan (Research & Development), serta menyelenggarakan gerakan dan mesponsori berbagai kegiatan sosial.

Perusahaan merupakan bagian integrasi dari kehidupan masyarakat. Perusahaan akan menjadi efektif selama menjalankan aktivitas yang dibutuhkan masyarakat. Kontribusi perusahaan terhadap masyarakat mengindikasikan bahwa faktor di luar organisasi akan berpengaruh terhadap aktivitas dan kemajuan organisasi. Masyarakat mengharapkan perusahaan bisnis untuk menyediakan produk dan jasa yang diperlukan dengan tingkat harga yang wajar, bermutu, dan pengiriman yang tepat waktu. Masyarakat mengharapkan perusahaan bisnis mematuhi nilai dan normal sosial. Masyarakat menginginkan setiap perusahaan bisnis dapat menyerap dan mendayagunakan sumber daya manusia yang ada, dan pada akhirnya masyarakat mengkehendaki agar setiap karyawan diperlakukan secara adil dan bijaksana.

b. Tujuan Organisasional

Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi untuk mencapai tujuannya. Divisi sumber daya manusia meningkatkan efektivitas organisasional dengan cara-cara sebagai berikut:

- Menyediakan tenaga kerja yang terlatih dan bermotivasi tinggi
- Mendayagunakan tenaga kerja secara efisien dan efektif.
- Mengembangkan kualitas kerja dengan membuka kesempatan bagi terwujudnya aktualisasi diri karyawan.
- Menyediakan kesempatan kerja yang sama bagi setiap orang, lingkungan kerja sehat dan aman, serta memberikan perlindungan terhadap hak-hak karyawan.
- Mensosialisasikan kebijakan sumber daya manusia kepada semua karyawan.

Kunci kelangsungan hidup organisasi terletak pada efektivitas organisasi dalam membina dan memanfaatkan keahlian karyawan dengan berusaha meminimalkan kelemahan karyawan. Efektivitas organisasional bergantung pada efektivitas sumber daya manusianya, tanpa adanya tenaga kerja yang kompeten, suatu organisasi atau perusahaan akan berjalan biasa-biasa saja, walaupun organisasi itu mampu bertahan.

c. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi divisi sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Divisi sumber daya manusia harus meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia dengan cara memberikan konsultasi yang baik. Divisi sumber daya manusia semakin dituntut untuk mampu menyediakan program-

program rekrutmen dan pelatihan ketenagakerjaan. Divisi sumber daya manusia harus mampu berfungsi sebagai penguji realitas ketika para manajer lini mengajukan gagasan dan arah yang baru.

d. Tujuan Individual

Tujuan individual adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak dicapai melalui aktivitasnya dalam organisasi. Karyawan akan keluar dari perusahaan apabila tujuan pribadi dan tujuan organisasi tidak harmonis. Konflik antar tujuan organisasi dapat menyebabkan kinerja karyawan rendah, ketidakhadiran, bahkan sabotase. Perusahaan diharapkan bisa memuaskan kebutuhan para karyawan yang terkait dengan pekerjaan. Karyawan akan bekerja efektif apabila tujuan pribadinya dalam bekerja tercapai. Aktivitas sumber daya manusia haruslah terfokus pada pencapaian keharmonisan antara pengetahuan, kemampuan, kebutuhan, dan minat karyawan dengan persyaratan pekerjaan dan imbalan yang ditawarkan oleh perusahaan.

2.2 Motivasi Kerja

2.2.1 Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu kekuatan untuk mendorong individu bertindak laku dalam mencapai tujuan. Dorongan tersebut terdiri dari dua komponen, yaitu: arah perilaku kerja (kerja untuk mencapai tujuan), dan kekuatan perilaku (sebagai kuat usaha individu dalam bekerja). Motivasi meliputi perasaan unik, pikiran dan pengalaman masa lalu yang merupakan bagian dari hubungan internal dan eksternal perusahaan.

Seperti yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2009:61) motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja yang maksimal. Tiga unsur yang merupakan kunci dari motivasi, yaitu upaya, tujuan organisasi, dan kebutuhan. Jadi motivasi dalam hal ini sebenarnya merupakan respons dari suatu aksi. Motivasi muncul dari dalam diri manusia karena dorongan oleh adanya unsur suatu tujuan. Tujuan ini menyangkut soal kebutuhan dapat dikatakan bahwa tidak akan ada suatu motivasi apabila tidak dirasakan adanya suatu kebutuhan.

Satu hal yang paling mendasar dalam mengindikasikan motivasi positif adalah pemberian imbalan berupa uang. Bagaimanapun pengkondisian suasana kerja sebaik mungkin, namun faktor pendapatan memegang peranan paling mendasar. Uang menyangkut kebutuhan mendasar setiap orang. Dalam teori Maslow kebutuhan dasar seseorang adalah kebutuhan fisiologis. Terpenuhinya kebutuhan fisiologis sangat dipengaruhi oleh tingkat pendapatannya. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Agustin (2012), Bestari (2011) dan Marcahyono (2012) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini mendukung pendapat Sedarmayanti (2007:233) yang menyatakan bahwa motivasi merupakan kesediaan mengeluarkan tingkat upah tinggi ke arah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi kebutuhan individual. Unsur upaya merupakan ukuran intensitas. Bila seseorang termotivasi, ia akan mencoba kuat. Tujuan organisasi adalah upaya yang seharusnya. Kebutuhan sesuatu keadaan internal yang menyebabkan hasil tertentu tampak menarik. Motivasi merupakan timbulnya perilaku yang

mengarah pada tujuan tertentu dengan penuh komitmen sampai tercapainya tujuan yang dimaksudkan.

Winardi (2002:1) mengemukakan bahwa “istilah motivasi (motivation) berasal dari perkataan latin yakni *movere* yang berarti menggerakkan (*to move*)” . Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan, Hasibuan (2007: 95). Ishak dan Hendri (2003:12) mengemukakan bahwa “motivasi sebagai suatu hal pokok yang menjadi dorongan setiap motif untuk bekerja”. Motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Menurut Robbins (2008:222) motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seseorang individu untuk mencapai tujuan. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa; (1) Motivasi kerja merupakan bagian yang urgen dalam suatu organisasi yang berfungsi sebagai alat untuk pencapaian tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, (2) Motivasi kerja mengandung dua tujuan utama dalam diri individu yaitu untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pribadi dan tujuan organisasi, dan (3) Motivasi kerja yang diberikan kepada seseorang hanya efektif manakala di dalam diri seseorang itu memiliki kepercayaan atau keyakinan untuk maju dan berhasil dalam organisasi.

Motivasi terbagi menjadi 2, yaitu :

1. Motivasi intrinsik

Motivasi intrinsik adalah motivasi yang berasal dari perasaan puas dalam melaksanakan pekerjaan itu sendiri. Ia merupakan bagian langsung dari kandungan kerja. Oleh sebab itu, menurut Siagian (2004:139) motivasi intrinsik bersumber dari dalam individu. Motivasi intrinsik jika dihubungkan dengan hirarki kebutuhan manusia, maka menyangkut kebutuhan tingkat lebih tinggi (*higher level needs*) yaitu *esteem needs* dan *self actualization needs*. Nilai kerja intrinsik

adalah nilai kerja yang berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri. Nilai kerja intrinsik meliputi ketertarikan terhadap pekerjaan, tertantang pada pekerjaan, belajar hal baru, membuat kontribusi penting, memanfaatkan potensi kerja sepenuhnya, tanggung jawab, otonomi dan kreatif. Motivasi intrinsik ada untuk posisi ketertarikan dan ketertantangan dalam pekerjaan.

2. Motivasi ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang ada kaitannya dengan imbalan yang diterima seseorang sesudah melakukan pekerjaan. Imbalan ini dapat berupa promosi, hubungan pribadi, gaji, upah, serta tunjangan, sehingga motivasi ekstinsik ini berasal dari luar pribadi atau individu. Manullang (2001: 119) menyatakan bahwa jika perusahaan menyediakan kondisi-kondisi kerja, upah, tunjangan, atau keselamatan kerja yang tidak mencukupi, maka ia akan mendapat kesulitan dalam menarik karyawan karyawan yang baik, dan perputaran, kemangkiran serta keluhan-keluhan akan meningkatkan.

2.2.2 Tujuan Motivasi Kerja

Motivasi kerja memiliki beberapa tujuan yaitu sebagai berikut :

1. Pencapaian pribadi: Motivasi untuk mencapai kesuksesan pribadi dan meraih tujuan yang ditetapkan. Ini bisa berarti meningkatkan keterampilan, mencapai promosi, atau mencapai tingkat prestasi yang lebih tinggi.

2. Pengakuan dan apresiasi: Keinginan untuk mendapatkan pengakuan dan apresiasi atas kerja keras dan kontribusi yang telah dilakukan. Pengakuan bisa datang dari atasan, rekan kerja, atau klien dan memberikan kepuasan secara emosional dan psikologis.

3.Pertumbuhan dan pengembangan: Motivasi untuk terus belajar, berkembang, dan mengasah keterampilan yang ada. Terdapat kepuasan dalam mengatasi tantangan baru, memperoleh pengetahuan baru, dan mengembangkan diri secara profesional.

4.Keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi: Motivasi untuk mencapai keseimbangan yang sehat antara kehidupan kerja dan pribadi. Ini melibatkan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kehidupan pribadi yang memuaskan dan memprioritaskan waktu untuk keluarga, teman, dan hobi di samping pekerjaan.

5.Kontribusi dan dampak: Keinginan untuk membuat perbedaan dan memberikan kontribusi yang berarti dalam pekerjaan. Merasa bahwa pekerjaan memiliki arti dan memberikan manfaat bagi orang lain atau masyarakat secara keseluruhan dapat menjadi sumber motivasi yang kuat.

6.Lingkungan kerja yang baik: Motivasi untuk bekerja dalam lingkungan yang positif, inklusif, dan kolaboratif. Keharmonisan dengan rekan kerja, memiliki atasan yang mendukung, dan merasa dihargai dalam tim kerja dapat mempengaruhi tingkat motivasi.

7.Imbalan dan penghargaan: Motivasi untuk mendapatkan imbalan finansial, tunjangan, promosi, atau penghargaan lainnya sebagai hasil dari kinerja yang baik. Imbalan ini bisa menjadi bentuk motivasi ekstrinsik untuk mencapai tujuan kerja.

2.2.3 Teori Motivasi Kerja

Terdapat beberapa teori motivasi kerja yang telah dikembangkan oleh para ahli. Berikut ini beberapa teori motivasi kerja yang penting :

1.Teori Hirarki Kebutuhan Maslow: Teori ini dikemukakan oleh Abraham Maslow dan menyatakan bahwa manusia memiliki lima tingkat kebutuhan yang harus dipenuhi, yaitu

kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, harga diri, dan aktualisasi diri. Menurut teori ini, motivasi akan muncul ketika kebutuhan yang lebih rendah telah terpenuhi.

2.Teori X dan Y McGregor: Douglas McGregor mengemukakan dua konsep dasar dalam memahami motivasi kerja. Teori X menganggap bahwa manusia secara alami malas, tidak suka bekerja, dan membutuhkan pengawasan yang ketat. Sebaliknya, Teori Y berpendapat bahwa manusia memiliki dorongan intrinsik untuk bekerja, berinisiatif, dan berkreasi.

3.Teori Keadilan Adams: Teori ini mengemukakan bahwa motivasi kerja dipengaruhi oleh persepsi karyawan tentang keadilan dalam perlakuan mereka di tempat kerja. Teori ini terdiri dari tiga konsep utama: keadilan distributif (pembagian hasil yang adil), keadilan prosedural (proses pengambilan keputusan yang adil), dan keadilan interaktif (hubungan antara atasan dan bawahan yang adil).

4.Teori Harapan Vroom: Teori ini menyatakan bahwa motivasi kerja dipengaruhi oleh harapan individu tentang hubungan antara upaya yang mereka lakukan, kinerja yang akan dicapai, dan hadiah yang mereka terima. Menurut teori ini, individu akan termotivasi ketika mereka percaya bahwa upaya mereka akan menghasilkan kinerja yang baik dan mendapatkan hadiah yang diinginkan.

5.Teori Pengaruh: Teori ini berfokus pada pengaruh sosial dan interpersonal dalam mempengaruhi motivasi kerja. Menurut teori ini, karyawan terpengaruh oleh persepsi mereka tentang apa yang diharapkan oleh orang lain di sekitar mereka, termasuk atasan, rekan kerja, dan kelompok referensi.

2.2.4 Manfaat Motivasi Kerja

Motivasi kerja memiliki beberapa manfaat yaitu sebagai berikut :

1. Produktivitas yang tinggi: Motivasi kerja yang kuat dapat meningkatkan produktivitas individu. Ketika seseorang merasa termotivasi, mereka cenderung bekerja lebih keras, lebih fokus, dan lebih efisien. Mereka juga memiliki dorongan intrinsik untuk mencapai hasil yang baik dalam pekerjaan mereka.

2. Kualitas kerja yang tinggi: Motivasi yang tinggi mendorong seseorang untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka. Mereka memiliki motivasi untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kualitas kerja mereka. Hasilnya, kualitas kerja yang dihasilkan menjadi lebih baik.

3. Kepuasan kerja yang tinggi: Motivasi yang kuat dapat membantu individu merasa puas dengan pekerjaan mereka. Ketika seseorang merasa termotivasi, mereka lebih mungkin menikmati apa yang mereka lakukan, merasa dihargai, dan memiliki rasa pencapaian. Hal ini dapat memberikan kepuasan kerja yang meningkat dan mengurangi tingkat kelelahan atau kejenuhan.

4. Rendahnya tingkat absensi dan tingkat pergantian karyawan: Motivasi kerja yang baik juga dapat berkontribusi pada rendahnya tingkat absensi dan pergantian karyawan. Ketika seseorang merasa termotivasi dalam pekerjaan mereka, mereka cenderung hadir secara konsisten dan tidak mencari pekerjaan di tempat lain. Hal ini membantu organisasi menjaga stabilitas tim dan mengurangi biaya yang terkait dengan pelatihan dan rekrutmen.

5.Kolaborasi yang lebih baik: Motivasi kerja yang tinggi juga dapat mempengaruhi kerjasama dan kolaborasi antar tim. Ketika individu merasa termotivasi, mereka cenderung lebih terbuka untuk berbagi ide, bekerja sama, dan saling mendukung. Hal ini dapat meningkatkan efektivitas tim dan hasil kerja yang lebih baik secara keseluruhan.

6.Inovasi dan kreativitas: Motivasi yang tinggi dapat mendorong individu untuk berpikir kreatif dan menghasilkan solusi inovatif. Ketika seseorang merasa termotivasi, mereka cenderung berpikir di luar kotak, mencoba pendekatan baru, dan berani mengambil risiko yang terkendali. Hal ini penting untuk pertumbuhan dan perkembangan organisasi dalam menghadapi tantangan dan persaingan yang terus berubah.

7.Peningkatan kepuasan pelanggan: Motivasi kerja yang tinggi berdampak positif pada pelayanan pelanggan. Ketika individu merasa termotivasi, mereka cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih ramah, dan lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun hubungan yang lebih baik, dan mendukung keberhasilan jangka panjang organisasi.

2.2.5 Indikator Motivasi Kerja

Motivasi kerja memiliki beberapa indikator yaitu sebagai berikut :

1.Produktivitas: Tingkat produktivitas seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dapat menjadi indikator motivasi kerja. Jika seseorang memiliki motivasi yang tinggi, mereka cenderung lebih produktif dan efisien dalam pekerjaan mereka.

2.Kehadiran: Tingkat kehadiran yang konsisten dan rendahnya tingkat absensi adalah indikator motivasi kerja yang baik. Seseorang yang termotivasi akan cenderung hadir secara teratur dan jarang absen tanpa alasan yang sah.

3.Keterlibatan: Tingkat keterlibatan atau engagement seseorang dalam pekerjaan juga merupakan indikator motivasi kerja. Seseorang yang termotivasi akan terlibat secara aktif dalam pekerjaan, memberikan ide-ide baru, dan berkontribusi secara positif dalam tim.

4.Keinginan untuk berkembang: Motivasi kerja juga dapat dilihat dari keinginan seseorang untuk terus belajar dan berkembang. Jika seseorang memiliki motivasi yang tinggi, mereka akan mencari kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam pekerjaan mereka.

5.Kepuasan kerja: Tingkat kepuasan kerja seseorang dapat menjadi indikator motivasi. Jika seseorang merasa puas dengan pekerjaan mereka, mereka cenderung lebih termotivasi dan lebih mungkin untuk tetap produktif dan berkontribusi secara positif.

6.Ambisi dan tujuan: Ambisi pribadi dan tujuan karir yang ditetapkan oleh seseorang juga dapat menjadi indikator motivasi kerja. Seseorang yang memiliki ambisi yang kuat dan berorientasi pada tujuan akan cenderung termotivasi untuk mencapai hasil yang diinginkan.

7.Umpa balik dan pengakuan: Umpa balik positif dan pengakuan atas hasil kerja seseorang dapat meningkatkan motivasi. Seseorang yang mendapatkan pengakuan dan umpa balik yang membangun akan merasa termotivasi untuk terus berkinerja dengan baik.

8.Lingkungan kerja yang mendukung: Lingkungan kerja yang positif, mendukung, dan adil juga dapat mempengaruhi tingkat motivasi seseorang. Jika seseorang merasa didukung dan dihargai di tempat kerja, mereka akan cenderung lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik.

2.2.6 Pentingnya Motivasi Kerja

Motivasi kerja sangat penting karena dapat berdampak signifikan pada produktivitas, kualitas kerja, kepuasan kerja, dan pencapaian tujuan dalam lingkungan kerja. Berikut adalah beberapa alasan mengapa motivasi kerja sangat penting :

1. Produktivitas yang meningkat: Motivasi yang tinggi akan mendorong seseorang untuk bekerja lebih keras dan lebih fokus. Ketika seseorang merasa termotivasi, mereka cenderung memiliki tingkat energi yang tinggi dan akan bekerja dengan efisiensi yang lebih baik. Hal ini dapat meningkatkan produktivitas secara keseluruhan di tempat kerja.

2. Kualitas kerja yang lebih baik: Ketika seseorang merasa termotivasi, mereka akan cenderung lebih berdedikasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Motivasi yang kuat mendorong seseorang untuk melakukan yang terbaik dan mencapai standar kualitas yang tinggi dalam pekerjaan mereka. Hasilnya, kualitas kerja yang dihasilkan akan lebih baik.

3. Pencapaian tujuan: Motivasi yang kuat dapat membantu individu untuk tetap fokus pada tujuan yang ingin dicapai. Dengan adanya motivasi, seseorang akan memiliki dorongan untuk mengatasi hambatan dan tantangan yang mungkin muncul di sepanjang jalan. Motivasi yang tinggi juga akan membantu seseorang untuk tetap gigih dan bertahan dalam menghadapi rintangan, sehingga memungkinkan mereka untuk mencapai tujuan mereka.

4. Kepuasan kerja: Motivasi yang kuat dapat berkontribusi pada tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Ketika seseorang merasa termotivasi dalam pekerjaan mereka, mereka cenderung merasa lebih puas dan bersemangat. Kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan motivasi lebih lanjut dan menciptakan lingkungan kerja yang positif.

5. Inovasi dan kreativitas: Motivasi yang tinggi dapat mendorong individu untuk berpikir secara kreatif dan menghasilkan ide-ide inovatif. Ketika seseorang merasa termotivasi, mereka lebih cenderung mencoba pendekatan baru, mengeksplorasi ide-ide baru, dan berani mengambil risiko yang konstruktif. Ini dapat merangsang inovasi dan kreativitas di tempat kerja.

2.2.7 Unsur-Unsur Motivasi Kerja

Unsur-unsur motivasi kerja adalah faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan dan kecenderungan seseorang untuk bekerja dengan semangat dan dedikasi. Beberapa unsur motivasi kerja yang umum meliputi :

1. Pengakuan dan Apresiasi: Diberikan penghargaan, pengakuan, dan apresiasi yang adil atas prestasi kerja yang baik dapat menjadi motivator yang kuat bagi karyawan. Hal ini dapat berupa pujian, penghargaan, promosi, atau bonus kinerja.

2. Gaji dan Tunjangan: Kompensasi finansial yang memadai dan adil adalah salah satu faktor motivasi yang penting. Gaji yang memadai dan insentif seperti tunjangan kesehatan, asuransi, pensiun, atau fasilitas lainnya dapat memberikan dorongan bagi karyawan untuk bekerja lebih baik.

3. Pengembangan Karir: Peluang untuk pengembangan karir dan kemajuan dalam organisasi merupakan faktor motivasi yang kuat. Karyawan yang memiliki kesempatan untuk meningkatkan keterampilan, belajar hal baru, atau mendapatkan promosi cenderung lebih termotivasi untuk mencapai tujuan karir mereka.

4.Lingkungan Kerja yang Baik: Suasana kerja yang positif, dukungan tim, dan hubungan yang baik antara rekan kerja dan atasan dapat mempengaruhi motivasi karyawan. Faktor-faktor seperti keadilan, keterbukaan, dan kerjasama tim menciptakan lingkungan kerja yang menginspirasi.

5.Tantangan dan Rasa Pencapaian: Memberikan tugas yang menantang dan memberi kesempatan untuk meraih pencapaian secara pribadi dapat memotivasi karyawan. Rasa kepuasan dan prestasi yang dirasakan ketika menyelesaikan tugas yang sulit atau mencapai target tertentu dapat meningkatkan motivasi kerja.

6.Otonomi dan Tanggung Jawab: Memberikan kebebasan dalam bekerja, kesempatan untuk mengambil keputusan, dan memberikan tanggung jawab yang lebih besar dapat meningkatkan motivasi. Karyawan yang merasa memiliki kontrol atas pekerjaan mereka cenderung lebih termotivasi dan memiliki rasa kepemilikan terhadap hasil kerja mereka.

7.Visi dan Tujuan Organisasi: Karyawan cenderung lebih termotivasi ketika mereka memahami visi dan tujuan organisasi, dan merasa bahwa kontribusi mereka penting dalam mencapai tujuan tersebut. Komunikasi yang jelas mengenai visi dan tujuan perusahaan dapat memberikan arah yang jelas bagi karyawan.

8.Keseimbangan Kerja dan Kehidupan Pribadi: Menyediakan keseimbangan yang seimbang antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan dapat meningkatkan motivasi mereka. Karyawan yang dapat mengatur waktu dengan baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi akan lebih bahagia dan termotivasi dalam pekerjaan mereka.

2.2.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Faktor-Faktor Motivasi Menurut Sutrisno (2014:116) ada dua faktor yang mempengaruhi motivasi, yaitu:

1. Faktor Internal Faktor-faktor internal antara lain:

1). Keinginan untuk dapat hidup. Keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di muka bumi ini. Keinginan untuk dapat hidup meliputi kebutuhan untuk:

- a. Memperoleh kompensasi yang memadai;
- b. Pekerjaan yang tetap walaupun penghasilan tidak begitu memadai;
- c. Kondisi kerja yang aman dan nyaman.

2). Keinginan untuk dapat memiliki.

Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Hal ini banyak dialami dalam kehidupan sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau bekerja.

3). Keinginan untuk memperoleh penghargaan.

Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, dan untuk memperoleh uang itu pun ia harus bekerja keras.

4). Keinginan untuk memperoleh pengakuan. Keinginan untuk memperoleh pengakuan dapat meliputi hal-hal:

- a. Adanya penghargaan terhadap prestasi.
- b. Adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak.
- c. Pimpinan yang adil dan bijaksana. D. Perusahaan tempat bekerjadihargai oleh masyarakat.

5). Keinginan untuk berkuasa.

Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja. Keinginan untuk berkuasa atau menjadi pimpinan itu dalam arti positif, yaitu ingin dipilih menjadi ketua atau kepala, tentu sebelumnya sipemilih telah melihat dan menyaksikan sendiri bahwa orang itu benar-benar mau bekerja, sehingga ia pantas untuk dijadikan penguasa dalam unit organisasi/kerja.

2. Faktor Eksternal Faktor-faktor eksternal antara lain:

1). Kondisi lingkungan kerja.

Lingkungan kerja ini meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut.

2). Kompensasi yang memadai.

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik.

3). Supervisi yang baik.

Peran supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para karyawan, agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik tanpa membuat kesalahan. Posisi supervisi sangat dekat dengan para karyawan dan selalu menghadapi karyawan dalam melaksanakan tugas. Peranan supervisor yang melakukan pekerjaan supervisi sangat mempengaruhi motivasi kerja karyawan.

Setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, apabila yang bersangkutan merasa ada jaminan karier yang jelas dalam melakukan pekerjaan. Hal ini akan dapat terwujud bila perusahaan dapat memberikan jaminan karier untuk

masa depan, baik jaminan akan adanya promosi jabatan, pangkat, maupun jaminan pemberian kesempatan untuk mengembangkan potensi diri.

5). Status dan tanggung jawab.

Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Dengan menduduki jabatan, seseorang merasa dirinya akan dipercaya, diberi tanggung jawab, dan wewenang yang besar untuk melakukan kegiatan-kegiatan.

2.3 Kinerja

2.3.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah ukuran atau penilaian terhadap prestasi dan efektivitas seseorang, tim, organisasi, atau sistem dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja mencerminkan sejauh mana seseorang atau suatu entitas telah berhasil menyelesaikan tugas-tugas atau mencapai hasil yang diharapkan.

Kinerja dapat diukur dengan berbagai metrik tergantung pada konteksnya. Misalnya, dalam konteks kerja individu, kinerja dapat diukur berdasarkan produktivitas, kualitas pekerjaan, ketaatan pada jadwal, inisiatif, atau kemampuan untuk mencapai target. Sementara itu, dalam konteks tim atau organisasi, kinerja dapat diukur berdasarkan pencapaian tujuan tim, kolaborasi, kepuasan pelanggan, keberlanjutan keuangan, atau pertumbuhan bisnis.

Penting untuk mencatat bahwa pengukuran kinerja haruslah obyektif, terukur, dan relevan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Hasil pengukuran kinerja dapat digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, mengambil tindakan perbaikan, memberikan umpan balik, dan mengambil keputusan strategis untuk meningkatkan kinerja di masa depan.

2.3.2 Indikator Kinerja

Indikator kinerja, juga dikenal sebagai Key Performance Indicators (KPIs), adalah ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu organisasi, tim, atau individu mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Indikator kinerja digunakan sebagai alat pengukuran untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan keberhasilan dalam mencapai hasil yang diinginkan.

Berikut ini adalah beberapa contoh indikator kinerja yang umum digunakan di berbagai bidang dan sektor :

1.Keuangan:

- Pendapatan bersih
- Laba kotor
- Margin keuntungan
- Return on Investment (ROI)

2.Penjualan dan Pemasaran:

- Pendapatan penjualan
- Jumlah pelanggan baru
- Tingkat retensi pelanggan
- Konversi prospek menjadi pelanggan
- Persentase pangsa pasar

3.Sumber Daya Manusia:

- Tingkat kehadiran karyawan
- Tingkat turnover karyawan
- Tingkat kepuasan karyawan

4.Operasional:

- Waktu rata-rata penyelesaian tugas
- Tingkat efisiensi produksi
- Tingkat kualitas produk atau layanan
- Tingkat kesalahan atau cacat

5.Layanan Pelanggan:

- Tingkat kepuasan pelanggan
- Waktu respons terhadap keluhan pelanggan
- Jumlah keluhan pelanggan
- Tingkat retensi pelanggan
- Tingkat kesetiaan pelanggan

2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang, baik di tempat kerja maupun dalam berbagai konteks lainnya. Berikut adalah beberapa faktor yang umumnya dianggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja individu :

1.Motivasi: Tingkat motivasi seseorang dapat memengaruhi sejauh mana mereka berkomitmen untuk mencapai tujuan dan tugas-tugas yang ditugaskan. Motivasi dapat bersumber dari faktor internal (seperti kepuasan pribadi, ambisi, atau rasa pencapaian) dan faktor eksternal (seperti pengakuan, imbalan, atau dorongan dari atasan).

2.Keterampilan dan Kompetensi: Keterampilan teknis dan kompetensi yang relevan dengan pekerjaan tertentu dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Kemampuan untuk menguasai tugas-tugas yang diberikan dan melaksanakan pekerjaan dengan efektif dan efisien penting untuk mencapai hasil yang baik.

3. Pengalaman dan Pengetahuan: Pengalaman kerja sebelumnya dan tingkat pengetahuan dalam bidang tertentu juga dapat mempengaruhi kinerja. Semakin banyak pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki seseorang, semakin mampu mereka menghadapi tantangan yang kompleks dan menemukan solusi yang efektif.

4. Lingkungan Kerja: Lingkungan kerja yang baik, termasuk budaya perusahaan, hubungan antar rekan kerja, dan gaya kepemimpinan, dapat berdampak pada kinerja individu. Lingkungan yang mendukung, kolaboratif, dan memberikan dukungan dapat memotivasi individu untuk memberikan yang terbaik.

5. Faktor Personal: Beberapa faktor personal seperti kepribadian, sikap, dan nilai-nilai individu juga dapat mempengaruhi kinerja. Misalnya, individu yang memiliki sikap positif, kemampuan untuk beradaptasi, dan sikap terbuka terhadap perubahan cenderung memiliki kinerja yang lebih baik.

6. Pengakuan dan Dukungan: Pengakuan atas prestasi kerja dan dukungan dari atasan dan rekan kerja dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Hasil yang lebih baik.

7. Faktor Eksternal: Faktor-faktor eksternal seperti tekanan waktu, sumber daya yang terbatas, dan perubahan lingkungan dapat mempengaruhi kinerja. Ketika individu menghadapi tekanan yang tinggi atau memiliki keterbatasan dalam sumber daya, kinerja mereka mungkin terpengaruh.

2.2.4 Karakteristik Kinerja

Karakteristik kinerja merujuk pada atribut-atribut yang digunakan untuk mengukur atau mengevaluasi kualitas dan efektivitas kinerja seseorang, tim, atau organisasi. Berikut ini adalah beberapa karakteristik kinerja yang umumnya dipertimbangkan :

1. Produktivitas: Produktivitas mengacu pada sejauh mana suatu individu, tim, atau organisasi dapat menghasilkan output atau mencapai tujuan dalam periode waktu tertentu. Produktivitas yang tinggi menunjukkan efisiensi dan efektivitas dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

2. Kualitas: Kualitas kinerja mengukur sejauh mana hasil atau output yang dihasilkan mencapai standar atau persyaratan yang ditetapkan. Kualitas yang baik berarti mencapai atau melebihi standar yang diharapkan.

3. Ketepatan waktu: Ketepatan waktu mengukur kemampuan seseorang, tim, atau organisasi untuk menyelesaikan tugas atau proyek sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Ketepatan waktu yang baik menunjukkan kedisiplinan dan kemampuan mengelola waktu dengan efektif.

4. Kecepatan: Kecepatan merujuk pada kecepatan atau efisiensi dalam menyelesaikan tugas atau proses. Tingkat kecepatan yang tinggi menunjukkan kemampuan untuk bekerja dengan cepat tanpa mengorbankan kualitas.

5. Inovasi: Inovasi mengacu pada kemampuan untuk menghasilkan ide-ide baru, konsep, atau solusi yang kreatif dan berbeda. Kemampuan untuk berinovasi memungkinkan individu, tim, atau organisasi untuk terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

6.Kepuasan pelanggan: Kepuasan pelanggan adalah ukuran sejauh mana pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan yang diberikan oleh individu, tim, atau organisasi. Kepuasan pelanggan yang tinggi menunjukkan bahwa kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi.

7.Kolaborasi dan kerjasama: Kolaborasi dan kerjasama mengacu pada kemampuan individu atau tim untuk bekerja sama, berbagi informasi, dan berkolaborasi dalam mencapai tujuan bersama. Kemampuan ini memungkinkan adanya sinergi dan hasil yang lebih baik.

8.Kepemimpinan: Kepemimpinan merujuk pada kemampuan seseorang untuk mempengaruhi, mengarahkan, dan menginspirasi orang lain dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kemampuan kepemimpinan yang baik penting dalam memotivasi dan membimbing tim atau organisasi menuju kesuksesan.

9.Tanggung jawab: Tanggung jawab mengacu pada kesadaran individu atau tim terhadap tugas, peran, dan kewajiban yang mereka emban. Kemampuan untuk bertanggung jawab menunjukkan integritas dan dedikasi terhadap pekerjaan.

10.Pembelajaran dan pengembangan: Kemampuan untuk terus belajar, mengembangkan keterampilan, dan meningkatkan pengetahuan.

2.3 Kerangka pikir

Kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari peneliti yang dilandasi dengan konsep-konsep dan teori yang relevan guna memecahkan masalah penelitian. Adapun kerangka pemikiran dari pengaruh antar variabel dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagaimana dbawah ini.

Tabel 2.1 Kerangka Pikir

