

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kinerja**

###### **1.1 Pengertian Kinerja**

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Menurut Mangkunegara (2012) kinerja adalah “prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Menurut Edison dkk (2016) kinerja adalah “hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya”. Pendapat lain juga dikemukakan menurut Wirawan (2009) kinerja adalah “keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan kinerja adalah hasil kerja seseorang atau individu dalam melaksanakan pekerjaannya atau tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya. Maka kinerja yang baik akan meningkatkan produktivitas perusahaan, sebaliknya

kinerja yang kurang akan membuat produktivitas perusahaan menjadi menurun.

## **1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Sutrisno(2010) yaitu :

### a) Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Masalahnya adalah bagaimana proses terjadinya efisiensi dan efektivitas organisasi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan.

### b) Otoritas dan Tanggung jawab

Dalam organisasi yang baik, wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.

### c) Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan

ketetapan perusahaan. Masalah disiplin karyawan yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan akan memberikan corak terhadap kinerja organisasi. Kinerja organisasi akan tercapai apabila kinerja individu maupun kelompok ditingkatkan.

d) **Inisiatif**

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Dengan perkataan lain, inisiatif karyawan yang ada di dalam organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja.

Menurut penelitian Vidianingtyas dan Putri (2014) membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi dengan kinerja karyawan.

### **1.3 Mengukur kinerja karyawan**

Standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagai dasar penilaian setiap pekerjaan. Untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Menurut Bangun (2012) suatu pekerjaan dapat diukur dengan cara yaitu:

a) **Jumlah pekerjaan**

Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi

standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut karyawan harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, ketrampilan, maupun kemampuan yang sesuai.

b) Kualitas pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuannya. Karyawan memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.

c) Ketepatan waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi, bila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan.

d) Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Ada tipe

pekerjaan yang menuntut kehadiran karyawan selama delapan jam sehari untuk lima hari kerja seminggu. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.

e) Kemampuan kerja sama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang karyawan saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih, sehingga membutuhkan kerja sama antar karyawan sangat dibutuhkan.

Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerja sama dengan rekan sekerja lainnya.

#### **1.4 Penilaian kinerja**

Penilaian kinerja dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang di capai karyawan dengan standar pekerjaan. Bila hasil kerja yang diperoleh sampai atau melebihi standar pekerjaan dapat dikatakan kinerja seorang karyawan termasuk pada kategori baik. Menurut Bangun (2012) “penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya”. Sedangkan Marwansyah (2010) menyatakan “penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah sistem formal untuk memeriksa atau mengkaji dan mengevaluasi kinerja seseorang atau kelompok”. Dari uraian diatas dapat disimpulkan penilaian kinerja adalah proses yang

dilakukan organisasi atau perusahaan secara teratur terhadap hasil pekerjaan seorang karyawan untuk mengukur kemampuan karyawan dalam menjalankan tugasnya.

### **1.5 Manfaat penilaian kinerja**

Menurut Handoko dalam Martoyo (2007) terdapat 10 manfaat yang dapat di petik dari penilaian kinerja sebagai berikut:

a) Perbaikan prestasi kerja

Umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan karyawan, manajer dan departemen personalia dapat memperbaiki kegiatan-kegiatan mereka demi perbaikan prestasi kerja.

b) Penyesuaian-penyesuaian kompensasi

Evaluasi prestasi kerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.

c) Keputusan-keputusan penempatan

Promosi, transfer dan demosi (penurunan jabatan) biasanya didasarkan pada prestasi kerja masa lalu atau antisipasinya. Promosi sering merupakan bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja masa lalu.

d) Kebutuhan-kebutuhan latihan dan pengembang

Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan kebutuhan latihan.

Demikian juga prestasi yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.

e) Perencanaan dan pengembangan karier

Umpan balik prestasi kerja seseorang karyawan dapat mengarahkan keputusan-keputusan karier, yaitu tentang jalur karier tertentu yang harus diteliti.

f) Penyimpangan-penyimpangan proses staffing

Prestasi kerja yang baik atau jelek mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur staffing departemen personalia.

g) Ketidakakuratan informasional

Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisa jabatan, rencana-rencana sumber daya manusia, atau komponen-komponen sistem informasi manajemen personalia lainnya. Menggantungkan diri pada informasi yang tidak akurat (teliti) dapat mengakibatkan keputusan-keputusan personalia yang diambil tidak tepat.

h) Kesalahan-kesalahan desain pekerjaan

Prestasi kerja yang jelek mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian prestasi membantu diagnose kesalahan-kesalahan tersebut.

i) Kesempatan kerja yang adil

Penilaian prestasi kerja secara akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi.

j) Tantangan-tantangan eksternal

Kadang-kadang prestasi kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar lingkungan kerja, seperti: keluarga, kesehatan, kondisi finansial atau masalah-masalah pribadi lainnya. Dengan penilaian prestasi kerja tersebut, departemen personalia dimungkinkan untuk dapat menawarkan bantuan kepada semua karyawan yang membutuhkan atau yang diperkirakan memerlukan.

## 2. Motivasi

### 2.1 Pengertian motivasi

Motivasi pada dasarnya merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kerja seseorang agar dapat melakukan sesuatu yang dibutuhkan oleh perusahaan. Menurut Mangkunegara (2012) motivasi merupakan “kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan”. Sedangkan menurut Martoyo (2007) motivasi pada dasarnya adalah “proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang kita inginkan”. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Sutrisno (2016) motivasi “adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk

melakukan aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang”.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan dorongan untuk melakukan aktivitas tertentu untuk memperoleh apa yang dibutuhkan.

Terdapat beberapa prinsip dalam motivasi menurut Mangkunegara (2012), yaitu :

a) Prinsip partisipasi

Dalam upaya memotivasi, karyawan perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.

b) Prinsip Komunikasi

Pemimpin mengomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, karyawan akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

c) Prinsip mengakui andil bawahan

Pemimpin mengakui bahwa bawahan (karyawan) mempunyai andil didalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, karyawan akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

d) Prinsip pendelegasian wewenang

Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada karyawan bawahan sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat

karyawanyang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.

e) Prinsip memberi perhatian

Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan karyawanbawahan, akan memotivasi karyawan bekerja apa yang diharapkan oleh pemimpin.

## 2.2 Faktor Faktor yang mempengaruhi motivasi

Menurut Sutrisno (2016) ada dua faktor yang mempengaruhi motivasi, yaitu :

### 1. Faktor Intern

#### A. Keinginan untuk dapat hidup

Keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup dimuka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup ini orang mau mengerjakan apa saja, apakah pekerjaan itu baik atau jelek, apakah halal atau haram, dan sebagainya. 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.

B. Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau bekerja.

C. Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi orang pun akan bekerja keras.

D. Keinginan untuk memperoleh pengakuan

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

E. Keinginan untuk berkuasa

Keinginan untuk berkuasa menimbulkan dorongan seseorang untuk bekerja lebih keras.

2. Faktor Ekstern

a. Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan.

b. Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya.

c. Supervisi yang baik

Fungsi supervisi dalam pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para karyawan, agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan.

d. Adanya jaminan pekerjaan

Perusahaan dapat memberikan jaminan karier untuk masa depan, baik jaminan akan adanya promosi jabatan, pangkat, maupun jaminan pemberian kesempatan untuk mengembangkan potensi diri. Sebaliknya, orang akan lari meninggalkan perusahaan bila jaminan karier ini kurang jelas dan kurang di informasikan kepada mereka.

e. Status dan tanggung jawab

Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Mereka bukan hanya mengharapkan kompensasi semata, tetapi pada satu masa mereka juga berharap akan dapat kesempatan menduduki jabatan dalam suatu perusahaan.

f. Peraturan yang fleksibel

Biasanya peraturan bersifat melindungi dan dapat memberikan motivasi para karyawan untuk bekerja lebih baik.

### 2.3 Hal-hal Dalam Pemberian Motivasi

Menurut Sutrisno (2016) hal-hal dalam pemberian motivasi harus memperhatikan seperti :

a) Memahami perilaku bawahan

Seorang pimpinan dalam tugas keseluruhan hendaknya dapat memperhatikan, mengamati perilaku para bawahan masing-masing agar memudahkan tugasnya memberi motivasi.

b) Harus berbuat dan berperilaku realistis

Dalam memberi motivasi, seorang pimpinan mengetahui bahwa kemampuan para bawahan tidak sama, dan dalam memberikan tugas disamakan dengan kemampuan mereka.

c) Tingkat kebutuhan setiap orang berbeda

Tingkat kebutuhan setiap orang tidak sama disebabkan karena adanya kecenderungan, keinginan, perasaan, dan harapan yang berbeda antara satu orang dengan orang lain pada waktu yang sama.

d) Mampu menggunakan keahlian

Seorang pimpinan yang dikehendaki dapat menjadi pelopor dalam setiap hal dan lebih menguasai seluk-beluk pekerjaan.

e) Pemberian motivasi harus mengacu pada orang

Seorang pimpinan harus memperlakukan seorang bawahan sebagai bawahan, bukan sebagai diri sendiri yang sedang mempunyai kesadaran tinggi untuk melakukan pekerjaan dengan baik.

f) Harus dapat memberi keteladanan

Dengan keteladanan seorang pimpinan, bawahan akan dapat termotivasi bagaimana cara bekerja dengan baik, berkata dan berbuat yang baik.

## 2.1 Teori Motivasi

Menurut Frederick Herzberg dalam Sutrisno(2016) teori ini merupakan pengembangan dari teori hierarki kebutuhan Maslow. Teori pemeliharaan motivasi ini ada dua faktor yang mempengaruhi kondisi pekerjaan seseorang, yaitu :

a) Faktor Pemeliharaan (*Maintenance factor*)

Faktor yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan untuk memelihara keberadaan karyawan sebagai manusia, pemeliharaan ketentraman, dan kesehatan. Faktor-faktor pemeliharaan ini meliputi hal-hal gaji, kondisi kerja fisik, kepastian pekerjaan, supervisi yang menyenangkan, mobil dinas, rumah dinas, dan tunjangan lainnya.

b) Faktor Motivasi (*Motivation factor*)

Merupakan faktor pendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dari dalam diri orang yang bersangkutan (intrinsik). Faktor motivator ini mencakup kepuasan kerja, motivasi yang diraih, peluang untuk maju, pengakuan orang lain, kemungkinan pengembangan karier, dan tanggung jawab.

## **2.1 Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2012) menyimpulkan bahwa ada hubungan yang positif antara motivasi berprestasi dengan pencapaian kinerja. Artinya pimpinan, manajer dan pegawai yang mempunyai motivasi berprestasi tinggi akan mencapai kinerja tinggi, dan sebaliknya mereka yang kinerjanya rendah disebabkan karena motivasi kerjanya rendah. Motivasi seseorang karyawan terhadap pekerjaannya rendah maka akan mempengaruhi kinerja karyawannya yang menjadi rendah, sebaliknya jika motivasi seseorang karyawan terhadap pekerjaannya tinggi maka akan meningkatkan kinerja karyawannya, sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik lagi untuk mencapai tujuannya.

## **3. Lingkungan kerja**

### **3.1 Pengertian lingkungan kerja**

“Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan oleh manajemen. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan. Namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawannya dapat meningkatkan kinerja. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan menurunkan kinerja” (Nugroho, 2016).

Menurut Nitisemito (2010) dalam Nugroho dan Satrio (2016) mendefinisikan “lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang diembankan. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009) dalam Nugroho dan Satrio (2016) “lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik perseorangan maupun sebagai kelompok”.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para karyawan untuk menjalankan pekerjaannya, baik yang berbentuk fisik maupun berbentuk non fisik dan dapat mempengaruhi kinerjanya secara optimal sehingga mampu menyelesaikan tugas yang telah diberikan secara efektif dan efisien.

### **3.2 Jenis-Jenis Lingkungan Kerja**

Menurut Sedarmayanti (2009) dalam Nugroho dan Satrio (2016) menyatakan secara garis bahwa secara garis besar jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua, yaitu:

#### **a. Lingkungan kerja fisik**

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik termasuk didalamnya adalah penerangan (cahaya), pewarnaan,

kebersihan tempat kerja, sirkulasi udara, tata ruang dan peralatan kerja yang tersedia.

b. Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik termasuk didalamnya adalah pengawasan kerja, rasa aman dan nyaman dalam menjalankan pekerjaan.

### **3.3 Hubungan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja**

Pentingnya lingkungan kerja yang baik akan mendukung semangat kerja yang tinggi pada kinerja karyawan. Menurut Nugroho dan Satrio (2016) menyebutkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi lingkungan kerja mengenai kebersihan tempat kerja, pencahayaan, sirkulasi udara, peralatan kerja, kebisingan, keamanan, hubungan antar pimpinan dan karyawan tersebut akan membuat karyawan merasa senang dalam bekerja sehingga akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

## **4. Kepuasan kerja**

### **4.1 Pengertian kepuasan kerja**

Istilah “kepuasan” merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja. Menurut Sutrisno (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah “suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis”. Sedangkan menurut Wijono (2010) kepuasan kerja adalah “suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya.

Sutrisno (2016) mengemukakan bahwa karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuasakan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan, kepuasan kerja adalah suatu sikap atau perasaan karyawan terhadap suka atau tidaknya, puas atau tidak puasnya dalam melaksanakan pekerjaannya.

## 4.2 Teori-Teori Kepuasan Kerja

Menurut Wijono (2010) Teori-Teori kepuasan kerja adalah :

a) Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*)

Menurut Lockedalam Wijono (2010) teori ketidaksesuaian mengungkapkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan dari beberapa aspek pekerjaan menggunakan dasar pertimbangan dua nilai (values), yaitu (1) ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan individu dengan apa yang dia terima dalam kenyataannya dan (2) apa pentingnya pekerjaan yang diinginkan oleh individu tersebut .

b) Model dari Kepuasan Bidang/Bagian (*Facet Satisfaction*)

Kepuasan bidang menurut model Lawler dalam Wijono(2010) mengatakan bahwa individu akan merasa puas terhadap bidang tertentu dari pekerjaan mereka (misalnya, hubungan antara rekan kerja, atasan dan bawahan, dan/atau gaji).

c) Teori Proses Bertentangan (*Opponent-Process Theory*)

Dalam teori prosesbertentangan menurut Munandar dalam Wijono (2010) memandang kepuasan kerja dari perspektif yang berbeda secara mendasar daripada pendekatan yang lain. Teori ini memberi tekanan bahwa individu ingin mempertahankan keseimbangan emosional (*emotional equilibrium*).

#### **4.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Menurut Sutrisno (2016) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

a) Faktor psikologis

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, yang meliputi minat, ketenteraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.

b) Faktor sosial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antarkaryawan maupun karyawan dengan atasan.

c) Faktor fisik

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya.

d) Faktor finansial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

### 4.3 Dampak Kepuasan Dan Ketidakpuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2016) dampak perilaku kepuasan dan ketidakpuasan kerja telah banyak diteliti dan dikaji, antara lain :

a) Dampak Terhadap Produktivitas

Pada mulanya orang berpendapat bahwa produktivitas dapat dinaikkan dengan menaikkan kepuasan kerja. Hubungan antara produktivitas dan kepuasan kerja sangat kecil. Menurut Munandar dalam Sutrisno (2016) mengatakan bahwa produktivitas dipengaruhi oleh banyak faktor-faktor moderator di samping kepuasan kerja.

Jika tenaga kerja tidak memersepsikan ganjaran intrinsik dan ekstrinsik berasosiasi dengan prestasi kerja, maka kenaikan dalam prestasi tak akan berkorelasi dengan kenaikan dalam kepuasan kerja.

b) Dampak Terhadap Ketidakhadiran dan Keluarnya Tenaga Kerja

Ketidakhadiran dan berhenti bekerja merupakan jenis jawaban-jawaban yang secara kualitatif berbeda. Ketidakhadiran lebih spontan sifatnya dan dengan demikian mencerminkan ketidakpuasan kerja.

Lain halnya dengan berhenti bekerja atau keluar dari pekerjaan. Perilaku ini karena akan mempunyai akibat-akibat ekonomis yang besar, maka lebih besar kemungkinannya ia berhubungan dengan ketidakpuasan kerja.

Menurut Robbins dalam Sutrisno (2016) menyatakan bahwa ketidakpuasan kerja pada tenaga kerja atau karyawan dapat diungkapkan ke dalam berbagai macam cara. Misalnya, selain

meninggalkan pekerjaan, karyawan selalu mengeluh, membangkang, menghindari sebagian tanggung jawab pekerjaan mereka.

c) Dampak Terhadap Kesehatan

Meskipun jelas bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan kesehatan, hubungan kausalnya masih tidak jelas. Diduga bahwa kepuasan kerja menunjang tingkat dari fungsi fisik dan mental dan kepuasan sendiri merupakan tanda dari kesehatan. Tingkat dari kepuasan kerja dan kesehatan mungkin saling mengukuhkan sehingga peningkatan dari yang satu dapat meningkatkan yang lain dan sebaliknya yang satu mempunyai akibat yang negatif juga pada yang lain.

#### **4.4 Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja**

Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis (Sutrisno, 2016). Menurut Vidianingtyas dan Putri (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Untuk mempertahankan kepuasan dan kinerja, manajemen hendaknya mempertahankan beberapa faktor seperti prestasi kerja, pengakuan terhadap kinerja karyawan, hubungan kondusif antara karyawan dengan rekan kerja dan atasan, dan kebijakan yang telah diterapkan oleh manajemen. Makin tinggi harapan kerja ini dapat terpenuhi, makin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan. Kondisi

kepuasan atau ketidakpuasan kerja tersebut, akan menjadi umpan balik yang akan mempengaruhi pula kinerja karyawan pada suatu perusahaan dan seterusnya akan mempengaruhi pula kinerja karyawan tersebut di waktu yang akan datang.

## B. Penelitian Terdahulu

Beberapa peneliti telah melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil dari penelitian akan digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan dalam penelitian ini, antara lain yaitu :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Santoso (2017)	Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Agro Niaga Jaya Abadi Unggul Jabung Malang	Dependen : Pelatihan, Motivasi Independen : Kinerja	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja
2	I Wayan Juniantara I Gede Riana (2015)	Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi di Denpasar	Dependen : Motivasi, Kepuasan Kerja Independen : Kinerja	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja
3	Sunarji Harahap (2016)	Pengaruh Kepemimpinan Islami dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk Kantor Cabang Pembantu Sukaramai Medan	Dependen : Kepemimpinan Islami, Motivasi Kerja Independen : Kinerja	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja

4	Benny Nugroho Budhi Satrio (2016)	Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Auto 2000 Sungkono Surabaya	Dependen : Motivasi, Lingkungan Kerja Independen : Kinerja	Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja
5	Zainul Hidayat, MM & Muchamad Taufiq, MH (2012)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Serta Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang	Dependen : Lingkungan Kerja, Disiplin, Motivasi Independen : Kinerja Karyawan	Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan
6	Rahmi Yuliana (2016)	Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Lingkungan kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. BCA SYARIAH SEMARANG)	Dependen : Kepemimpinan, Motivasi, Lingkungan Kerja, Independen : Kinerja	Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja
7	Yanti, Andi Tri Haryono SE MM, Maria Magdalena Minarsih (2015)	Pengaruh Kompensasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan pada CV Koperasi Puri Kencana Taxi Semarang	Dependen : Kompensasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Disiplin Independen : Kinerja	Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja
8	Rengani Nur'aini Vidianingtyas, Wika Harisa Putri (2014)	Pengaruh Kompensasi, Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Jasa Katering di Daerah Istimewa Yogyakarta	Dependen : Kompensasi, Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Gaya Kepemimpinan Independen : Kinerja	Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan
9	Ayu Desi Indrawati (2013)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta di kota Denpasar	Dependen : Kepuasan Kerja Independen : Kinerja Karyawan, Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja
10	Yoga Putrana,	Pengaruh Kepuasan	Dependen :	Kepuasan Kerja

	Aziz Fathoni, Moh Mukeri Warso (2016)	Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Gelora Persada Mediatama Semarang	Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Independen : <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB), Kinerja Karyawan	berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan
--	---	--	---	--

Sumber : Berbagai jurnal

### C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu di atas, penelitian ini menggunakan variabel bebas (independen), yaitu motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja. Sedangkan variabel terikatnya (dependen) yaitu kinerja karyawan. berdasarkan hubungan antar variabel diatas dapat diketahui pengaruh variabel motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebagai berikut :

#### 1. Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan

Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan apabila seorang manajer yang memiliki motivasi yang tinggi akan mempengaruhi kinerja manajerial menjadi lebih tinggi. Motivasi seseorang karyawan terhadap pekerjaannya rendah maka akan mempengaruhi kinerja karyawannya yang menjadi rendah. Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang melakukan aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Umumnya kinerja yang tinggi pasti dihubungkan dengan

motivasi yang tinggi. Sebaliknya, jika motivasi itu rendah maka kinerjanya pun rendah (Sutrisno, 2016). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Juniantara dan Riana (2016) bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan koperasi di Denpasar. Kemudian dengan penelitian Santoso (2017) bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Koperasi Agro Niaga Jaya Abadi Unggul Jabung Malang, selanjutnya dengan penelitian Harahap (2016) bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk Kantor Cabang Pembantu Sukaramai Medan.

## 2. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan

Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawannya dapat meningkatkan kinerja. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan menurunkan kinerja (Nugroho dan Satrio, 2016). Keterkaitan lingkungan kerja dengan kinerja karyawan dapat dilihat dari beberapa penelitian yang dilakukan, antara lain : oleh Nugroho dan Satrio (2016) hasil pengujian menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan auto 2000 Sungkono Surabaya departemen servis. Hal ini mengindikasikan semakin tinggi lingkungan kerja mengenai kebersihan tempat kerja, pencahayaan, sirkulasi udara, peralatan kerja, kebisingan, keamanan, hubungan

antar pimpinan dengan karyawan tersebut akan membuat karyawan merasa senang dalam bekerja sehingga akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Kemudian dengan penelitian Hidayat dan Taufiq (2012) bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. selanjutnya dengan penelitian Yanti dkk (2015) serta penelitian Yuliana (2016) bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

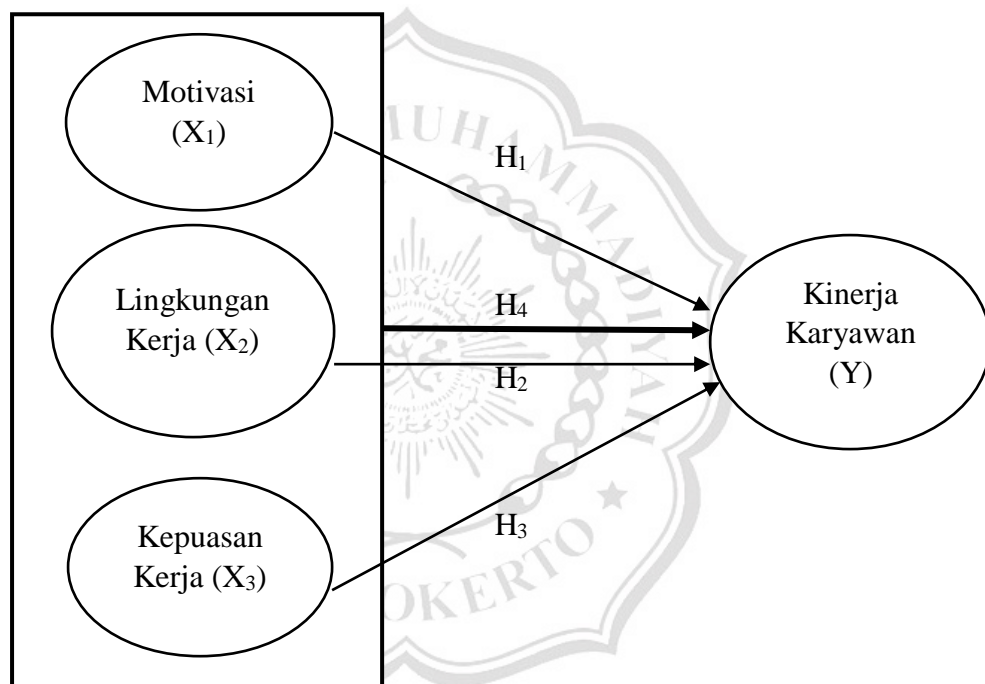
### 3. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena sangat besar manfaatnya baik untuk kepentingan karyawan (Sutrisno, 2016). Sejalan dengan beberapa penelitian yang telah dilakukan, antara lain: Vidianingtyas dan Putri (2014) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja adalah apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya menyokong dan sebaliknya jika aspek-aspek tersebut tidak menyokong, karyawan akan merasa tidak puas. Makin tinggi harapan kerja ini dapat terpenuhi, makin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan. kondisi kepuasan atau ketidakpuasan tersebut akan menjadi umpan balik yang akan mempengaruhi pula kinerja karyawan tersebut di waktu yang akan datang. Sejalan dengan beberapa penelitian yang telah dilakukan, antara lain: Indrawati (2013) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya dengan penelitian Putrana dkk (2016) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka pemikiran penelitian adalah sebagai berikut :

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



Keterangan :

- : Berpengaruh secara parsial
- : Berpengaruh secara simultan

#### **D. Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2012) bahwa hipotesis merupakan “jawaban sementara terhadap persamaan masalah penelitian, dimana rumusan

masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan”. Jawaban masih berdasarkan teori yang relevan, tetapi belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H<sub>1</sub> : Motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
- H<sub>2</sub> : Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
- H<sub>3</sub> : Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
- H<sub>4</sub> : Motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

