

BAB II

STUDI PUSTAKA

A. Pengertian Tenaga Kerja

Manusia merupakan salah satu sumberdaya perusahaan atau organisasi yang mempunyai nilai prakarsa dan mempunyai peran serta dalam penggunaan sumberdaya yang lain yang ada di dalam organisasi. Sistem pengelolaan sumberdaya manusia yang tepat merupakan kunci keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuannya. Perusahaan atau organisasi dalam menjalankan usahanya perlu didukung oleh sumber daya manusia yaitu pegawai-pegawai atau karyawan-karyawan sebagai faktor penting dalam menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi sehingga pelaksanaan kerja pegawai sangat mempengaruhi tujuan organisasi secara keseluruhan.

Oleh karena itu agar tujuan dan sasaran organisasi dapat dicapai, perlu adanya perhatian yang lebih dari organisasi terhadap kesejahteraan pegawai-pegawainya. Pada dasarnya, sasaran organisasi dapat tercapai bila memperhatikan adanya motivasi yang ada pada pegawai-pegawainya, apapun yang dilakukan pegawai bila termotivasi akan mendorong usahanya lebih giat dan cenderung meningkatkan produktivitas kerja yang ada dalam perusahaan atau organisasi.

B. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan yang diarahkan untuk mencapai tujuan atau target tertentu. Kinerja berarti prestasi kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja serta penampilan kerja. Kinerja karyawan sering diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.

Kinerja karyawan adalah hasil yang diinginkan dari pelaku. Kinerja karyawan adalah tingkat terhadapnya para karyawan mencapai persyaratan pekerjaan. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2013:67) bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai selama periode tertentu berdasarkan atas kemampuan yang dimilikinya dalam mencapai target yang telah ditentukan.

1. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Handoko (2012:193) yaitu faktor-faktor kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, komitmen terhadap organisasi dan aspek-aspek ekonomis, teknis serta berperilaku lainnya.

Menurut Mangkuprawira (dalam Jatiningrum, Musadiek dan Prasetya 2016:119) menyatakan ada lima macam faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu:

a. Faktor Individual

Meliputi unsur pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh tiap individu.

b. Faktor Kepemimpinan

Meliputi aspek kualitas manajer dan team *leader* dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja kepada karyawan.

c. Faktor Tim

Meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan, dan keeratan anggota tim.

d. Faktor Sistem

Meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi seperti perlengkapan kerja, penentuan ruang dan lingkungan fisik (penyinaran, temperatur dan ventilasi), proses organisasi dan struktur organisasi.

e. Faktor Kontekstual

Meliputi tekanan dan lingkungan organisasi.

2. Indikator-Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja karyawan. Adapun mengenai indikator yang menjadi ukuran kinerja menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2012:378) adalah sebagai berikut:

a. Kuantitas

Kuantitas kerja merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

b. Kualitas

Ketaatan dalam prosedur, disiplin, dan dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

c. Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang diisyaratkan dengan supervisi minimum. Mencakup konsistensi kinerja dan keandalan dalam pelayanan, akurat, benar dan tepat.

d. Kehadiran

Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja.

e. Kemampuan bekerja sama

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

C. Pengertian Motivasi

Menurut Samsudin (2010:281) mengemukakan bahwa motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Motivasi adalah pekerjaan yang dilakukan oleh manajer dalam memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada karyawannya, dan untuk mengambil tindakan-tindakan tertentu.

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2013:143) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi adalah ketersediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individual

tertentu. Sedangkan menurut Sutrisno (2016:110) mengatakan bahwa motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan kerja.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan dorongan yang dapat membangkitkan kemauan kerja karyawan untuk memulai melaksanakan pekerjaan sesuai tugas dan tanggung jawabnya.

1. Model – Model Motivasi

Menurut Hasibuan (2013:148) menyatakan bahwa model-model motivasi terdiri dari 3 yaitu :

a. Model Tradisional.

Model ini mengemukakan bahwa untuk memotivasi bawahan agar gairah kerja meningkat adalah dilakukan dengan sistem *insentif* yaitu memberikan *insentif* (uang atau barang) kepada karyawan yang berprestasi.

b. Model Hubungan Manusia

Untuk memotivasi bawahan supaya gairah bekerja meningkat ialah dilakukan dengan mengakui kebutuhan sosial mereka dan membuat mereka merasa berguna dan penting.

c. Model Sumber Daya Manusia

Model ini menyatakan bahwa karyawan dimotivasi oleh banyak faktor, bukan hanya uang atau barang atau keinginan akan kepuasan, tetapi juga kebutuhan akan pencapaian dan pekerjaan berarti. Menurut

model ini karyawan cenderung memperoleh kepuasan dari prestasi yang baik.

2. Teori Motivasi

Kebutuhan merupakan keinginan psikologis atau keinginan psikologis yang tidak terpenuhi dalam diri seorang individu.

a. Teori “ERG”

Mangkunegara (2013:98) mengungkapkan teori kebutuhan yang disebut teori ERG, tiga kelompok teori kebutuhan tersebut adalah:

- 1) *Existence* (Keberadaan)
- 2) *Relatednees* (Keterikatan)
- 3) *Growth* (Pertumbuhan)

Teori ERG juga mengungkapkan bahwa sebagai tambahan terhadap proses kemajuan pemuasan juga proses pengurangan keputusan. Yaitu jika seseorang terus-menerus terhambat dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan menyebabkan individu tersebut mengarahkan pada upaya pengurangan karena menimbulkan usaha untuk memenuhi kebutuhan yang lebih rendah.

Penjelasan tentang teori ERG menyediakan sarana yang penting bagi manajer tentang perilaku. Jika diketahui bahwa tingkat kebutuhan yang lebih tinggi dari seseorang bawahan misalnya, pertumbuhan nampak terkendali, mungkin karena kebijaksanaan perusahaan, maka hal ini harus menjadi perhatian utama manajer untuk

mencoba mengarahkan kembali upaya bawahan yang bersangkutan memenuhi kebutuhan akan keterkaitan atau kebutuhan eksistensi. Teori ERG mengisyaratkan bahwa individu akan termotivasi untuk melakukan sesuatu guna memenuhi salah satu dari ketiga perangkat kebutuhan.

b. Teori “Tiga Kebutuhan”

Dikemukakan oleh David McClelland dalam Siagian (2013:97) inti teori ini terletak pada pendapat yang mengatakan bahwa pemahaman tentang motivasi akan semakin mendalam apabila disadari bahwa setiap orang mempunyai tiga jenis kebutuhan, yaitu:

- 1) Kebutuhan akan berprestasi (*Need for Achievement*)
- 2) Kebutuhan akan kekuasaan (*Need for Power*)
- 3) Kebutuhan afiliasi (*Need for Affiliation*)

3. Indikator Motivasi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator motivasi dari teori Maslow. Teori hirarki kebutuhan dari Abraham Maslow (dalam Sunyoto 2012:194) terdiri dari:

a. Kebutuhan fisiologis (*Physiological-need*)

Kebutuhan fisiologis merupakan hierarki kebutuhan manusia yang paling dasar yang merupakan kebutuhan untuk dapat hidup seperti makan, minum, perumahan, oksigen, tidur dan sebagainya.

b. *Kebutuhan rasa aman (Safety-need)*

Kebutuhan ini meliputi keamanan dan perlindungan dari bahaya kecelakaan kerja, jaminan akan kelangsungan pekerjaannya, dan jaminan akan hari tuanya pada saat mereka tidak lagi bekerja.

c. *Kebutuhan sosial (Social-need)*

Meliputi kebutuhan untuk persahabatan, afiliasi, dan interaksi yang lebih erat dengan orang lain. Dalam organisasi akan berkaitan dengan kebutuhan akan adanya kelompok kerja yang kompak, supervisi yang baik dan rekreasi bersama.

d. *Kebutuhan penghargaan (Esteem-need)*

Kebutuhan ini meliputi kebutuhan keinginan untuk dihormati, dihargai atas prestasi seseorang, pengakuan atas faktor kemampuan dan keahlian seseorang serta efektivitas kerja seseorang.

e. *Kebutuhan aktualisasi diri (Self-actualization need)*

Aktualisasi diri merupakan hierarki kebutuhan dari Maslow yang paling tinggi. Aktualisasi diri berkaitan dengan proses pengembangan akan potensi yang sesungguhnya dari seseorang.

D. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja menurut pendapat Nitisemito dalam Nuraini (2013:97) adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Berdasarkan definisi tersebut, dapat diketahui bahwa lingkungan kerja adalah

kondisi atau keadaan yang mempengaruhi cukup besar terhadap pegawai dalam melakukan pekerjaan atau terhadap jalannya operasi perusahaan.

Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja secara optimal. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang cukup penting dalam menciptakan kinerja pegawai, karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap pegawai yang nantinya akan berdampak pada kinerja pegawai yang bersangkutan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaan sehari-harinya yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugasnya.

1. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2013:19) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua faktor yaitu faktor lingkungan kerja fisik dan faktor lingkungan kerja non fisik.

a. Faktor lingkungan kerja fisik, sebagai berikut :

- 1) Pewarnaan
- 2) Penerangan
- 3) Udara
- 4) Suara bising
- 5) Ruang gerak
- 6) Keamanan

7) Kebersihan

b. Faktor lingkungan kerja non fisik, sebagai berikut :

- 1) Struktur kerja
- 2) Tanggung jawab kerja
- 3) Perhatian dan dukungan pemimpin
- 4) Kerja sama antar kelompok
- 5) Kelancaran komunikasi

Menurut (Suwatno dan Priansa, 2014:163) secara umum lingkungan kerja terdiri dari lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja psikis. Faktor lingkungan adalah lingkungan yang berada disekitar pekerja itu sendiri. Kondisi di lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang meliputi:

- a. Rencana ruang kerja meliputi kesesuaian pengaturan dan tata letak peralatan kerja, hal ini berpengaruh besar terhadap kenyamanan dan tampilan kerja karyawan.
- b. Rancangan pekerjaan meliputi peralatan kerja dan prosedur kerja atau metode kerja, peralatan kerja yang tidak sesuai dengan pekerjaannya akan mempengaruhi kesehatan hasil kerja karyawan.
- c. Kondisi lingkungan kerja penerangan dan kebisingan sangat berhubungan dengan kenyamanan para pekerja dalam bekerja. Sirkulasi udara, suhu ruangan dan penerangan yang sesuai sangat mempengaruhi kondisi seseorang dalam menjalankan tugasnya.

d. Tingkat *visual privacy* dan *acoustical privacy* dalam tingkat pekerjaan tertentu membutuhkan tempat kerja yang dapat memberi privasi bagi karyawannya. Yang dimaksud privasi disini adalah sebagai “keleluasaan pribadi” terhadap hal-hal yang menyangkut dirinya dan kelompoknya. Sedangkan *acoustical privacy* berhubungan dengan pendengaran.

2. Faktor Lingkungan Psikis

Faktor lingkungan psikis adalah hal-hal yang menyangkut dengan hubungan sosial dan keorganisasian. Kondisi psikis yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah:

- a. Pekerjaan yang berlebihan pekerjaan yang berlebihan dengan waktu yang terbatas atau mendesak dalam penyelesaian suatu pekerjaan akan menimbulkan penekanan dan ketegangan terhadap karyawan, sehingga hasil yang didapat kurang maksimal.
- b. Sistem pengawasan yang buruk sistem pengawasan yang buruk dan tidak efisien dapat menimbulkan ketidakpuasan lainnya, seperti ketidakstabilan suasana politik dan kurangnya umpan balik prestasi kerja.
- c. Frustrasi dapat berdampak pada terhambatnya usaha pencapaian tujuan, misalnya harapan perusahaan tidak sesuai dengan harapan karyawan, apabila hal ini berlangsung terus menerus akan menimbulkan frustrasi bagi karyawan.

- d. Perubahan-perubahan dalam segala bentuk yang terjadi dalam pekerjaan akan mempengaruhi cara orang-orang dalam bekerja, misalnya perubahan lingkungan kerja seperti perubahan jenis pekerjaan, perubahan organisasi, dan pergantian pemimpin perusahaan.
- e. Perselisihan antara pribadi dan kelompok terjadi apabila kedua belah pihak mempunyai tujuan yang sama dan bersaing untuk mencapai tujuan tersebut. Perselisihan ini dapat berdampak negatif yaitu terjadinya perselisihan dalam berkomunikasi, kurangnya kekompakan dan kerjasama. Sedangkan dampak positifnya adalah adanya usaha positif untuk mengatasi perselisihan ditempat kerja, diantaranya: persaingan, masalah status dan perbedaan antara individu.

E. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
<p>Aldo Herlambang Gardjito, Mochammad Al Musadieg, dan Gunawan Eko Nurtjahjono (2014)</p> <p>Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Volume 13 Nomor 1, 1 Agustus 2014 hal. 147-158</p>	<p>Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Bagian Produksi PT. Karmand Mitra Andalan Surabaya).</p>	<p>Regresi Linier Berganda</p>	<p>Motivasi kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Karmand Mitra Andalan Surabaya.</p>
<p>P. Edi Sumantri (2016)</p> <p>Jurnal Pro Bisnis Vol 9 No. 2, Agustus 2016</p> <p>ISSN : 1979 - 9268 e-ISSN : 2442 - 4536</p>	<p>Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Usaha Penjualan Mobil Bekas Di Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas</p>	<p>Regresi Linier Berganda</p>	<p>a. Faktor-faktor motivasi dan lingkungan kerja organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. b. Motivasi kerja merupakan faktor yang berpengaruh lebih besar terhadap kinerja karyawan.</p>
<p>Citra Dwi Jatiningrum, Mochammad Al Musadieg dan Arik Prasetya (2016)</p> <p>Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)</p>	<p>Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi dan Kemampuan Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan dan Agen PT Asuransi</p>	<p>Regresi Linier Berganda</p>	<p>a. Karyawan dan agen memiliki nilai rata-rata pemahaman budaya organisasi, motivasi kerja, dan kemampuan kerja. b. Budaya</p>

Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Vol 39 No. 1 Oktober 2016.	Jiwasraya <i>Branch Office</i> (Malang)		<p>organisasi, motivasi kerja dan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan.</p> <p>c. Uji hipotesis, pemahaman budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.</p> <p>d. Kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.</p>
Agus Murdiyanto (2012) Tema Vol 9 edisi 1, April 2012, hal 12-28	Analisis Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Motor Hepy Cabang Jawa Tengah	Regresi Linier Berganda	Motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
Ronna Yulia, Rita N. Taroreh, Yantje Uhing (2017) Jurnal EMBA, Vol 5 No. 2	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Regresi Linier Berganda	Secara simultan lingkungan kerja dan motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada

Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Juni 2017, hal 298-307	Cinemaxx Lippo Plaza Manado		Cinemaxx Lippo Plaza Manado.

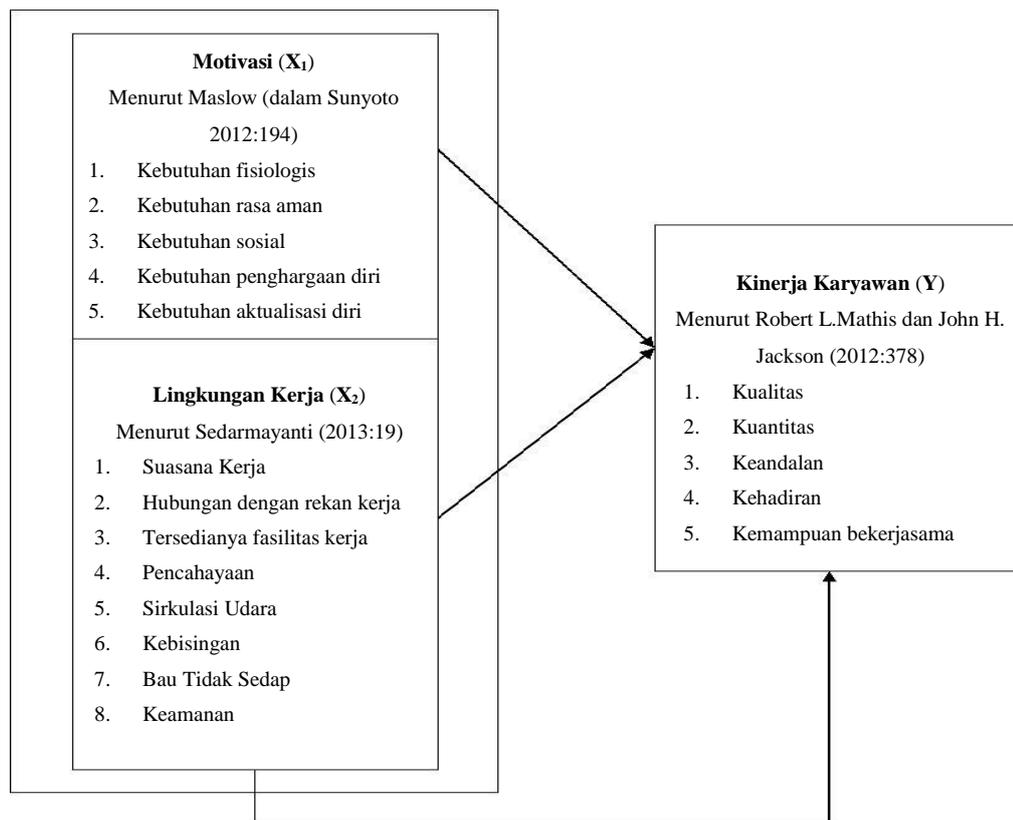
F. Kerangka Pemikiran

Sumber daya manusia merupakan tantangan tersendiri bagi Manajer karena keberhasilan manajer tergantung pada kualitas sumber daya manusia. Apabila masing-masing individu dalam perusahaan dapat berjalan efektif dengan kata lain, kelangsungan perusahaan tergantung pada kinerja karyawan. Dalam usaha untuk mencapai tujuan, perusahaan sangat mengharapkan adanya kinerja yang tinggi dari setiap karyawannya. Peningkatan kinerja dapat dipengaruhi dengan memberikan motivasi pada karyawan dan lingkungan kerja yang memadai.

Dalam kinerja karyawan agar seseorang lebih semangat lagi perlu adanya motivasi dalam bekerja. Dengan adanya motivasi, maka terjadilah kemauan kerja dan dengan adanya kemauan untuk bekerja serta dengan adanya kerja sama, maka kinerja akan meningkat. Dengan adanya motivasi yang mendukung seperti tercukupinya kebutuhan fisiologis karyawan seperti makan atau minum atau sandang pangan, adanya rasa aman dari perusahaan yang berupa asuransi keselamatan atau kesehatan, adanya rasa sosial seperti tidak membedakan karyawan satu dengan karyawan lain, adanya rasa penghargaan diri dengan adanya bonus atau adanya pujian dari pimpinan, adanya kebebasan menyampaikan pendapat, maka karyawan dalam bekerja semakin semangat sehingga kinerja karyawan akan baik.

Selain motivasi, lingkungan kerja juga mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Dengan adanya lingkungan kerja yang mendukung seperti kebersihan di perusahaan membuat suasana kerja yang menyenangkan, hubungan dengan rekan kerja yang harmonis, tersedianya fasilitas kerja yang memadai, penerangan yang cukup di ruangan, sirkulasi udara yang bersih, tidak adanya bunyi yang tidak dikehendaki atau kebisingan, bau tidak sedap, dan terjaminnya keamanan seperti adanya satpam bisa menjaga di lingkungan luar gedung diharapkan menunjang proses dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja.

Sehingga hubungan faktor – faktor tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori (Sugiyono, 2017:132). Suatu hipotesis akan diterima apabila data yang dikumpulkan mendukung pernyataan. Hipotesis merupakan anggapan dasar yang kemudian membuat suatu teori yang masih harus diuji kebenarannya. Jadi hipotesis merupakan jawaban sementara pernyataan-pernyataan yang dikemukakan dalam perumusan masalah. Dalam kaitannya dengan pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan diatas, maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : Ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

H2 : Ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

H3 : Ada pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.