

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian**

##### **2.1.1 Motivasi**

Motivasi adalah karakteristik psikologis manusia yang memberikan kontribusi pada tingkat komitmen seseorang. Hal ini termasuk faktor-faktor yang menyebabkan, menyalurkan dan mempertahankan tingkah laku manusia dalam arah tekad tertentu (Stoner dan Freeman, 2009: 134).

Motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan dan memelihara perilaku manusia. Selain itu, motivasi penting bagi manajer karena dengan memahami orang-orang berperilaku tertentu, maka dapat diarahkan untuk bekerja sesuai dengan yang diinginkan organisasi. (Handoko, 2008:251).

Motivasi merupakan proses psikologi dasar yang dipelajari dalam penelitian-penelitian yang berkaitan dengan bidang psikologi, sosial, industri, ekonomi maupun organisasional. Secara tradisional model atau teori motivasi dikategorikan sebagai teori kepuasan (*content theory*) yaitu teori yang menjelaskan perilaku manusia dalam memuaskan kebutuhannya dan teori proses (*process theory*) yaitu menerangkan dan menganalisa bagaimana perilaku didorong, diarahkan, dipertahankan dan dihentikan.

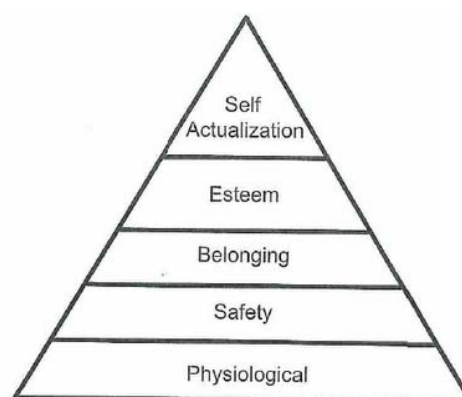
Motivasi atau dorongan dalam melakukan suatu pekerjaan itu sangat besar pengaruhnya terhadap efektifitas kerja. Seseorang bersedia

melakukan sesuatu pekerjaan bilamana motivasi yang mendorongnya cukup kuat yang pada dasarnya mendapat saingan atau tantangan dari motif lain yang berlawanan. Demikian pula sebaliknya orang lain yang tidak didorong oleh motivasi yang kuat akan meninggalkan atau sekurang-kurangnya tidak bergairah dalam melakukan sesuatu pekerjaan.

Banyak istilah yang digunakan untuk menyebut motivasi (*motivation*) atau motif, antara lain kebutuhan (*need*), desakan (*urge*), keinginan (*wish*), dan dorongan (*drive*). Dalam hal ini akan digunakan istilah motivasi, yang diartikan sebagai keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Berikut ini, dikemukakan beberapa model motivasi yang banyak digunakan dalam berbagai penelitian sumber daya manusia atau perilaku manusia dalam organisasi.

#### 2.1.1.1 Model Maslow

Model Maslow ini sering disebut dengan model hierarki kebutuhan. Menurut Maslow, pada umumnya terdapat lima hierarki kebutuhan manusia.



**Gambar 1. Model Maslow**

Kebutuhan fisiologis. Meliputi makan, minum, perumahan, istirahat/tidur dan seks. Kebutuhan inilah yang merupakan kebutuhan pertama dan utama yang wajib dipenuhi oleh tiap individu. Dengan terpenuhinya kebutuhan ini maka orang dapat mempertahankan hidup dari kematian. Kebutuhan utama inilah yang mendorong setiap individu untuk melakukan pekerjaan apa saja karena individu tersebut akan mendapatkan imbalan, baik berupa uang ataupun barang yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan utama ini.

Kebutuhan rasa aman. Tiap individu mendambakan keamanan bagi dirinya, termasuk keluarganya. Setelah kebutuhan pertama dan utama terpenuhi, timbul perasaan perlunya pemenuhan kebutuhan memiliki rumah tinggal. Untuk mendapatkan rasa aman dari gangguan penjahat, dibangun pagar disekeliling rumah itu, apakah sekedar dari bambu, kayu, tembok, bahkan mungkin ditambah dengan memelihara anjing galak atau menggaji satpam (bagi orang yang mampu).

Kebutuhan sosial. Tiap manusia senantiasa merasa perlu pergaulan dengan sesama manusia lain. Selama hidup manusia di dunia tidak mungkin lepas dari bantuan orang lain. Walaupun sudah terpenuhi kebutuhan pertama dan kedua, jika ia tidak dapat bergaul dengan pihak lain, maka pasti ia merasakan sangat gelisah dalam hidupnya. Hal inilah salah satu tujuan mengapa orang mencari pasangan hidup (istri atau suami) yang dicintai. Selain karena pemenuhan kebutuhan biologis, sang istri atau sang suami merupakan kawan hidup yang paling dekat untuk dapat mengutarakan segala

isi hati, baik senang maupun ketika susah. Hal inilah sangat berbeda dengan hewan yang kawin hanya semata-mata memenuhi kebutuhan biologisnya dan agar tidak punah dari muka bumi ini.

Kebutuhan penghormatan dan penghargaan (atau sering juga disebut dengan kebutuhan harga diri). Sejelek-jeleknya kelakuan manusia, tetap mendambakan penghormatan dan penghargaan. Itulah sebabnya orang berusaha melakukan pekerjaan/kegiatan yang memungkinkan ia mendapat penghormatan dan penghargaan masyarakat, misalnya dibidang tinju, main bola, tari-tarian dan sebagainya.

Kebutuhan aktualisasi diri. Suatu tipe kebutuhan yang senantiasa percaya kepada diri sendiri. Inilah kebutuhan puncak yang paling tinggi sehingga seseorang ingin mempertahankan prestasinya secara optimal.

Jadi, hal pertama yang harus dipenuhi dulu adalah kebutuhan fisik. Jika telah terpenuhi maka kebutuhan berikutnya adalah kebutuhan keamanan. Demikianlah seterusnya sampai pada kebutuhan tertinggi yaitu kebutuhan aktualisasi diri. Tetapi meskipun suatu kebutuhan telah terpuaskan, kebutuhan itu masih mempengaruhi perilaku dan tidak hilang, hanya intensitasnya lebih kecil.

#### **2.1.1.2 Model Hezberg's**

Dalam hal ini Hezberg, membagi kebutuhan manusia dengan sebutan *Two-factors View*. Kepuasan manusia terdiri atas dua hal, yaitu puas dan tidak puas. Untuk menguji konsep Hezberg ini, Team Universitas Pittsburgh

memulai penelitiannya dengan sebuah pertanyaan “*What do people want from their job?*” (Robbins,2003:209) kemudian melahirkan teori *Two Factors*, yaitu: *Motivasi* (faktor pemuas) yang disebutkan *satisfier* atau *intrinsic motivation* dan *Hygiene* yang disebut juga *dissatisfier* atau *ekstrinsic motivation*. Dalam motivasi ada kepuasan kerja atau perasaan positif. Sedangkan dalam hygiene ada perasaan negatif atau ketidakpuasan kerja.

Teori Herzberg ini melihat ada dua faktor yang mendorong karyawan termotivasi yaitu faktor intrinsik yaitu daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing orang, dan faktor ekstrinsik yaitu daya dorong yang datang dari luar diri seseorang, terutama dari organisasi tempatnya bekerja.

Menurut Herzberg, faktor motivasi terhadap pegawai yakni yang mampu memuaskan dan mendorong orang untuk bekerja secara baik, yang terdiri dari *achievement* (keberhasilan pelaksana), *recognition* (pengakuan), *the work itself* (pekerjaan itu sendiri yang menantang, kreatif), *responsibilities* (tanggung jawab), *advancement* (pengembangan). Sedangkan faktor *hygiene* terdiri dari kompensasi, kondisi kerja, status pekerjaan, supervisi, hubungan antar manusia, keamanan kerja dan kebijakan perusahaan.

Dengan demikian, menurut teori ini bahwa faktor-faktor *hygiene* sebagai faktor negatif (ekstrinsik) dapat mengurangi dan menghilangkan ketidakpuasan kerja dan menghindarkan masalah, tetapi tidak akan dapat digunakan untuk memotivasi bawahan. Hanya faktor-faktor positiflah

“*motivasi*” (intrinsik), yang dapat memotivasi para karyawan untuk melaksanakan tugas dan keinginan manajemen perusahaan.

Tabel berikut akan membandingkan kesamaan dalam kedua teori tersebut.

**Tabel 1. Perbandingan Teori Motivasi**

<b>Maslow</b>	<b>Herzberg</b>
Aktualisasi diri	Pekerjaan Prestasi Peluang berkembang
Harga diri	Kemajuan Pengakuan Status
Kebutuhan sosial	Hubungan antar pribadi Supervisi teknis
Rasa Aman	Kepastian Kerja
Kebutuhan Fisik	Kondisi kerja Kehidupan pribadi Gaji

### 2.1.2 Lingkungan Kerja

Setiap perusahaan selalu berusaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan, karena akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja perusahaan dalam menjalankan kegiatannya selalu memperhatikan faktor-faktor yang ada dalam perusahaan, juga harus memperhatikan faktor-faktor yang ada diluar perusahaan atau lingkungan sekitarnya. Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai pengertian lingkungan kerja berikut ini dikemukakan beberapa pendapat.

Menurut Anoraga (2009:4), kondisi tempat bekerja mempengaruhi semangat untuk bekerja. Kondisi tempat kerja yang memungkinkan bahaya-bahaya seperti debu, roda mesin berputar biasanya menyebabkan semangat

kerja menjadi rendah. Kondisi tempat kerja yang baik ditandai oleh baiknya peredaran udara yang cukup, penerangan lampu yang terang dan jauh dari kebisingan suara yang mengganggu konsentrasi kerja, selain itu tata ruang yang baik dan warna yang indah, serta kebersihan yang terjaga sangat membuat karyawan betah bekerja. Faktor lain yang mempengaruhi sikap positif terhadap pekerjaan adalah orang-orang yang ada di lingkungan kerja kita. Kalau teman sekerja kita saling bekerja sama, kompak, ramah dan menyenangkan, tanpa diskriminasi maka akan diperoleh kesenangan dan kebahagiaan dalam bekerja.

Handoko (2008:192) lebih lanjut mengemukakan bahwa lingkungan kerja yang sehat akan dapat menjaga kesehatan para karyawan dari gangguan-gangguan penglihatan, pendengaran, kelelahan. Penciptaan lingkungan kerja yang sehat secara tidak langsung akan mempertahankan atau bahkan meningkatkan minat kerja karyawan.

Menurut Sukoco (2007:184) dikemukakan beberapa faktor fisik yang mempengaruhi produktivitas kerja, yaitu: 1) Sistem Pencahayaan; 2) Warna; 3) Kontrol Suara; 4) Udara; 5) Musik; 6) Keamanan Kantor. Menurut Gie (2007:210) disebutkan beberapa syarat lingkungan fisik yang harus diusahakan, yaitu 1) Cahaya; 2) Warna; 3) Udara; 4) Suara.

Dari uraian diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa lingkungan kerja adalah suasana kerja (lingkungan non fisik), lingkungan tempat kerja (lingkungan fisik) yang ada disekitar pekerja yang dapat

mempengaruhi tugas-tugas yang dibebankan. Penjelasan dari masing-masing faktor dapat dilihat dalam uraian berikut ini :

### **2.1.2.1 Suasana kerja (lingkungan non fisik)**

Dengan adanya suatu lingkungan kerja yang baik dan menyenangkan maka pegawai akan bersemangat dalam melaksanakan pekerjaannya. Suasana kerja dapat mendukung tumbuhnya semangat kerja pegawai dan sangat mempengaruhi pula bagi tercapainya tujuan organisasi. Suasana kerja yang baik dapat tercipta dengan adanya penyusunan organisasi, karena ini merupakan suatu alat yang memberikan pengelompokan kegiatan-kegiatan khusus dan mengelompokkan orang-orang dan menerapkan tujuan manajemen. Dengan penyusunan organisasi yang baik dan pembagian tugas yang jelas dapat menciptakan suasana kerja yang sehat sehingga dapat menumbuhkan semangat kerja pegawai.

Gondokusuma (2003) membagi lingkungan baik secara fisik maupun psikososial. Indikator dari lingkungan psikososial adalah :

#### **1. Kebijaksanaan.**

Kebijaksanaan meliputi program kerja, prosedur dari pedoman yang memuat norma, standar atau sasaran dari kerja sehari-hari serta usaha dalam jangka yang lebih panjang.

#### **2. Syarat kerja.**

Syarat kerja yaitu semua kewajiban yang ditetapkan oleh atasan dan juga imbalan kepada pegawai.



### 3. Kepemimpinan.

Dalam hal ini kebijaksanaan kepemimpinan adalah cara pihak atasan mendekati, mendorong, membimbing serta mengawasi pegawai sehingga tercapai suatu keseimbangan yang diharapkan.

### 4. Semangat.

Semangat dapat dipengaruhi oleh kebijaksanaan kepemimpinan dan merupakan pengaruh utama pada sumbangan pegawai karena akan membuat pegawai mencapai hasil yang lebih tinggi tanpa menjemukan.

### 5. Kerjasama.

Kerjasama dalam kelompok adalah refleksi moral dan akan baik apabila moralnya tinggi. Ada baiknya jika pegawai dengan kemampuan kerja serta daya tahan kerja keras yang setaraf itu dimasukkan ke dalam suatu kelompok kerja.

### 6. Prestasi dan produktivitas.

Prestasi dan produktivitas yang tinggi pada beberapa pegawai dapat mendorong pegawai lain untuk bekerja lebih giat.

Pegawai juga memerlukan adanya suatu penghargaan yang sifatnya non finansial baik dari pimpinan maupun dari rekan kerja, seperti pujian, pengakuan atas prestasi yang dicapainya, hal ini akan mendorong pegawai untuk lebih giat dalam melaksanakan pekerjaan. Selain itu perlakuan yang wajar tanpa adanya tekanan-tekanan atau diskriminasi sangat dibutuhkan bagi para pegawai sehingga tercipta suatu suasana kerja yang menyenangkan. Struktur organisasi yang tepat, terdapat kerjasama antar pegawai tanpa

adanya diskriminasi, hal ini akan mempengaruhi pegawai untuk lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas mereka.

### **2.1.2.2 Lingkungan tempat kerja (lingkungan fisik)**

#### **1. Pewarnaan**

Masalah pewarnaan ini bukan hanya pewarnaan dinding saja, tetapi sangat luas, sehingga dapat juga pewarnaan mesin-mesin, peralatan, bahkan pewarnaan dari seragam yang mereka pakai perlu mendapat perhatian. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara. Selain itu warna yang tepat akan mencegah kesilauan yang mungkin timbul karena cahaya yang berlebihan (Gie, 2007:216).

Komposisi warna yang salah dapat pula mengganggu pemandangan. sehingga dapat menimbulkan rasa tidak atau kurang menyenangkan bagi mereka yang memandang. Dan rasa tidak menyenangkan ini dapat mempengaruhi semangat dan kegairahan kerja para pegawai (Nitisemito, 2002; 185).

Pemilihan warna yang sesuai bukan hanya pada warna dinding saja, tetapi juga termasuk pewarnaan perabot, peralatan maupun perlengkapan, bahkan warna seragam yang dipakai pegawai juga harus diperhatikan. Dengan demikian akan timbul keseragaman komposisi

warna yang enak dipandang mata. Penggunaan warna yang baik akan memberikan keuntungan sebagai berikut :

- a. Memungkinkan kantor menjadi tempat yang menyenangkan dan menarik.
- b. Mempunyai akibat yang tidak langsung terhadap produktivitas pegawai.

## **2. Kebersihan**

Kebersihan merupakan syarat pertama untuk pegawai-pegawai yang sehat dan pelaksanaannya tidak akan memerlukan banyak ongkos. Dalam setiap urusan hendaknya selalu menjaga kebersihan lingkungan, sebab selain mempengaruhi kesehatan juga akan mempengaruhi kesehatan jiwa seseorang. Lingkungan kerja yang bersih bisa menimbulkan rasa senang, dan rasa senang ini akan dapat mempengaruhi seseorang untuk bekerja lebih bersemangat dan lebih bergairah lagi.

Kebersihan kantor (Gie, 2007:211) mencakup kebersihan bangunan, perlengkapan dan perabotan.

### **1). Kebersihan Bangunan**

Semua bagian dari bangunan gedung hendaknya selalu bersih, seperti dinding, lantai, langit-langit, halaman sekitar gedung dan bagian gedung yang lain (kamar mandi dan WC). Dinding, lantai hendaknya bebas dari corat-coret atau noda-noda lain, seperti bekas telapak kaki. Demikian juga tidak ada sarang laba-laba yang

bergelantungan. Untuk menjaga agar lantai tetap bersih hendaknya lantai selalu disapu dan dipel. Selain itu hendaknya disediakan keset di setiap pintu masuk dan keranjang sampah di setiap ruangan. Kamar mandi dan WC sebagai bagian yang diperlukan bagi para pegawai hendaknya selalu terjaga kebersihannya. Untuk menghindari bau yang tidak enak di kamar mandi/WC bisa dengan memberi bahan kimia seperti karbol misalnya. Hal yang lebih penting lagi adalah air, air harus selalu tersedia dan bersih adanya. Tidak ketinggalan pula perlengkapan kamar mandi seperti gayung, sabun mandi, lap/handuk hendaknya tersedia, karena tanpa itu kamar mandi/WC kurang berfungsi sebagaimana mestinya.

## 2). Kebersihan perlengkapan dan perabotan

Perlengkapan kantor seperti meja, kursi, lemari, mesin kantor harus selalu bersih. Jika para karyawan akan bekerja tidak perlu lagi disibukkan dengan perlengkapan kantor yang masih kotor. Oleh karena itu setiap mulai jam kerja hendaknya semua perabot yang diperlukan sudah dalam keadaan bersih. Mesin-mesin juga secara rutin selalu dibersihkan sehingga tidak macet jika sedang digunakan, karena kotoran-kotoran yang menumpuk di dalam mesin akan mengganggu bekerjanya mesin-mesin tersebut. Dalam usaha menciptakan lingkungan kerja yang bersih, pimpinan harus dapat menanamkan pentingnya kebersihan bagi para pegawai. Mengingat

para pegawai mempunyai tugas tersendiri, maka sangat diperlukan petugas kebersihan untuk menjaga kebersihan lingkungan.

### **3. Cahaya penerangan**

Cahaya penerangan di dalam lingkungan kerja adalah cukupnya sinar yang masuk ke dalam ruang kerja masing-masing pegawai kantor. Dengan tingkat penerangan yang cukup di dalam ruang kerja, akan mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik. Dengan demikian pelaksanaan dan hasil kerja yang diperoleh pegawai akan menjadi lebih baik. Penerangan yang tidak memadai akan mengakibatkan para pegawai tidak jelas melihat dan mengamati pekerjaan yang dilaksanakannya serta akan memperbesar tingkat kesalahan para pegawai tersebut (Gie, 2007:212).

Penerangan disini bukanlah terbatas pada penerangan listrik, tetapi termasuk juga penerangan matahari. Dalam melaksanakan tugas pegawai sering kali membutuhkan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan menuntut ketelitian. Penghematan biaya dalam usaha mengadakan penerangan hendaknya diusahakan dengan sinar matahari. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan kesempatan masuknya sinar matahari dengan menggunakan kaca-kaca pada jendela, plafon, serta dinding, meskipun demikian haruslah dijaga bahwa sinar matahari yang masuk hendaknya jangan menimbulkan silau atau pengap. Penerangan atau cahaya yang cukup merupakan pertimbangan yang

paling penting dalam fasilitas fisik kantor. Keuntungan yang dapat diperoleh sehubungan dengan dilaksanakannya penerangan yang baik bagi kantor adalah :

- 1).Adanya perbaikan kualitas pekerjaan para pegawai
- 2).Adanya kenaikan tingkat produksi
- 3).Berkurangnya tingkat kecelakaan
- 4).Terdapatnya kemudahan pengamatan dan pengawasan
- 5).Peningkatan gairah kerja pegawai
- 6).Tingkat perputaran pegawai berkurang
- 7).Kerusakan barang dalam proses berkurang
- 8).Biaya produksi akan tertekan

#### **4. Pertukaran udara**

Pengaturan udara dalam ruang kerja sangat diperlukan apalagi bila di ruang tersebut penuh dengan pegawai. Pengaturan udara yang baik akan dapat menyebabkan kesegaran fisik pegawai. Sebaliknya pertukaran udara yang kurang akan dapat menimbulkan rasa pengap sehingga mudah menimbulkan kelelahan dari para pegawai.

Gie (2007:220) mengemukakan beberapa hal mengenai udara, yaitu :

- 1) Mengatur suhu udara dalam ruangan kerja dengan alat Air Conditioning (AC).
- 2) Mengusahakan peredaran udara yang cukup dalam ruangan kerja

- 3) Mengatur pakaian kerja yang sebaik-baiknya dipakai oleh para pegawai.

## **5. Tata ruang**

Tujuan tata ruang kerja adalah aliran pekerjaan yang efektif, ruang yang luas akan tetapi dipergunakan dengan baik, kesenangan dan rasa puas para pekerja, memudahkan pengawasan, kesan yang baik bagi para pelanggan dan tamu, dan fleksibilitas yang besar untuk kebutuhan-kebutuhan yang berlainan. Prinsip-prinsip tata ruang adalah arus pekerjaan yang sederhana membatasi mondar-mandir pekerja dan kertas sampai seminimum mungkin, ruang lantai harus bebas dari rintangan atau almari, meja-meja menghadap arah sama kepada pengawas, ruang kerja yang seminimum-minimumnya, perlengkapan harus diletakkan didekat pekerja yang menggunakannya, jumlah gang atau jalan sempit cukup untuk lalu lintas, pekerjaan terinci yang memerlukan penerangan banyak harus ditempatkan dekat dengan jendela, mesin-mesin yang suaranya gaduh harus ditempatkan pada ruangan yang terpisah, tata ruang harus seimbang dan nampak menyenangkan.

## **6. Keamanan**

Menurut Sukoco (2007:223), rasa aman akan menimbulkan ketenangan yang dapat mendorong semangat kerja karyawan. Dengan tidak adanya pemberian jaminan keamanan pada setiap karyawan dalam mereka bekerja, maka akan membuat karyawan merasa tidak terlindungi.

Menurut Anoraga (2009:75) Sarana-sarana kerja yang memadai itu mesti dibarengi dengan kesediaan para karyawan untuk mematuhi ketentuan-ketentuan kerja yang berlaku, khususnya ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan penggunaan sarana-sarana kerja. Dilanggarnya ketentuan tersebut, dapat menyebabkan karyawan terganggu kesehatannya atau malah tertimpa kecelakaan.

### **2.1.3 Kinerja**

Wirawan (2009:5) menyebutkan "kinerja sering juga disebut dengan kinetika kerja atau *performance*". Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Selanjutnya, Wirawan (2009:9), kinerja merupakan fungsi dari kompetensi, sikap dan tindakan.

Kompetensi melukiskan karakteristik pengetahuan, ketrampilan, perilaku, dan pengalaman untuk melakukan suatu pekerjaan atau peran tertentu secara efektif. Kompetensi secara objektif dapat diukur dan dikembangkan melalui supervisi, manajemen kinerja, dan program pengembangan sumber daya manusia.

Sikap melukiskan perasaan mengenai sesuatu, perasaan senang atau tidak senang mengenai objek (orang, benda, pekerjaan, atau keadaan) tertentu. Para psikolog menganggap sikap merupakan konstruksi hipotetikal, yaitu sesuatu yang tidak dapat di observasi secara langsung tetapi hanya



dapat ditarik kesimpulan dari perilaku. Dalam sikap terkandung perasaan, kepercayaan, nilai-nilai dan cenderung berperilaku dengan tindakan tertentu.

Kompetensi dan sikap tidak akan menghasilkan kinerja tanpa dioperasikan dalam tindakan. Banyak orang yang pandai atau berkompeten dan bersikap positif terhadap sesuatu tapi NATO – *no action, talk only*, maka tidak akan menghasilkan kinerja.

Standar kinerja merupakan tolok ukur bagi suatu perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang ditargetkan sesuai dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Standar kinerja dapat juga dijadikan pertanggungjawaban terhadap apa yang telah dilakukan serta untuk mengetahui kinerja perawat.

Metode-metode penilaian berorientasi masa lalu, sebagaimana dikemukakan oleh Handoko (2008:150) dapat diibaratkan seperti mengendarai mobil dengan melihat melalui kaca spion; kita hanya mengetahui dimana kita berada, bukan kemana kita akan pergi. Penilaian-penilaian yang berorientasi masa depan memusatkan pada prestasi kerja di waktu yang akan datang melalui penilaian potensi karyawan atau penetapan sasaran-sasaran prestasi kerja di masa mendatang. Teknik-teknik yang bisa digunakan adalah :

### **1. Penilaian diri**

Teknik evaluasi ini berguna bila tujuan evaluasi ini adalah untuk melanjutkan pengembangan diri. Bila karyawan menilai dirinya, perilaku

defensif cenderung terjadi, sehingga upaya perbaikan diri juga cenderung dilaksanakan.

## **2. Penilaian psikologis**

Penilaian ini pada umumnya terdiri dari wawancara mendalam, tes psikologi, diskusi dengan atasan langsung, dan review evaluasi-evaluasi lainnya. Penilaian psikologis, biasanya dilakukan oleh psikolog, terutama untuk menilai potensi karyawan di waktu yang akan datang. Evaluasi terhadap intelektual, emosi, motivasi karyawan dan karakteristik-karakteristik hubungan pekerjaan lainnya sebagai hasil penilaian diharapkan bisa membantu untuk memperkirakan prestasi kerja di waktu yang akan datang. Evaluasi tersebut terutama digunakan untuk keputusan-keputusan penempatan dan pengembangan. Akurasi sepenuhnya tergantung pada ketrampilan para psikolog.

## **3. Pendekatan *management by objective***

Inti dari pendekatan ini adalah bahwa setiap karyawan dan penyelia secara bersama menetapkan tujuan – tujuan atau sasaran pelaksanaan kerja di waktu yang akan datang. Kemudian, dengan menggunakan sasaran-sasaran tersebut, penilaian prestasi kerja dilakukan bersama pula.

## **4. Teknik pusat penilaian**

Pusat penilaian adalah suatu bentuk penilaian karyawan yang distandarisasikan dimana tergantung pada berbagai tipe penilaian dari penilai. Penilaian bisa meliputi wawancara mendalam, tes-tes psikologi,

diskusi kelompok, simulasi dan sebagainya untuk mengevaluasi potensi karyawan di waktu yang akan datang.

#### **2.1.4 Pelayanan Tenaga Perawat**

Praktek keperawatan adalah tindakan mandiri perawat profesional melalui kerjasama berbentuk kolaborasi dengan klien atau tenaga kesehatan lain dalam memberikan wewenang dan tanggung jawabnya.

Standar praktek keperawatan telah disahkan oleh Menkes RI dalam SK No: 660/Menkes/SK/IX/1987 yang kemudian diperbarui dan disahkan berdasarkan SK Dirjen Yan Med Depkes RI No. YM.00.3.2.6.7637, tanggal 18 agustus 1983. Kemudian pada tahun 1996, Dewan Pimpinan Pusat Persatuan Perawat Nasional Indonesia (DPP PPNI) menyusun standar profesi keperawatan SK No.:03/DPP/SK/I/1996 terdiri atas standar pelayanan keperawatan, standar praktik keperawatan, standar pendidikan keperawatan, dan standar pendidikan keperawatan berkelanjutan, yang selanjutnya setiap tenaga kesehatan diharapkan menggunakan standar ini sebagai pedoman dalam menyelenggarakan dan pengelolaan keperawatan.

Tujuan standar keperawatan (Nursalam 2007: 81) adalah

##### **1. Meningkatkan kualitas asuhan keperawatan**

Perawat berusaha mencapai standar yang telah ditetapkan, dan termotivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat bersifat mendasar terhadap peningkatan kualitas hidup pasiennya.

## 2. Mengurangi biaya asuhan keperawatan.

Apabila perawat melakukan kegiatan yang telah ditetapkan dalam standar, maka beberapa kegiatan keperawatan yang tidak perlu dapat dihindarkan. Hal ini berarti perawat akan menghemat biaya bagi perawat maupun bagi pasien. Dengan adanya standar, maka permasalahan pasien akan cepat ditemukan dan teratasi sehingga hari perawatan pasien semakin pendek dan akan mengurangi biaya perawatan bagi pasien.

## 3. Melindungi perawat dari kelalaian dalam melaksanakan tugas dan melindungi pasien dari tindakan yang tidak terapeutik.

Pasal 53 ayat 2 dan 4 UU Kesehatan No.2 : 23 Tahun 1992, dijelaskan bahwa “Tenaga Kesehatan (perawat dan bidan) dalam melaksanakan tugasnya berkewajiban untuk mematuhi standar profesi dan menghormati hak pasien.”

Dari penjelasan tersebut, standar keperawatan harus dapat menguraikan prosedur yang wajib dilakukan dalam memberikan asuhan keperawatan, sehingga perawat dapat memahami setiap tindakan yang dilakukan. Hal ini dapat menghindarkan kesalahan dan kelalaian dalam melakukan asuhan keperawatan.

Praktek keperawatan sebagai tindakan keperawatan profesional masyarakat dalam penggunaan pengetahuan teoritis yang mantap dan kokoh dari berbagai ilmu dasar serta ilmu keperawatan sebagai landasan untuk melakukan pengkajian, menegakkan diagnosis, menyusun perencanaan, melaksanakan asuhan keperawatan, dan mengevaluasi hasil tindakan

keperawatan serta mengadakan penyesuaian rencana keperawatan untuk menentukan tindakan selanjutnya.

Standar praktek keperawatan dijabarkan oleh Persatuan Perawat Nasional Indonesia, (2000) :

### **1. Standar I : Pengkajian keperawatan**

Perawat mengumpulkan data tentang status kesehatan pasien secara sistematis, menyeluruh, akurat, singkat dan berkesinambungan.

Kriteria pengkajian keperawatan, meliputi :

1. Pengumpulan data dilakukan dengan cara anamnesis, observasi, pemeriksaan fisik, serta dari pemeriksaan penunjang.
2. Sumber data adalah pasien, keluarga, atau orang yang terkait, tim kesehatan, rekam medis dan catatan lain.
3. Data yang dikumpulkan, difokuskan untuk mengidentifikasi :
  - 3.1. Status kesehatan pasien masa lalu
  - 3.2. Status kesehatan pasien saat ini
  - 3.3. Status biologis-psikologis-sosial-spiritual
  - 3.4. Respons terhadap terapi
  - 3.5. Harapan terhadap tingkat kesehatan yang optimal
  - 3.6. Risiko-risiko tinggi masalah keperawatan
4. Kelengkapan data dasar mengandung unsur LARB (lengkap, akurat, relevan dan baru )

## **2. Standar II : Diagnosis keperawatan**

Perawat menganalisis data pengkajian untuk merumuskan diagnosis keperawatan. Kriteria proses diagnosis keperawatan meliputi :

1. Proses diagnosis terdiri atas analisis, interpretasi data, identifikasi masalah pasien, dan perumusan diagnosis keperawatan.
2. Diagnosis keperawatan terdiri atas : masalah, penyebab, dan tanda atau gejala, atau terdiri atas masalah dan penyebab.
3. Bekerjasama dengan klien, dan petugas kesehatan lain untuk memvalidasi diagnosis keperawatan.
4. Melakukan pengkajian ulang, dan merevisi diagnosis berdasarkan data terbaru.

## **3. Standar III : Perencanaan Keperawatan**

Perawat membuat rencana tindakan keperawatan untuk mengatasi masalah dan meningkatkan kesehatan pasien. Kriteria proses perencanaan meliputi :

1. Perencanaan terdiri dari penetapan prioritas masalah, tujuan dan rencana tindakan keperawatan.
2. Bekerjasama dengan pasien dalam menyusun rencana tindakan keperawatan.
3. Perencanaan bersifat individual sesuai dengan kondisi atau kebutuhan pasien.
4. Mendokumentasi rencana keperawatan.

#### **4. Standar IV : Implementasi**

Perawat mengimplementasikan tindakan yang telah diidentifikasi dalam rencana asuhan keperawatan. Kriteria proses meliputi :

1. Bekerjasama dengan klien dalam pelaksanaan tindakan keperawatan.
2. Kolaborasi dengan tim kesehatan lain
3. Melakukan tindakan keperawatan untuk mengatasi kesehatan lain
4. Memberikan pendidikan kesehatan pada pasien dan keluarga mengenai konsep, keterampilan asuhan diri serta membantu memodifikasi lingkungan yang digunakan.
5. Mengkaji ulang dan merevisi pelaksanaan tindakan keperawatan berdasarkan respons pasien.

#### **5. Standar V : Evaluasi keperawatan**

Perawat mengevaluasi kemajuan pasien terhadap tindakan keperawatan dalam pencapaian tujuan dan merevisi data dasar dan perencanaan. Kriteria proses meliputi :

1. Menyusun perencanaan evaluasi hasil dari intervensi secara komprehensif, tepat waktu dan terus menerus.
2. Menggunakan data dasar dan respons pasien dalam mengukur perkembangan ke arah pencapaian tujuan.
3. Memvalidasi dan menganalisis data baru dengan teman sejawat.
4. Bekerjasama dengan pasien dan keluarga untuk memodifikasi rencana asuhan keperawatan.
5. Mendokumentasikan hasil evaluasi dan memodifikasi perencanaan.

Dengan standar asuhan keperawatan tersebut, maka pelayanan keperawatan menjadi lebih terarah.

## **2.2 Kerangka Teori**

Dalam pengertian umum, motivasi (Anoraga, 1992 :39) dikatakan sebagai kebutuhan yang mendorong perbuatan ke arah suatu tujuan tertentu. Ada perbedaan antara orang yang bermotivasi untuk bekerja dengan orang yang bekerja dengan motivasi yang tinggi.

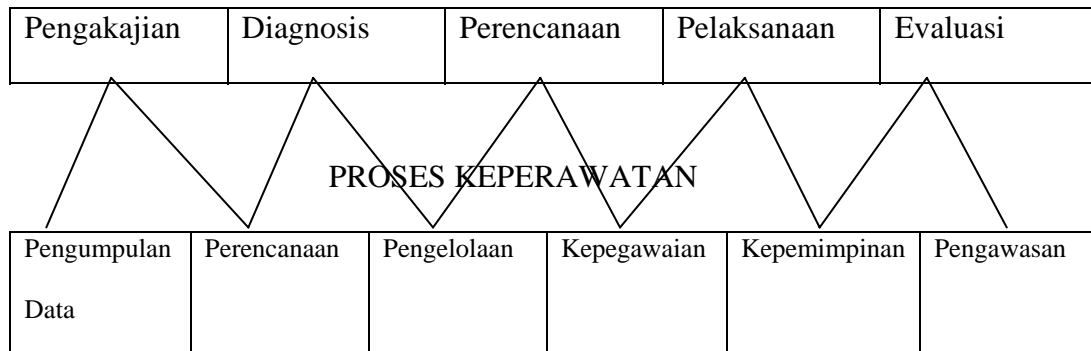
Orang yang bermotivasi untuk bekerja, ia bekerja hanya untuk memenuhi kebutuhan yang vital bagi diri dan keluarganya. Sedangkan orang yang bekerja dengan motivasi yang tinggi adalah orang yang merasa senang dan mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya. Ia akan lebih berusaha untuk memperoleh hasil yang maksimal dengan semangat yang tinggi, serta selalu berusaha mengembangkan tugas dan dirinya.

Dalam keseharian perawat bertugas di rumah sakit, dapat dilihat kegiatan-kegiatan yang ditampilkan para perawat merupakan perilaku yang disadari atau tidak adalah untuk memenuhi tujuan dari motivasinya.

Perawat yang melaksanakan tugas di rumah sakit membutuhkan penciptaan lingkungan kerja dan pengadaan sarana kerja yang dapat menjamin pekerjaannya dapat dilaksanakan. Jika tidak memadai, maka lingkungan kerja dapat menjadi beban tambahan bagi para perawat, misalnya faktor penerangan, kebisingan, suhu ruang kerja, debu, bahan kimia, serta faktor lain yang perlu dikendalikan sehingga tidak berefek buruk bagi para pekerja. (Anoraga, 1992 :78)



Proses manajemen yang mendukung proses keperawatan (Gillies, 1996:2):



**Gambar 2. Sistem manajemen keperawatan**

Suatu sistem manajemen keperawatan yang terorganisir dapat mendukung proses keperawatan sehingga dapat tercipta kinerja perawat yang baik. Prinsip dasar yang perlu diperhatikan (Nursalam, 2007 :54) :

1. Perencanaan merupakan hal yang utama dalam serangkaian fungsi dan aktivitas manajemen, sehingga dapat mengurangi resiko dalam pengambilan keputusan, pemecahan masalah, efek-efek dan perubahan.
2. Manajemen keperawatan dilakukan melalui waktu yang efektif agar dapat mencapai produktifitas yang tinggi dalam tatanan organisasinya.
3. Manajemen keperawatan memerlukan kerja melalui orang lain, maka tahap implementasi dalam proses manajemen terdiri atas bagaimana manajer memimpin orang lain untuk dapat menjalankan tindakan yang telah direncanakan.
4. Evaluasi merupakan tahap akhir untuk menilai seberapa jauh staf mampu melaksanakan perannya sesuai tujuan organisasi yang telah ditetapkan,

membandingkan penampilan dengan standar serta memperbaiki kekurangan.

### 2.3 Landasan Teori

Teori motivasi Herzberg menjelaskan bahwa motivasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja perawat. Motivasi intrinsik terhadap pegawai yakni faktor yang mampu memuaskan dan mendorong orang untuk bekerja secara baik, yang terdiri dari *achievement* (keberhasilan pelaksana), *recognition* (pengakuan), *the work itself* (pekerjaan itu sendiri yang menantang, kreatif), *responsibilities* (tanggung jawab), *advancement* (pengembangan). Faktor *hygiene* (motivasi ekstrinsik) terdiri dari kompensasi, kondisi kerja, status pekerjaan, supervisi, hubungan antar manusia, keamanan kerja dan kebijaksanaan perusahaan.

Lingkungan kerja (Anoraga , 1992: 4) merupakan kondisi tempat bekerja mempengaruhi semangat untuk bekerja yaitu lingkungan fisik, yaitu warna, kebersihan peralatan dan perabotan, cahaya, udara, tata ruang, keamanan dan lingkungan non fisik, yaitu kekompakan, keramahan, kerjasama sesama rekan kerja, tidak ada diskriminasi.

Kinerja Perawat menurut Standar praktek keperawatan telah dijabarkan dalam Persatuan Perawat Nasional Indonesia (2000):

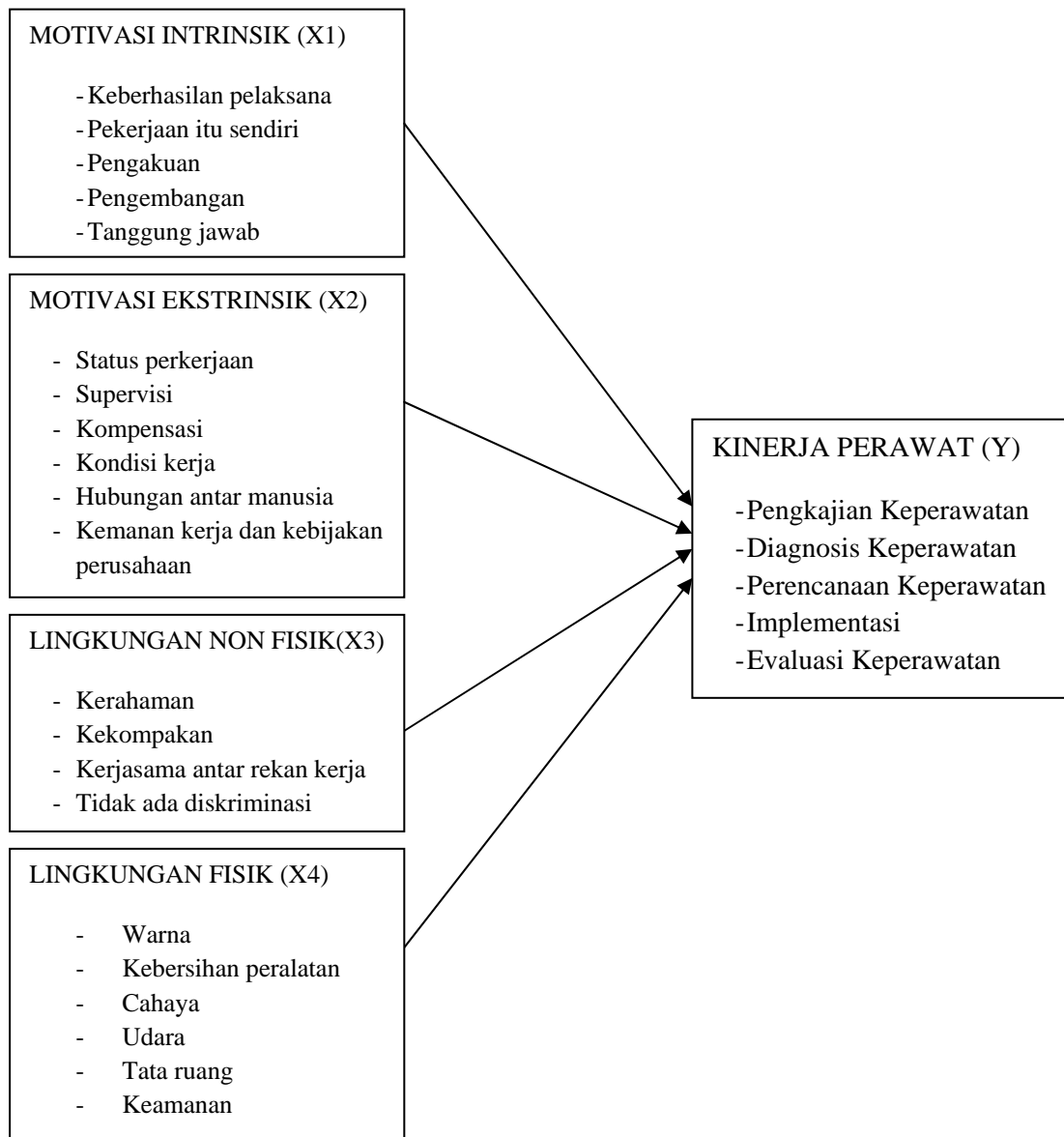
1. Standar I :Pengkajian keperawatan,

Perawat mengumpulkan data tentang status kesehatan pasien secara sistematis, menyeluruh, akurat, singkat dan berkesinambungan.

2. Standar II : Diagnosis keperawatan,  
Perawat menganalisis data pengkajian untuk merumuskan diagnosis keperawatan.
3. Standar III : Perencanaan keperawatan,  
Perawat membuat rencana tindakan keperawatan untuk mengatasi masalah dan meningkatkan kesehatan pasien.
4. Standar IV : Implementasi,  
Perawat mengimplementasikan tindakan yang telah diidentifikasi dalam rencana asuhan keperawatan.
5. Standar V : Evaluasi keperawatan,  
Perawat mengevaluasi kemajuan pasien terhadap tindakan keperawatan dalam pencapaian tujuan dan merevisi data dasar dan perencanaan.

#### **2.4 Kerangka Konsep**

Kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini adalah bahwa ada pengaruh motivasi dan lingkungan kerja perawat terhadap kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.



**Gambar 3. Kerangka Konsep**

## 2.5 Hipotesis

Sesuai dengan permasalahan, tujuan, kerangka konsep, serta penelitian terdahulu, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh antara motivasi intrinsik terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta
2. Terdapat pengaruh antara motivasi ekstrinsik terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta
3. Terdapat pengaruh antara lingkungan non fisik terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta
4. Terdapat pengaruh antara lingkungan fisik terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta
5. Terdapat pengaruh antara motivasi ekstrinsik, motivasi intrinsik, lingkungan non fisik dan lingkungan fisik secara bersama-sama terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta