

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kinerja**

##### **1. Pengertian kinerja**

Kinerja menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan. Kinerja pada hakikatnya merupakan prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya, sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan itu. Menurut Ilyas (2001) kinerja adalah penampilan hasil karya pada seluruh jajaran personil di dalam suatu organisasi.

Menurut Hasibuan (2006) mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering atasan tidak mengetahui betapa

buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Kinerja secara umum dipahami sebagai suatu catatan keluaran, hasil suatu fungsi jabatan kerja atau seluruh aktivitas kerjanya dalam periode tertentu. Secara lebih singkat kinerja disebutkan sebagai suatu kesuksesan di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja sendiri dalam pekerjaan yang sesungguhnya tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha dan kesempatan. Kinerja dapat diukur melalui keluaran atau hasilnya (As'ad, 2002).

Mangkunegara (2005) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Koesmono (2005) mengatakan, bahwa kinerja merupakan prestasi karyawan dari tugas-tugas yang telah ditetapkan. Russel (1993), menyebutkan kinerja sebagai *“the record of outcome produced on a specified job function or activity during specified time period”*. Artinya kinerja sebagai catatan hasil (*outcomes*) yang dihasilkan dari

suatu aktivitas tertentu, selama kurun waktu tertentu. Soeprihantono (1998) mengatakan, bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan seorang karyawan selama periode tertentu, dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalkan standar, target, sasaran, dan kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Menurut Waldman (1994) kinerja merupakan gabungan perilaku dengan prestasi dari apa yang diharapkan dan pilihan atau bagian syarat-syarat tugas yang ada pada masing-masing individu dalam organisasi.

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

## **2. Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja adalah proses suatu organisasi mengevaluasi atau menilai kerja karyawan (Riyadi, 2011). Simamora (2006) penilaian kinerja adalah alat yang berfaedah tidak hanya untuk mengevaluasi kerja dari para karyawan, tetapi juga untuk mengembangkan dan memotivasi kalangan karyawan. Dalam penilaian kinerja mencakup semua aspek

seperti kemampuan, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai bidang tugas seorang pegawai.

Menurut Handoko (2007), penilaian prestasi kinerja merupakan proses organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kinerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang pelaksanaan kinerja. Kegunaan-kegunaan penilaian prestasi kinerja sebagai berikut:

a. Perbaiki prestasi kinerja

Umpan balik pelaksanaan kerja kemungkinan karyawan, manajer, dan departemen personalia dapat membetulkan kegiatan-kegiatan mereka untuk memperbaiki prestasi.

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 biasanya didasarkan pada prestasi kinerja masa lalu. Promosi sering merupakan bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja masa lalu.

- d. **Kebutuhan: kebutuhan pelatihan dan pengembangan**  
Prestasi kinerja 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 mengarahkan keputusan-keputusan karier, yaitu tentang jalur karier tertentu yang harus diteliti.
- f. **Penyimpangan: penyimpangan proses staffing**  
Prestasi kinerja yang baik atau jelek mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur staffing departemen personalia.
- g. **Ketidak akuratan informasi**  
Prestasi kinerja yang jelek mungkin menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisis jabatan, rencana-rencana sumber daya manusia, atau komponen-komponen lain sistem manajemen personalia. Menggantungkan diri pada informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan keputusan-keputusan personalia yang tidak diambil tepat.

h. Kesalahan: kesalahan desain pekerjaan

Prestasi kinerja yang jelek mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan.

i. Kesempatan kinerja yang adil

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

j. Tantangan: tantangan eksternal

Kadang-kadang prestasi kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar lingkungan kinerja, seperti keluarga, kesehatan, kondisi *finansial*, atau masalah-masalah pribadi lainnya.

Menurut Dessler (2008), penilaian kinerja merupakan upaya membandingkan prestasi aktual karyawan dan prestasi kerja yang diharapkan darinya. Dalam penilaian kinerja karyawan tidak hanya menilai secara fisik, tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan kerja, kerajinan, disiplin, hubungan kerja, atau hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan tingkatan pekerjaan. Faktor-faktor penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

- a. kualitas pekerjaan, meliputi akurasi, ketelitian, penampilan, dan penerimaan
- b. keluaran, Kuantitas pekerjaan, meliputi volume keluaran dan kontribusi
- c. Supervisi yang diperlukan, meliputi membutuhkan saran, arahan atau perbaikan
- d. Kehadiran, meliputi ketepatan waktu, disiplin, dapat dipercaya/diandalkan
- e. Konservasi, meliputi pencegahan pemborosan, kerusakan, dan pemeliharaan peralatan

### **3. Aspek-Aspek Penilaian Kinerja**

Moekijat (1989) menyebutkan bahwa dalam penilaian kinerja harus dipertimbangkan sifat individu dan faktor kontribusi pegawai tersebut terhadap organisasi/kelompok seperti inisiatif, semangat, kepercayaan yang mempengaruhi jumlah dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Penilaian kinerja tersebut dikenal dengan istilah sistem *Grafic Scales*. Dengan demikian, aspek-aspek penilaian kinerja meliputi (Moekijat, 1989):

- a. Pekerjaan yang dihasilkan
- b. Kerjasama

- c. Inisiatif
- d. Pengetahuan
- e. Kehadiran
- f. Kesetiaan

#### **4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

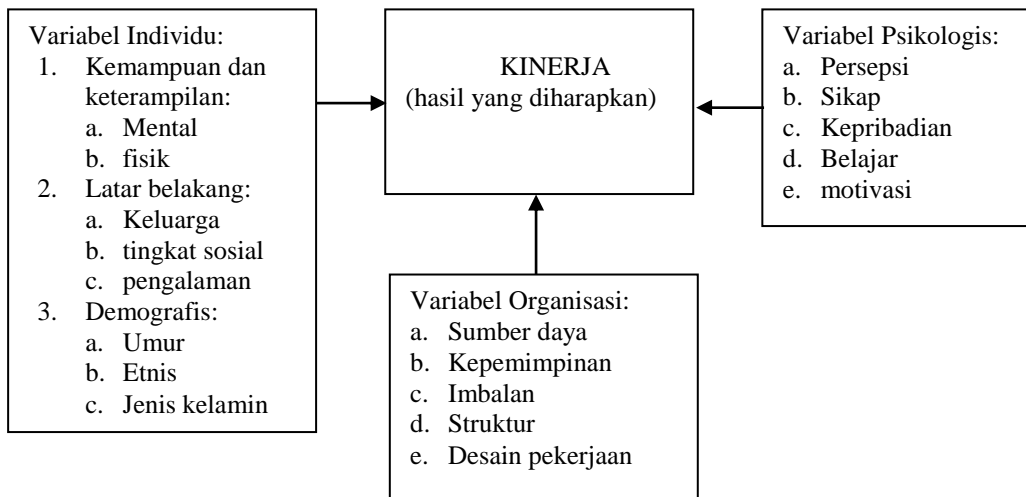
Beberapa teori menerangkan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja seorang baik sebagai individu atau sebagai individu yang ada dan bekerja dalam suatu lingkungan. Sebagai individu setiap orang mempunyai ciri dan karakteristik yang bersifat fisik maupun non fisik. Dan manusia yang berada dalam lingkungan maka keberadaan serta perilakunya tidak dapat dilepaskan dari lingkungan tempat tinggal maupun tempat kerjanya.

Kinerja seorang pegawai akan baik, jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan/upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan (Prawirosentono, 2006). Menurut Gibson yang dikutip oleh Ilyas (2001), secara teoritis ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja, yaitu: variabel individu, variabel organisasi dan variabel psikologis. Ketiga kelompok variabel tersebut mempengaruhi kelompok kerja yang



pada akhirnya memengaruhi kinerja personel. Perilaku yang berhubungan dengan kinerja adalah yang berkaitan dengan tugas-tugas pekerjaan yang harus diselesaikan untuk mencapai sasaran suatu jabatan atau tugas.

Diagram teori perilaku dan kinerja digambarkan sebagai



Gambar 2.1. Diagram skematis teori perilaku dan kinerja dari Gibson.

Kelompok variabel individu terdiri dari variabel kemampuan dan ketrampilan, latar belakang pribadi dan demografis. Variabel kemampuan dan ketrampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja individu. Sedangkan variabel demografis mempunyai pengaruh yang tidak langsung. Kelompok variabel psikologis terdiri dari variabel persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi.

Variabel ini banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya dan variabel demografis. Kelompok variabel organisasi terdiri dari variabel sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan (Gibson, 2002). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut adalah:

a. Faktor motivasi

Motivasi adalah dorongan, baik dari dalam maupun dari luar diri manusia untuk menggerakkan dan mendorong sikap dan tingkah lakunya dalam bekerja. Semakin tinggi motivasi seseorang, akan semakin kuat dorongan yang timbul untuk bekerja lebih giat sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

b. Faktor kepuasan kerja

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, maka semakin senang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerjanya.

c. Faktor kondisi fisik pekerjaan

Kondisi kerja yang kurang baik dapat menyebabkan rendahnya prestasi kerja karyawan. Lingkungan kerja yang secara fisik merupakan bagian dari kondisi kerja, hendaknya tertata dengan baik sehingga tidak menyebabkan adanya perasaan was-was karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Apabila karyawan merasa terganggu dalam melaksanakan tugasnya, maka kinerjanya akan rendah. Sebaliknya, jika karyawan merasa tenang dan nyaman dalam melaksanakan tugas, maka kinerjanya akan meningkat.

d. Faktor kemampuan kerja karyawan

Kemampuan kerja karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan sangat perlu diperhatikan. Karyawan harus memiliki kemampuan yang cukup, baik kemampuan fisik maupun kemampuan non fisik (intelektual/mental). Kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan kerja.

Berdasarkan uraian kajian pustaka di atas, dimensi untuk pengukuran kinerja, peneliti mengadopsi dimensi kinerja yang dikemukakan oleh Moekijat (2012), yaitu: (1) pekerjaan yang dihasilkan, (2) kerjasama, (3) inisiatif, (4) pengetahuan, (5) kehadiran, dan (6) kesetiaan.

## **B. Kepuasan Kerja**

### **1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Rivai (2010) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya yang senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Robbins (2006) mengartikan kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Menurut George dan Jones (2002) kepuasan kerja adalah perasaan yang dimiliki oleh pegawai tentang kondisi tempat kerja saat ini.

Kepuasan kerja merupakan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan karyawan (Tiffin, 1958 dalam Suryawan dan Richard, 2013). Davis (1995) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai rasa puas pegawai terhadap pekerjaan/kantornya. Seperti yang dikutip oleh As'ad (2000) mendefinisikan kepuasan kerja

sebagai sikap umum dari beberapa sikap khusus dari beberapa faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan individu di luar kerja.

Bedasarkan definisi-definisi di atas, maka secara umum kepuasan kerja dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seorang pegawai terhadap perasaanya dengan mempertimbangkan dan menilai semua aspek yang ada dalam pekerjaanya, sehingga timbul dalam dirinya perasaan senang terhadap situasi kerja dan rekan kerja.

## **2. Aspek-Aspek Kepuasan Kerja**

Nugroho dan Kunartinah (2012) merumuskan aspek-aspek kepuasan kerja sebagai berikut:

### **a. Kepuasan gaji**

Gaji merupakan alat ukur kuantitatif terhadap usaha atau prestasi yang telah diberikan karyawan terhadap organisasi. Hal ini lebih dipersepsikan terhadap nilai keadilan berdasarkan permintaan kerja, tingkat keterampilan individu, standar pembayaran gaji dan prestasi kerja.

b. Kepuasan dengan promosi

Promosi diberikan sebagai penghargaan organisasi kepada karyawan dengan kriteria kinerja dan senioritas berdasarkan lama waktu bekerja.

c. Kepuasan dengan rekan kerja

Pegawai sebagai manusia merupakan makhluk sosial dan makhluk individu, sehingga karyawan akan berkembang dalam bekerjasama dengan orang lain.

d. Kepuasan dengan penyelia

Penyelia adalah salah satu pimpinan dalam organisasi yang menangani karyawan secara langsung. Menurut teori jalur tujuan, atasan harus dapat meningkatkan jumlah dan jenis penghargaan yang ada terhadap organisasi.

e. Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri

Karyawan memiliki kecenderungan mengerjakan pekerjaan yang dapat memberikan peluang jenjang karier yang lebih tinggi.

### **3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Robbins (2006) menyebutkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

a. Pekerjaan yang menantang

Pegawai cenderung menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan keahlian dan keterampilan, menawarkan berbagai macam tugas, serta kebebasan dan umpan balik atas pekerjaan. Pegawai yang mengendalikan pekerjaannya sendiri akan lebih puas bekerja dari pada pegawai yang dikendalikan oleh mesin.

b. Penghargaan yang sepadan

Salah satu hal penting pegawai adalah persepsi keadilan. Pegawai mencari kebijakan dan praktek promosi yang adil. Promosi menawarkan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih besar dan peningkatan status sosial.

c. Kondisi kerja yang mendukung

Pegawai memperhatikan lingkungan kerjanya demi kenyamanan pribadi dan dukungan untuk bekerja dengan baik.

d. Rekan kerja yang mendukung

Selain bekerja untuk memperoleh uang dan prestasi, pegawai bekerja untuk memenuhi kebutuhan akan interaksi sosial. Kepuasan kerja akan meningkat apabila didukung

oleh rekan kerja yang ramah, perilaku atasan yang penuh perhatian, memberi pujian atas kinerja yang baik, mendengarkan pendapat pegawai dan menunjukkan ketertarikan pribadi terhadap pegawai.

e. Kesesuaian antara pekerjaan dan kepribadian individu

Pekerjaan yang sesuai dengan kepribadian individu akan memberikan informasi bahwa kemampuan mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Pegawai yang bisa mengekspresikan diri dalam pekerjaannya akan lebih sukses dalam bekerja dan berhasil mencapai kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian kajian pustaka di atas, peneliti menggunakan konsep/definisi tentang kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Rivai (2010) yang mendefinisikan kepuasan kerja sebagai evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya yang senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Sedangkan dimensi untuk pengukuran kepuasan kerja, peneliti mengadopsi dimensi kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Nugroho dan Kunartinah (2012), yaitu: (1) kepuasan gaji, (2) kepuasan dengan promosi, (3) kepuasan dengan rekan kerja, (4) kepuasan dengan penyelia, dan (5) kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri.



### C. Motivasi Kerja

Menurut Manullang (2005), motivasi adalah pemberian kegairahan bekerja kepada karyawan. Dengan pemberian motivasi dimaksudkan pemberian daya perangsang kepada karyawan yang bersangkutan agar karyawan tersebut bekerja dengan segala upayanya. Hasibuan (2006) menyebutkan motivasi adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Menurut Handoko (2007), motivasi diartikan sebagai keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.

Gray dalam Winardi (2007), mendefinisikan motivasi sebagai hasil sejumlah proses yang bersifat internal atau eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu. Menurut Malthis (2006), motivasi adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Biasanya orang bertindak karena suatu alasan untuk mencapai tujuan.

Sebagai proses mendayagunakan orang lain untuk mencapai suatu tujuan, hanya akan berlangsung efektif dan efisien jika para pemimpin mampu memotivasi para pekerja dalam melaksanakan

tugas-tugas dan tanggung jawabnya. Sehingga dikembangkan teori motivasi dari sudut psikologi, yang dapat diimplementasikan dalam manajemen SDM dilingkungan organisasi. Teori-teori motivasi menurut Robbins (2006) yaitu:

1. Teori Hirarki Kebutuhan dari Abraham Maslow

Inti dari teori Maslow adalah kebutuhan tersusun dalam suatu hierarki, terdiri dari:

- a. Kebutuhan Fisiologis, yakni kebutuhan paling dasar manusia yakni kebutuhan akan pakaian, perumahan, makanan, seks dan kebutuhan ragawi lainnya.
- b. Kebutuhan Keamanan, yakni kebutuhan akan keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.
- c. Kebutuhan Sosial, yakni mencakup kasih sayang, rasa dimiliki, diterima dengan baik, persahabatan.
- d. Kebutuhan Penghargaan, yakni kebutuhan akan rasa hormat internal. seperti harga diri, otonomi dan prestasi; dan factor eksternal misalnya status, pengakuan dan perhatian.
- e. Kebutuhan aktualisasi diri, mencakup pertumbuhan, mencapai potensialnya dan pemenuhan diri.

## 2. Teori Dua Faktor dari Herzberg

Dua kesimpulan yang dibuat Herzberg adalah:

- a. Serangkaian kondisi ekstrinsik, keadaan pekerjaan yang menyebabkan rasa ketidakpuasan (*dissatisfiers*) atau disebut juga faktor kesehatan (*hygiene factors*). Faktor-faktor tersebut mencakup: upah, keamanan kerja, status, prosedur organisasi, mutu dari supervisi teknis, dan mutu dari hubungan interpersonal diantara teman sejawat, dengan atasan dan dengan bawahan.
- b. Serangkaian kondisi intrinsik, kepuasan kerja (*job content*) yang apabila terdapat dalam pekerjaan akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat, yang dapat menghasilkan prestasi pekerjaan yang baik. Serangkaian faktor ini dinamakan satisfier atau motivators, yang meliputi: prestasi, pengakuan, tanggung jawab, kemajuan, pekerjaan itu sendiri dan kemungkinan untuk berkembang.

Kondisi intrinsik dan ekstrinsik yang terpenuhi dalam pekerjaan akan mendorong kepuasan kerja karyawan organisasi.

### 3. Teori Prestasi dari McClelland

Teori McClelland menyebutkan bahwa prestasi, kekuasaan dan afiliasi merupakan tiga kebutuhan penting yang membantu memahami motivasi (Robbins, 2006):

- a. Motivasi berprestasi (*achievement*), adalah dalam diri orang-orang untuk mengatasi segala tantangan dan hambatan dalam upaya mencapai tujuan. Orang yang memiliki dorongan ini berkembang dan tumbuh serta ingin maju menelusuri tangga keberhasilan. Penyelesaian sesuatu merupakan hal yang terpenting demi penyelesaian itu sendiri, tidak untuk imbalan yang meyertainya.
- b. Motivasi kekuasaan (*power*), adalah dorongan untuk mempengaruhi orang-orang dan mengubah situasi. Orang-orang yang bermotivasi kekuasaan ingin menimbulkan dampak pada organisasi dan mau memikul resiko untuk melakukan itu. Apabila kekuasaan telah diperoleh, hal itu mungkin digunakan secara konstruktif atau mungkin destruktif.
- c. Motivasi afiliasi (*affiliation*) adalah dorongan untuk berhubungan dengan orang-orang atau dasar sosial. Orang-orang yang bermotivasi afiliasi bekerja lebih baik apabila

mereka dipuji karena sikap dan kerja sama mereka yang meyenangkan.

4. Teori Pengharapan (*Expectancy Theory*)

Teori harapan dikembangkan Victor H. Room dan diperluas Poster dan Lawler serta yang lainnya. Room menjelaskan bahwa teori tersebut memfokuskan pada tiga hubungan (Robbins, 2006):

- a. Hubungan upaya-kinerja; probabilitas yang dipersepsikan oleh individu yang mengeluarkan sejumlah upaya tertentu itu akan mendorong kinerja.
- b. Hubungan kinerja-ganjaran; derajat sejauh mana individu itu meyakini bahwa berkinerja pada suatu tingkat tertentu akan mendorong tercapainya suatu keluaran yang diinginkan.
- c. Hubungan ganjaran-tujuan pribadi; derajat sejauh mana ganjaran-ganjaran organisasional memenuhi tujuan atau kebutuhan pribadi seorang individu dan potensi daya tarik ganjaran tersebut untuk individu tersebut.

5. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Inti dari teori keadilan adalah dimana individu-individu membandingkan masukan dan keluaran pekerjaan mereka

dengan masukan dan keluaran orang lain, dan kemudian direspon untuk menghapuskan setiap ketidakadilan. Individu-individu tidak hanya peduli akan jumlah mutlak ganjaran atas kerja mereka, tetapi juga berhubungan dengan jumlah yang diterima orang lain (Robbins, 2006).

#### 6. Teori Pengukuhan (*Reinforcement Theory*)

Teori harapan yang paling meluas diterima adalah teori harapan dari Victor Room, yang berargumen bahwa kekuatan suatu kecenderungan untuk bertindak dalam suatu cara tertentu bergantung pada kekuatan suatu pengharapan bahwa tindakan itu akan diikuti oleh suatu keluaran tertentu dan pada daya tarik dan keluaran tersebut bagi individu itu (Robbins, 2006).

Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori motivasi Teori Hirarki Kebutuhan dari Abraham Maslow, karena peneliti menilai teori tersebut paling sesuai dengan obyek yang akan diteliti. Maslow mengemukakan, bahwa motivasi adalah dorongan kerja yang timbul pada diri seseorang untuk memenuhi kebutuhan, teori ini menitik beratkan pada faktor-faktor dalam diri seseorang, yang menggerakkan, mengarahkan, dan yang mendukung. Fakta untuk diketahui bahwa kinerja manusia dalam bentuk apapun ditingkatkan dengan peningkatan motivasi. Oleh karena itu penting bagi

organisasi untuk mempertimbangkan kebutuhan dan perasaan tenaga kerja dan tidak hanya mengabaikan mereka dalam rangka untuk menjaga keharmonisan organisasi itu sendiri. Teori Maslow juga mengasumsi bahwa orang berusaha memenuhi kebutuhan yang lebih pokok (fisiologis) sebelum mengarahkan perilaku memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi (perwujudan diri). Pentingnya kebutuhan akan perwujudan diri dalam motivasi telah disoroti dalam perdebatan isu organisasi, Kebutuhan yang lebih rendah harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum kebutuhan yang lebih tinggi seperti perwujudan diri mulai mengendalikan perilaku seseorang. Hal yang paling penting dalam pemikiran Maslow bahwa kebutuhan yang telah dipenuhi mereda daya motivasinya. Apabila seseorang memutuskan bahwa ia menerima upah yang cukup untuk pekerjaannya dari organisasi tempat ia bekerja, maka uang tidak mempunyai daya motivasi lagi. Gomes (2003) mendefinisikan motivasi sebagai perilaku yang ditujukan pada sasaran. Motivasi berkaitan dengan tingkat usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam mengejar suatu tujuan dan berkaitan erat dengan kepuasan pekerja dan performansi pekerjaan.

#### D. Hasil Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang dipandang relevan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1 hasil penelitian terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
I Wayan Juniantara (2015)	Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) dengan pendekatan <i>variance based</i> atau <i>component based</i> dengan <i>Partial Least Square</i> (PLS). Sampel dilakukan pada karyawan koperasi di Denpasar yang berjumlah 130 orang.	Hasil penelitian membuktikan bahwa: <ol style="list-style-type: none"> <li>Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja</li> <li>Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja</li> <li>Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja</li> </ol>
Jyoti Devi Mahadeo (2013)	Effect of Motivation on Employees' Work Performance at Ireland Blyth Limited	Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan deduktif, data dikumpulkan dan dianalisis secara kuantitatif. Populasi target penelitian adalah "Brandactiv departemen" Irlandia Blyth Limited.	Analisis mengemukakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara motivasi dan kinerja karyawan



Lanjutan tabel 2.1

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
Andina Widya Harshanty (2011)	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan	<p>Teknik analisis data yang digunakan adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uji validitas dengan teknik korelasi <i>product moment correlation</i></li> <li>2. Analisis reliabilitas dengan metode <i>cronbach alpa</i></li> <li>3. Pengujian hipotesis menggunakan uji kebebasan <i>Chi Square</i> (analisis <i>crosstab</i>)</li> </ol> <p>Sampel dilakukan pada pegawai BPT Kabupaten Sragen yang berjumlah 44 orang.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motivasi intrinsik berpengaruh positif dengan kinerja karyawan BPT Kabupaten Sragen</li> <li>2. Motivasi ekstrinsik berpengaruh positif dengan kinerja karyawan BPT Kabupaten Sragen</li> </ol>
Syain (2008)	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai	<p>Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda, sampel dilakukan pada pegawai Klinik Spesialis Bestari Dinas Kesehatan Kota Medan.</p>	<p>Hasil penelitian membuktikan bahwa secara simultan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai klinik.</p>

Pamela Akinyi Omollo (2015)	Effect of motivation on employee performance of commercial banks in Kenya: A case study of Kenya Commercial Bank in Migori County	Penelitian ini menggunakan desain deskriptif karena terlibat wawancara atau pemberian kuesioner, simple random sampling digunakan dan populasi total sampel 45 karyawan.	Hasil penelitian membuktikan bahwa motivasi (melalui hadiah uang) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
-----------------------------	---	--	---

## E. Hipotesis dan Pengaruh Antar Variabel

### 1. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja perawat

Motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan yang berlangsung secara sadar Namawi (2000). Menurut Prawirosentono (2006) kinerja dipengaruhi oleh motivasi karyawan yang bekerja dalam suatu organisasi. Bila karyawan motivasinya rendah, maka hasil kerja (kinerja) juga akan rendah. Keberhasilan suatu kinerja didasarkan atas efektivitas dan efisiensi, tanggung jawab, disiplin dan inisiatif.

Dalam penelitian Muogbo (2013) menunjukkan, bahwa ada hubungan signifikan motivasi terhadap kinerja. Oleh karena itu dalam penelitian ini diajukan hipotesis pertama sebagai berikut:

**H1 : Motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat.**

2. Pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja

Motivasi adalah suatu dorongan kehendak yang menyebabkan seseorang melakukan suatu perbuatan untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintergari dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan, Atau dengan kata lain semakin tinggi motivasi seorang karyawan maka kepuasan kerja juga akan semakin tinggi.

Dalam penelitian ini menggunakan teori motivasi Teori Hirarki Kebutuhan dari Abraham Maslow yaitu Kebutuhan Fisiologis, Kebutuhan Keamanan, kebutuhan sosial, Kebutuhan Penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri.

Penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Juniantara (2015), menyatakan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sehingga penelitian ini diajukan hipotesis kedua sebagai berikut:

**H2 : Motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.**

3. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat

Penelitian Syain (2008) dengan hasil penelitian membuktikan bahwa secara simultan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Senada dengan hasil penelitian yang dilakukan Pushpakumari (2008) menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa organisasi dengan karyawan yang lebih puas akan memiliki tingkat kinerja yang lebih tinggi daripada karyawan yang kurang puas. Tanpa adanya kepuasan kerja, karyawan akan bekerja tidak seperti yang diharapkan oleh organisasi, maka akibatnya kinerja karyawan menjadi rendah, sehingga tujuan organisasi secara maksimal tidak akan tercapai. Oleh karena itu dalam penelitian ini diajukan hipotesis ketiga sebagai berikut:

**H3 : Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat.**

4. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja yang dimediasi oleh kepuasan kerja perawat.

Motivasi kerja merupakan unsur yang sangat penting, karena pada prinsipnya orang yang menikmati/puas dengan pekerjaannya akan lebih produktif. Sedangkan dengan adanya

motivasi kerja akan timbul kepuasan kerja pada karyawan dimana pada akhirnya akan membuat karyawan menjadi lebih produktif, serta akan mencegah timbulnya rasa frustrasi serta rendahnya kepuasan kerja pada karyawan.

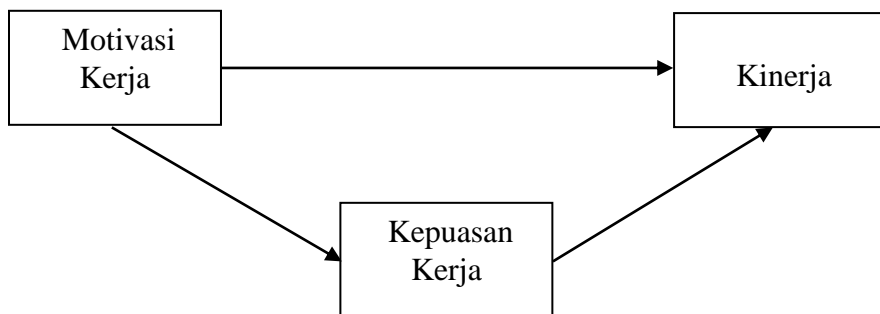
Kaitannya dengan kinerja, secara konsep kepuasan kerja memiliki hubungan dengan tingkat kinerja karyawan. Menurut konsep *Value Theory*, kepuasan kerja terjadi pada tingkatan di mana hasil pekerjaan yang diterima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. Dengan terciptanya kepuasan kerja yang merupakan sikap positif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka, maka akan tercapainya kinerja individual tersebut (Wibowo, 2007). Selain itu hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja diperkuat oleh pendapat yang dikemukakan oleh Robbins (2006), yang menyatakan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif bila dibandingkan organisasi yang mempunyai karyawan yang kurang puas. Penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Juniantara (2015), menyatakan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, dalam hubungannya antara motivasi kerja, kepuasan kerja dan kinerja, diasumsikan apabila motivasi kerja karyawan tinggi, maka kepuasan kerja karyawan akan tinggi juga, sehingga akan mempengaruhi perilaku karyawan untuk bekerja lebih semangat dan memacu tingginya kinerja mereka. Oleh karena itu dalam penelitian ini diajukan hipotesis keempat sebagai berikut:

**H4 : Motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja yang dimediasi oleh kepuasan kerja perawat.**

#### **F. Model Penelitian**

Model penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.2  
Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Dengan  
Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Obyek dan Subyek Penelitian**

##### 1. Obyek Penelitian

Obyek penelitian pada penelitian ini adalah RSUD Praya.

##### 2. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah perawat pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Praya.

#### **B. Jenis Data**

Peneliti menggunakan sumber data primer dalam analisis data maupun kelengkapan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Pengumpulan data ini biasanya dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada objek penelitian dan diisi secara langsung oleh responden.

#### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Pelaksanaan penelitian dimulai dengan memilih subyek penelitian, yaitu perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Praya. Kemudian mengajukan ijin terhadap responden untuk proses pengumpulan data. Sebelum kuesioner dibagikan kepada responden