**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Pengertian Motivasi**

Motivasi berasal dari bahasa latin, *mavere* yang berarti dorongan atau daya penggerak, motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan atau pengikut, motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahannya, agar mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan organisasi.

1. **Menurut Drs. H. Malayu S.P**

Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan.

1. **Menurut Stephen P. Robbine**

*“We will define motivation as the wiliingness to exert high levels of effort toward oeganizational goals, conditional by effots ability to satisfy some indiviua need”.*

Artinya :

Kita akan mendefinisikan motuvasi sebagai suatu kerelaan untuk berusaha seoptimal mungkin dalam pencapaian tujuan organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan usaha untuk memuaskan beberapa kebutuhan individu.

1. **Menurut Fillmore H. Standford**

*“Motivation as an energizing condition of the organism that serves to direct that organism toward the goal of a certain class”.*

Artinya :

Motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu.

1. **Asas-Asas Motivasi**

**McClelland** mengemukakan beberapa asas motivasi yaitu :

1. **Asas mengikutsertakan**

Yaitu mengajak bawahan untuk ikut berpartisipasi dan memberikan kesempatan kepada mereka untuk mengajukan pendapat, rekomendasi dalam proses penagmbilan keputusan.

1. **Asas komunikasi**

Yaitu menginformasikan secara jelas tentang tujuan yang ingin dicapai, cara-cara mengerjakannya, dan kendala-kendala yang dihadapi.

1. **Asas pengakuan**

Artinya memberikan penghargaan, pujian dan pengakuan yang tepat serta wajar kepada bawahan atas prestasi kerja yang dicapainya.

1. **Asas wewenang**

Yaitu memberikan wewenang dan kepercayaan diri pada bawahan, bahwa dengan kemampuan dan kreativitasnya ia mampu mengerjakan tugas-tugas itu dengan baik.

1. **Asas adil dan layak**

Asas adil dan layak artinya alat dan jenis motivasi yang diberikan harus berdasarkan atas “asas keadilan dan kelayakan” terhadap semua pegawai.

1. **Asas perhatian timbal-balik**

Artinya bawahan yang berhasil mencapai tyjuan dengan baik maka pimpinan harus bersedia memberikan alat dan jenis motivasi, tegasnya kerjasama yang saling menguntungkan kedua belah pihak.

1. **Jenis-Jenis Motivasi**

Menurut **McClelland**, jenis-jenis motivasi terbagi menjadi 2 yaitu ; motivasi postif dan motivasi negatif.

1. **Motivasi positif**

Motivasi positif seorang pimpinan memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik, dengan motivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat. Karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja.

1. **Motivasi negatif**

Motivasi negatif seorang pemimpin memotivasi bawahannya dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaanya kurang baik (prestasinya rendah). Dengan motivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat, karena mereka takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu yang panjang dapat berakibat kurang baik.

1. **Teori Motivasi**
2. **Teori Hirarki Kebutuhan**

Menurut **Abraham Maslow** bahwa setiap orang melekat suatu hirarki kebutuhan, oleh karena itu ia mengemukakan teori hirarki kebutuhan yang terdiri dari :

1. **Kebutuhan fisiologi ( Physiological-need),**

Kebutuhan ini merupakan kebutuhan paling dasar dan dapat terpenuhi oleh diri sendiri, terdiri dari ; lapar, haus, tempat berteduh, kebutuhan seks, dan kebutuhan jasmani lainnya.

1. **Kebutuhan rasa aman ( safety-need)**

Kebutuhan rasa aman merupakan kebutuhan tingkat kedua yang artinya kebutuhan ini mulai ada pengaruh dari orang lain, contohnya ; jaminan sosial dan perlindungan terhadapat dirinya.

1. **Kebutuhan Sosial ( social-need)**

Kebutuhan ini merupakan kebutuhan murni yang ada kaitannya dari pengaruh orang lain terhadap dirinya , contohnya : rasa kasih sayang, rasa memiliki, rasa menerima, dan persahabatan.

1. **Kebutuhan Penghargaan (esteem-need)**

Kebutuhan yang ini murni terpenuhi dari orang lain, oleh karena itu kebutuhan ini sangat penting bagi seseorang, contohnya ; rasa harga diri, otonomi, keberhasilan, pengakuan dan perhatian.

1. **Kebutuhan aktualisasi diri ( self-actualization need)**

Kebutuhan ini merupakan jenis kebutuhan yang paling tinggi tingkatannya, contohnya ; dorongan untuk mewujudkan kemampuan sesorang, pemenuhan potensi, pemenuhan diri sendiri.

**GAMBAR 2.1 HIERARKI KEBUTUHAN MASLOW**

Setelah setiap kebutuhan pokok tersebut terpenuhi maka kebutuhan berikutnya menjadi dominan, dari sudut pandang motivasi dalam teori ini dimaksudkan bahwa walaupun tidak penah ada kebutuhan yang sepenuhnya terpuaskan, suatu kebutuhan yang pada pokoknya telah terpenuhi tidak memerlukan lagi adanya motivasi. Dengan kata lain bila mana ingin memberikan motivasi terhadap seseorang menurut Abraham maslow maka harus mengerti pada urutan kepentingan yang mana seseorang berada saat ini, dan curahkanlah perhatian atas kepentingan-kepentingan yang ada diatasnya.

1. **Teori kebutuhan**

Menurut **McClelland** bahwa setiap orang memiliki cadangan energi potensial untuk membantu seseorang melepaskan energi tersebut tergantung pada kekuatan dorongan motivasi seseorang dan situasi serta peluang yang tersedia. McClelland mengelompokkan tiga kebutuhan manusia yang dapat memotivasi gairah kerja, yaitu :

1. **Kebutuhan akan Prestasi**

Kebutuhan akan prestasi merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat gairah kerja seseorang, karena itu kebutuhan ini akan medorong seseorang untuk mengembangkan kreativitas dan mengerahkan semua kemampuan serta energi yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang optimal.

1. **Kebutuhan akan Afiliasi**

Kebutuhan akan afiliasi imi menjadi daya penggerak yang akan memotivasi semangat bekerja seseorang, karena itu kebutuhan ini yang merangsang gairah kerja seseorang.

1. **Kebutuhan akan Kekuasaan**

Kebutuhan akan kekuasaan ini merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja seseorang, karena itu kebutuhan ini yang merangsang dan memotivasi gairah kerja seseorang serta mengerahkan semua kemampuan demi mencapai kekuasaan atau kedudukan yang terbaik dalam organisasi.

1. **Teori proses**

Menurut **McClelland** teori proses ini pada dasarnya berusaha untuk menjawab pertanyaan, bagaimana menguatkan, mengarahkan, memelihara, dan menghentikan perilaku individu, agar setiap individu bekerja giat sesuai dengan keinginan atasan. Teori ini merupakan proses sebab dan akibat bagaimana seseorang bekerja serta hasil apa yang akan diperolehnya. Oleh karena itu teori ini terbagi menjadi 2, yaitu :

1. **Teori harapan**

Teori harapan dikemukakan oleh **Victor H. Vroom**  yang menyatakan bahwa kekuatan yang memotivasi seseorang untuk bekerja giat dalam mengerjakan pekerjaanya tergantung dari hubugan timbal-balik antara apa yang ia inginkan dan butuhkan dari hasil pekerjaaan itu.

1. **Teori keadilan**

Ego manusia selalu mendambakan keadilan dalam pemberian hadiah maupun hukuman terhadap setiap perilaku yang relatif sama. Keadilan merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja sesorang, jadi atasan harus bertindak adil terhadap semua bawahannya.

1. **Teori penguatan**

Teori ini didasarkan atas hubungan sebab dan akibat dari perilaku dengan pemberian kompensasi. Misalnya promosi tergantung dari prestasi yang selalu dapat dipertahankan, teori pengukuhan terdiri dari 2 jenis, yaitu :

1. **Pengukuhan positif**

Pengukuhan positif yaitu bertambahnya frekuaensi perilaku, terjadi jika pengukuh positif diterapkan secara bersyarat.

1. **Pengukuhan negatif**

Pengukuhan negatif yaitu bertambahnya frekuanis perilaku, terjadi jika pengukuhan negatif dihilangkan secara bersyarat.

1. **Indikator Motivasi**

Menurut Hamzah B. Uno indikator motivasi dapat dikelompokkan sebagai berikut :

1. **Motivasi Internal**
2. Tanggung jawab dalam melaksanakan tugas
3. Melaksanakan tugas dengan target yang jelas
4. Memiliki tujuan yang jelas
5. Ada umpan balik atas hasil pekerjaanya
6. Memiliki rasa senang dalam bekerja
7. Selalu berusaha mengungguli orang lain
8. Diutamakan prestasi dari apa yang dikerjakannya
9. **Motivasi eksternal**
10. Selalu berusaha memenuhi kebutuhan hidup dan kebutuhan kerjanya
11. Senang memperoleh pujian dari apa yang dikerjakannya
12. Bekerja dengan inti memperoleh insentif
13. Bekerja dengan harapan ingin memperoleh perhatian dari teman dan atasan.
14. **Pengertian Kinerja**

Kinerja Pegawai secara etimologi, kinerja berasal dari kata *performance*. *Performance* berasal dari kata *to perform* yang mempunyai beberapa masukan *(entries)*, yakni (1) melakukan, (2) memenuhi atau menjalankan suatu, (3) melaksanakan suatu tanggung jawab, (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi yang sesuai dengan visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Untuk lebih mendalam mengenai pengertian kinerja pegawai sebagai berikut :

1. **Menurut Mangkunegara**

Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan terhadapnya.

1. **Menurut Prawirosentono**

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

1. **Menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN-RI)**

Kinerja adalah gambaran umum mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi.

1. **Faktor - Faktor Kinerja**
2. **Menurut Ruki**

Ruki mengindentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhadap kinerja yaitu :

1. Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi.
2. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi
3. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan
4. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan
5. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi
6. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi dll
7. **Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja merupakan suatu metode untuk menilai kemajuan yang telah dicapai oleh seseorang, individu atau organisasi dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

1. **Menurut Stout dalam Rasul**

Penilaian kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun suatu proses.

1. **Menurut Mahmudi**

Penilaian kinerja menurut mahmudi dijelaskan sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi
2. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai
3. Memperbaiki kinerja berikutnya
4. Memberikan pertimbangan yang sistematik dalam pembuatan keputusan, pemberian *reward* dan *punishment*
5. Memotivasi pegawai
6. Menciptakan akuntabilitas publik
7. **Indikator Kinerja**
8. **Menurut Benardin**

Menjelaskan berbagai indikator kinerja, yaitu :

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan waktu
4. Penghematan biaya
5. Kemandirian atau otonomi dalam bekerja
6. Kerjasama
7. **Menurut Iwan satibi**

Kinerja pegawai dapat diukur melalui indikator kinerja sebagai berikut :

1. **Kualitas hasil kerja**

Kualitas hasil kerja mengandung arti bahwa setiap aparatur dapat dikatakan memiliki kinerja yang tinggi, manakala ia mampu menampilkan hasil kerja terbaik sesuai dengan *job description* yang dimiliki.

1. **Ketepatan waktu**

Ketepatan waktu mengandung arti bahwa setiap aparatur yang berkinerja tinggi akan bekerja secara tepat waktu dengan kata lain ia memiliki tingkat disiplin yang tinggi.

1. **Kemampuan kerja**

Kemampuan kerja mengandung arti bahwa aparatur yang berkinerja tinggi akan tercermin dari kemampuan dan kompetensi dalam melaksanakan tugasnya.

1. **Responsivitas**

Responsivitas mengandung arti bahwa aparatur yang memiliki kinerja tinggi akan terlihat dari sikapnya yang renponsif atau peka terhadap setiap keluhan dan tuntutan publik.

1. **Komitmen**

Komitmen mengandung arti bahwa aparatur yang berkinerja tinggi akan memiliki komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

1. **Inisiatif**

Inisiatif mengandung arti bahwa aparatur yang berkinerja tinggi senantiasa memiliki inisiatif atau ide ide cerdas, sehingga ia mampun melakukan adaptasi terhadap setiap perubahan dan pergeseran serta perkembangan yang terjadi.

1. **Efisien**

Efisien mengandung arti bahwa aparatur yang berkinerja tinggi akan tercermin dari hasil kerjanya yang efisien. Ia mampun menggunakan sumber daya anggaran secara efisien, sesuai dengan perencanaan anggaran yang telah ditetapkan.

1. **Hubungan Motivasi Dengan Kinerja**

Motivasi merupakan sebuah faktor yang berpengaruh dalam kinerja seorang pegawai dalam organisasi. Sebab motivasi sebagai penentu berhasil atau tidaknya seorang pegawai menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Semakin tinggi motivasi yang dimiliki oleh seorang pegawai, maka akan semakin tinggi hasil kerja yang dicapai. Motivasi yang dimiliki oleh seorang pegawai akan sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan pencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Adapun hubungan antara motivasi dan kinerja yang dikemukakan oleh **Gibson** yang dikutip **Pasolong** dalam **Teori Administrasi Publik (2014:176)**, mengemukakan bahwa :

**Kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan. Dikatakan bahwa pelaksanaan pekerjaan ditentukan oleh interaksi antara kemampuan dan motivasi.**

Sedangkan menurut **Stoner** yang dikutip oleh **Notoatmodjo** dalam **Pengembangan Sumber Daya Manusia (2009:125)**, mengemukakan bahwa **Kinerja seorang karyawan atau tenaga kerja dipengaruhi oleh : motivasi, kemampuan, faktor persepsi.**

Berdasarkan pendapat diatas bahwa dapat diketahui bahwa motivasi adalah faktor yang berpengaruh dalam kinerja seorang karyawan atau tenaga kerja. Oleh sebab itu, maka intervensi terhadap motivasi sangat penting dan dianjurkan.

Hubungan motivasi dengan kinerja dapat dijelaskan melalui gambar model pendekatan motivasi dengan kinerja pegawai sebagai berikut :

***INPUT***

Pemberian Motivasi terhadap :

1. Sumber daya manusia

***PROCESS***

Pemberian Motivasi diukur berdasarkan tingkatan kebutuhan terdiri dari :

1. Kebutuhan Fisiologis
2. Kebutuhan Rasa Aman
3. Kebutuhan Sosial
4. Kebutuhan Penghargaan
5. Kebutuhan Aktualisasi Diri

***OUTPUT***

Kinerja Pegawai dapat diukur dengan :

1. Kualitas Kerja
2. Ketepatan Waktu
3. Inisiatif
4. Kemampuan
5. Komunikasi

***FEED FORWARD***

***FEED BACK***

1. Memenuhi kebutuhan pegawai yang mendukung pelaksanaan motivasi kerja
2. Memperbaiki kekurangan pada motivasi dan kinerja pegawai

**Gambar 2.2**

**Pendekatan motivasi Dengan Kinerja Pegawai**

Sumber :

**Abraham maslow** dalam **perilaku organisasi (2007:101)**

**T.R Mitchell** dalam **Serdamayanti**  **(2009:51)**

**Pengembangan Peneliti**

**Penjelasan**

1. **Input**

Maksudnya adalah suatu masukan dalam suatu sistem pendekatan yang dapat dijadikan suatu bahan yang berguna untuk tercapainya suatu tujuan yang dikehendaki.

1. **Proses**

Proses merupakan transformasi input menjadi output, pada proses ini sumber-sumber dalam input diupayakan untuk dimanfaatkan dalam pelaksanaan motivasi kerja yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai di Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1. **Output**

Keluaran adalah segala sesuatu berupa produk atau jasa sebagai hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan program berdasarkan masukan yang digunakan. Apabila motivasi telah dilaksanakan dengan baik yang didasarkan pada indikator motivasi kerja serta dengan pemanfaatan input yang ada maka kinerja pegawai akan meningkat.

1. **Feed back**

Peningkatan kinerja pegawai akan bisa memberikan umpsn balik terhadap input berupa kesinambungan unsur-unsur yang terdapat dalam input tersebut, sehingga dapat diupayakan agar lebih berdaya guna dan berhasil guna.

Semua masukan berupa sumber-sumber yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung yaitu tenaga kerja, biaya, cara kerja, peralatan, alat atau bahan, pemasaran. Kemudian di proses dalam pelaksanaan motivasi yang diharapkan menghasilkan keluaran berupa hasil kerja yang baik sehingga akan menghasilkan kinerja pegawai yang unggul berdasarkan indikator kinerja pegawai yaitu ; kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, komunikasi. Dan selanjutnya dari keluaran tersebut menimbulkan umpan balik yang diharapkan yaitu meningkatkan sumber-sumber yang mendukung pelaksanaan motivasi kerja dan memperbaiki kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaan motivasi serta memberikan kemungkinan terjadinya peningkatan kinerja pegawai di Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.