**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

**2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara professional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar.

Banyaknya keunggulan yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan tidak akan dapat memaksimalkan produktivitas dan laba usaha tanpa adanya komunitas karyawan yang berkeahlian, kompeten, dan berdedikasi tinggi terhadap organisasi, oleh karna itu manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk mengatur tenaga kerja tersebut, sehingga semua tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai.

Menurut **Malayu S.P Hasibuan (2017 : 10)** pengertian manajemen sumber daya manusia adalah **“ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.”**

Dari pengertian manajemen sumber daya manusia yang diungkapkan diatas dapat dilihat bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur pengelolaan unsur manusia dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan bersama.

**2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Memahami fungsi manajemen akan memudahkan pula untuk memahami fungsi manajemen sumber daya manusia yang selanjutnya akan memudahkan kita dalam mengidentifikasi tujuan manajemen sumber daya manusia

Menurut **H. Malayu S.P Hasibuan (2017 : 21)** menyatakan bahwa, fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi :

1. **Perencanaan**

**Perencanaan *(human resources planning)* adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan. Program kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat**

1. **Pengorganisasian**

**Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi *(organization chart)*. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.**

1. **Pengarahan**

**Pengarahan *(directing)* adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.**

1. **Pengendalian**

**Pengendalian *(controlling)* adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, pelaksaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.**

1. **Pengadaan**

**Pengadaan *(procurement)* adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.**

1. **Pengembangan**

**Pengembangan *(development)* adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.**

1. **Kompensasi**

**Kompensasi *(compensation)* adalah pemberian balas jasa langsung *(direct)* dan tidak langsung *(indirect)* uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal 8. konsitensi.**

1. **Pengintegrasian**

**Pengintegrasian *(integration)* adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam MSDM, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.**

1. **Pemeliharaan**

**Pemeliharaan *(maintenance)* adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerjasama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.**

1. **Kedisiplinan**

**Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karna tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.**

1. **Pemberhentian**

**Pemberhentian *(separation)* adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya. Pelepasan ini diatur oleh undang-undang No.12 tahun 1964.**

Berdasarkan uraian diatas, menunjukan fungsi manajemen sumber daya manusia adalah tugas-tugas yang dilakukan oleh manajemen sumber daya manusia dalam rangka menunjang tugas manajemen perusahaan dalam menjalankan roda organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

**2.2 Motivasi**

**2.2.1 Pengertian Motivasi**

Motivasi berasal dari bahasa Latin, *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Motivasi ini penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Untuk mempermudah pemahaman motivasi kerja, dibawah ini peneliti akan mengemukakan pengertian motif, motivasi dan motivasi kerja. Tingkah laku seseorang dipengaruhi serta dirangsang oleh keinginan, kebutuhan, tujuan dan kepuasannya. Rangsangan timbul dari diri sendiri (internal) dan dari luar (eksternal). Rangsangan (material dan nonmaterial) ini akan menciptakan “motif” dan “motivasi” yang mendorong orang bekerja (beraktivitas) untuk memperoleh kebutuhan dan kepuasan dari hasil kerjanya.

**Hasibuan (2011:218)** mengemukakan bahwa:

”Motif adalah suatu perangsang keinginan *(want)* dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa motif adalah keinginan untuk yang menjadi daya penggerak kemauan kerja seseorang dan mempunyai tujuan yang diniginkan.

Selanjutnya **Sperling** yang dikutip oleh **Mangkunegara (2015:93)**

Pengertian motif sebagai berikut:

Motif adalah sebagai suatu kecenderungan untuk beraktifitas, dimulai dari dorongan dalam diri *(drive)* dan diakhiri dengan penyesuaian diri. Penyesuaian diri dikatakan umtuk memuaskan motif.

Berdasarkan pendapat Mangkunegara, dapat disimpulkan bahwa motif merupakan suatu dorongan dari dalam diri individu untuk melakukan suatu kegiatan agar dapat terpenuhi kebutuhannya.

Menurut **Flippo** yang dikutip oleh **Hasibuan (2013:143)** yaitu sebagai berikut:

Motivasi adalah suatu keahlian dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai.

Menurut pendapat diatas dapat disimpulkan motivasi mengandung arti sebagai suatu usaha dari pimpinan agar para bawahan mau melaksanakan tugasnya secara sadar disertai tanggung jawab yang tinggi dalam pencapaian tujuan organisasi. Senada dengan yang dikemukakan oleh Hasibuan.

**Hasibuan (2013:143)** mengemukakan bahwa motivasi adalah sebagai berikut:

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

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah dorongan dari dalam diri manusia yang mampu mengarahkan dan menggerakkan untuk beraktivitas mencapai tujuan tertentu di lingkungan dunia kerja.

* + 1. **Indikator Motivasi**

Berbicara tentang motivasi akan selalu terkait dengan ukuran atau standar motivasi organisasi. Terkait dengan ukuran dan standar motivasi berikut **M.Abraham Maslow (2007: 102)** menyatakan dimensi-dimensi motivasi, yaitu:

1. **Prinsip partisipasi**

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

1. **Prinsip komunikasi**

**Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.**

1. **Prinsip mengakui andil bawahan**

**Pemimpin mengakui bahwa bawahan (pegawai) mempunyai andil di dalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.**

1. **Prinsip pendelegasian wewenang**

**Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.**

1. **Prinsip memberi perhatian**

**Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan pegawai akan memotivasi pegawai bekerja sesuai yang diharapkan oleh pemimpin.**

* + 1. **Prinsip-prinsip Motivasi**

Menurut **Mangkunegara (2002:100)*,*** mengemukan Prinsip-Prinsipdalam Memotivasi Kerja Pegawai adalah sebagai berikut :

1. **Prinsip partisipasi**

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

1. **Prinsip komunikasi**

**Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.**

1. **Prinsip mengakui andil bawahan**

**Pemimpin mengakui bahwa bawahan (pegawai) mempunyai andil di dalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.**

1. **Prinsip pendelegasian wewenang**

**Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.**

1. **Prinsip memberi perhatian**

**Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan pegawai akan memotivasi pegawai bekerja sesuai yang diharapkan oleh pemimpin.**

**2.2.4 Jenis-jenis Motivasi**

Motivasi merupakan fenomena hidup yang banyak corak dan ragamnya. Secara umum jenis motivasi diklasifikasikan ke dalam 2 (dua) jenis yang satu sama lain memberi warna terhadap aktifitas manusia. Motivasi yang dimaksudkan disini tidak terlepas dari konteks manusia organisasional.

**Hasibuan (2013:150)** mengemukakan 2 (dua) jenis motivasi, yaitu sebagai berikut :

1. **Motivasi Positif *(Insentif Positif)***

**Pimpinan memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi diatas prestasi standar.**

1. **Motivasi Negatif *(Insentif Negatif)***

**Pimpinan memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapat hukuman. Dengan motivasi negative ini semangat bekerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meingkat karena mereka takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu panjang akan berakibat kurang baik.**

Dari penjelasan diatas maka dapat diketahui bahwa motivasi positif akan memicu semangat kerja pegawai dalam jangka waktu panjang dan motivasi negatif hanya memicu semangat kerja dalam jangka waktu pendek tetapi untuk jangka waktu panjang akan berakibat buruk.

Dari teori-teori di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu daya pendorong atau perangsang untuk melakukan sesuatu, yang implementasinya adalah upaya kerja untuk pencapaian tujuan tertentu.

**2.2.5 Metode Motivasi**

Metode-metode motivasi yang dikemukakan oleh para ahli menunjukkan agar seorang pimpinan haruslah benar-benar memahami dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi seperti kebutuhan-kebutuhan individu dan kebutuhan organisasi di lingkungan kerja. Jika seorang pimpinan telah benar-benar memahami hal tersebut, maka haruslah pimpinan itu siap memberikan motivasi yang sesuai dengan tuntutan keadaan dan orang-orang yang ada di dalamnya.

Menurut **Hasibuan (2013:149)** ada 2 (dua) metode motivasi, yaitu sebagai berikut:

1. **Motivasi Langsung *(Direct Motivation)***

**Motivasi langsung adalah motivasi (materiil dan nonmaterial) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu pegawai untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya.**

1. **Motivasi tak langsung *(Indirect Motivation)***

**Motivasi tak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja/kelancaran tugas sehingga para pegawai betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya.**

Berdasarkan peneliti dapat menyimpulkan bahwa teknik atau metode motivasi yang dikemukakan oleh para ahli dapat digunakan oleh para pimpinan di dalam memotivasi para pegawainya. Keberhasilan suatu metode motivasi yang digunakan akan tergantung pada kemampuan pimpinan sebagai motivator dalam menyesuaikan metode motivasi yang digunakan dengan aspek emosi dan dengan motif dominan pegawainya.

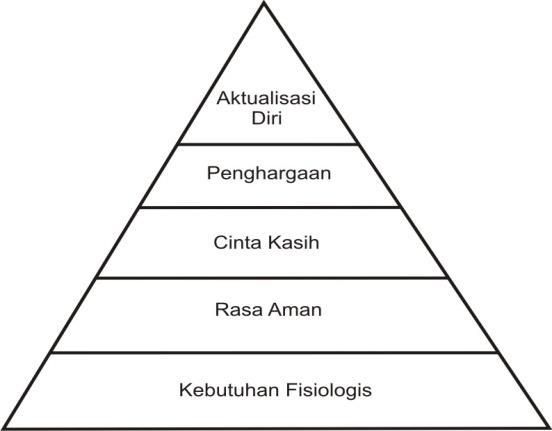
* + 1. **Teori Motivasi**

Teori motivasi dibagi dalam dua kategori, yaitu teori kandungan (content), yang memusatkan perhatian pada kebutuhan dan sasaran tujuan, dan teori proses, yang banyak berkaitan dengan bagaimana orang berperilaku dan mengapa mereka berperilaku dengan cara tertentu. Adapun teori motivasi menurut para ahli yaitu :

1. Teori Maslow Tentang Hierarki Kebutuhan

Hierarki itu didasarkan pada anggaran bahwa pada waktu orang telah memuaskan satu tingkatan kebutuhan tertentu, mereka ingin bergeser ke tingkat kebutuhan tertentu, mereka ingin bergeser ke tingkat lebih tinggi. Menurut Maslow dikutip oleh **Uno (2014:40)** ada lima tingkat kebutuhan.

seperti terlihat pada gambar 2.1 berikut ini :



**Gambar 2.1 Hirarki Kebutuhan Maslow**

1. **Kebutuhan Fisiologis, kebutuhan yang harus dipuaskan untuk dapat tetap hidup, termasuk makanan, perumahan, pakaian, udara untuk bernapas, dan sebagainya.**
2. **Kebutuhan akan Rasa Aman, ketika kebutuhan fisiologis seseorang telah dipuaskan, perhatian dapat diarahkan kepada kebutuhan akan keselamatan. Keselamatan itu, termasuk merasa aman dari setiap jenis ancaman fisik atau kehilangan, serta merasa terjamin. Pada waktu seseorang telah mempunyai pendapatan sukup untuk memenuhi semua kebutuhan kejiwaan, seperti, membeli makanan dan perumahan, perhatian diarahkan kepada menyediakan jaminan melalui pengambilan polis asuransi, mendaftarkan diri masuk perserikatan pekerjaan, dan sebagainya.**

**c. Kebutuhan akan Cinta Kasih atau Kebutuhan Sosial, ketika seseorang telah memuaskan kebutuhan fisiologis dan rasa aman, kepentingan berikutnya adalah hubungan antarmanusia. Cinta kasih dan kasih saying yang diperlukan pada tingkat ini, mungkin disadari melalui hubungan-hubungan antarpribadi yang mendalam, tetapi juga yang mencerminkan dalam kebutuhan untuk menjadi bagian berbagi kelompok social. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, sementara orang mungkin melakukan pekerjaan tertentu karena kebutuhan mendapatkan uang untuk memelihara gaya hidup dasar. Akan tetapi, mereka juga menilai pekerjaan dengan dasar hubungan kemitraan social yang ditimbulkannya.**

**d. Kebutuhan akan Penghargaan, percaya diri dan harga diri maupun kebutuhan akan pengakuan orang lain. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, hal itu berarti memiliki pekerjaan yang dapat diakui sebagai bermanfaat, menyediakan sesuatu yang dicapai, serta pengakuan umum dan kehormatan di dunia luar.**

**e. Kebutuhan Aktualisasi Diri, kebutuhan tersebut ditempatkan paling atas pada hierarki Maslow dan berkaitan dengan keinginan pemenuhan diri. Ketika semua kebutuhan lain sudah dipuaskan, seseorang ingin mencapai secara penuh potensinya. Tahap terakhir itu mungkin tercapai hanya oleh beberapa orang.**

1. Teori Motivasi Dalam Pekerjaan Menurut **Uno (2014:49)**
   1. **Teori keadilan (*equity*), teori ini menonjolakan kenyataan bahwa motivasi seseorang mungkin dipengaruhi oleh perasaan seberapa baikkah mereka diperlukan di dalam organisasi apabila dibandingankan orang lain. Kalau orang merasa perlakuan orang-orang terhadapnya tidak sebaik perlakuan orang-orang itu terhadap orang lain yang dianggap sebanding, kemungkinan besar orang itu kurang terdorong untuk menyajikan kinerja yang baik.**
   2. **Teori sasaran (*goal*), teori ini didasarkan pada kepercayaan bahwa sasaran ditentukan oleh cara mereka berperilaku dalam pekerjaan dan sejumlah upaya yang mereka gunakan. Adakah indikasi bahwa memiliki sasaran yang benar-benar jelas memang membantu mendorong minat orang, dan hal itu cenderung untuk mendorong organisasi berupaya mengembangkan rencana kinerja manajemen yang lengkap.**
   3. **Teori perlambang (*attribution*), teori ini menyatakan bahwa motivasi tergantung pada faktor-faktor internal, seperti atribut pribadi seseorang dan faktor-faktor luar yang mungkin berupa kebijakan organisasi, derajat kesulitan pekerjaan yang ditanganin, dan sebagainya.**
   4. **Kinerja Pegawai**
      1. **Pengertian Kinerja Pegawai**

Istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Ada beberapa pendapat mengenai kinerja, seperti yang diungkapkan oleh **Bernandin** dan **Russell** dalam **Gomes (2003:135)** bahwa:

“Kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama suatu periode waktu tertentu”.

Berdasarkan pengertian dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil dari suatu pekerjaan yang dilakukan daalm sutu periode tertentu. Karena definisi diatas belum lengkap mendeskripsikan definisi

kinerja maka peniliti selanjutnya akan menjelaskan definisi kinerja menurut Mangkunegara.

Kinerja menurut **Prabu Mangkunegara** **(2001:67)**, yaitu :

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

Kinerja menurut **Prabu Mangkunegara (2015: 67),** yaitu:

Hasi kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan uraian pendapat para ahli dapat peneliti simpulkan bahwa pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi sangat dibutuhkan oleh organisasi, karena dengan memiliki pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi akan dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuan dengan mudah serta dapat mengembangkan dan mempertahankann eksistensi organisasi tersebut.

Lebih lanjut, **Sedarmayanti (2013:260)** memberikan pengertian mengenai kinerja sebagai berikut:

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

Pendapat dari para di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya dalam periode waktu tertentu.

Berdasarkan pengertian diatas, menunjukan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dihasilkan seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Hasil kerja yang dicapai oleh pegawai tersebut dinilai berdasarkan kualitas, kuantitas, dan waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan yang dikerjakan berdasarkan kemampuan, keterampilan, kesungguhan yang dimiliki pegawai, dan biasanya pegawai yang memiliki kinerja tinggi akan selalu dapat diandalkan dan memiliki sikap bertanggung jawab, memiliki tingkat kehadiran yang tinggi dan selalu berpartisipasi dalam segala kegiatan.

* + 1. **Indikator Kinerja**

Berbicara tentang kinerja akan selalu terkait dengan ukuran atau standar kinerja. Ukuran kinerja atau indikator kinerja merupakan aspek yang dijadikan dasar atau tolok ukur oleh organisasi untuk mengukur kinerja. Terkait dengan ukuran dan standar kinerja berikut **M.Husein Umar (2003: 266),** menyatakan dimensi-dimensi kinerja, yaitu:

1. **Mutu kerja**

**Mutu yang harus dihasilkan baik atau tidaknya melibatkan perhitungan dari keluaran dan proses atau pelaksanaan kegiatan dari pegawai terutama dalam kaitannya dengan keluaran (*output)*.**

1. **Kejujuran pegawai**

**Merupakan ketulusan hati dari seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan mampu untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan.**

1. **Inisiatif**

**Kemampuan untuk bertindak tidak bergantung kepada orang lain dan mampu mengembangkan serangkaian kegiatan serta dapat menemukan cara-cara yang baru atau mampu berinovasi.**

1. **Kehadiran**

**Kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pegawai dalam setiap pekerjaan dimana kehadiran merupakan hal utama yang harus dilaksanakan oleh setiap pegawai.**

1. **Sikap**

**Suatu kesediaan untuk bereaksi didalam menghadapi suatu situasi atau keadaan tertentu secara normal.**

1. **Keandalan**

**Total dari semua keahlian yang diperlukan untuk mencapai hasil yang bisa dipertanggung jawabkan.**

**7. Kerjasama**

**Kemampuan seseoarang pegawai untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya. Kesediaan pegawai dalam berpartisipasi dan bekerja sama dengan pegawai lain secara vertikal dan horizontal didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan meningkat.**

1. **Pengetahuan tentang pekerjaan**

**Pengetahuan yang dimiliki oleh setiap pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaan sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien.**

1. **Tanggung jawab**

**Tanggung jawab merupakan kesanggupan dari seseorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sebaik-baiknya.**

1. **Ketepatan waktu**

**Pengukuran ketepatan waktu ialah jenis khusus dari pengukuran kuantitatif untuk menentukan ketepatan waktu dalam penyelesaian suatu kegiatan.**

* 1. **Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai**

Motivasi merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi.Dikatakan sebagai faktor yang penting karena motivasi akan mempengaruhi kinerja pegawai dalam organisasi. Semakin tinggi motivasi pegawai, maka akan semakin tinggi hasil kerja yang akan dicapai. Motivasi yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sangat berpengaruh terhadap kinerja yang dimiliki oleh pegawai.

Adapun pengertian motivasi Menurut **Siagian** dikutip oleh **Sedarmayanti (2007:233)**, mengemukakan pengertian motivasi :

Motivasi: keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

Menurut **Mangkunegara** dikutip oleh **Pasolong** dalam **(2008:197)**,

mengemukakan pengertian kinerja :

Kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Adapun hubungan motivasi dan kinerja pegawai yang dikemukan oleh

**Gibson** dikutip oleh **Pasolong (2008:197)**, mengemukakan:

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

Berdasarkan pendapat diatas, dapat diketahui bahwa pemenuhan kebutuhan daya penggerak yang menimbulakan semangat bekerja seseorang. Oleh karena itu, kebutuhan ini akan mendorong seorang pegawai untuk mengerahkan semua kemampuan serta energi yang dimilikinyademi mencapai prestasi kerja yang maksimal. Hubungan antara motivasi seseorang melakukan suatu kegiatan dengan kinerja yang akan diperolehnya yakni apabila motivasi kerjanya tinggi maka kinerja pegawai akan meningkat, begitupun sebaliknya.

## Kerangka Pemikiran

Selanjutnya untuk memecahkan permasalahannya, peneliti menggunakan kerangka pemikiran yang dapat dijadikan landasan berupa teori, dalil, dan pendapat dari para ahli yang kebenarannya tidak diragukan yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang dibahas.

Peneliti mengemukakan pengertian motivasi menurut **M. Abraham Maslow (2007: 102)**, motivasi adalah bahwa manusia dimotivasi untuk memuaskan sejumlah kebutuhan yang melekat pada diri setiap manusia yang cenderung bersifat bawaan. Kebutuhan ini terdiri dari lima jenis dan terbentuk dalam suatu hirarkhi dalam pemenuhannya (hierarchy of needs). Kelima jenis kebutuhan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

Peneliti juga mengemukakan kelima jenis kebutuhan menurut **Hariandja, (2002:327**) Kelima jenis kebutuhan yang melekat pada diri setiap manusia yang cenderung bersifat bawaan adalah sebagai berikut.

1. Kebutuhan fisiologis (physiological needs) yaitu kebutuhan ini berkaitan dengan kebutuhan yang harus dipenuhi untuk dapat mempertahankan diri sebagai makhluk fisik seperti kebutuhan untuk makanan, pakaian, dan kebutuhan rawagi lainnya;
2. Kebutuhan rasa aman (safety needs) yaitu kebutuhan ini berkaitan dengan kebutuhan rasa aman dari ancaman-ancaman dari luar yang mungkin terjadi seperti keamanan dari ancaman orang lain, ancaman bahwa suatu saat tidak dapat bekerja karena faktor usia, pemutusan hubungan kerja (PHK) atau faktor lainnya;
3. Kebutuhan sosial (social needs) yaitu kebutuhan ini ditandai dengan keinginan seseorang menjadi bagian atau anggota dari kelompok tertentu, keinginan untuk menjalin hubungan dengan orang lain, dan keinginan membantu orang lain;
4. Kebutuhan penghargaan (esteem needs) yaitu kebutuhan yang berkaitan tidak hanya menjadi bagian dari orang lain (masyarakat), tetapi lebih jauh dari itu, yaitu diakui/dihormati/dihargai orang lain karena kemampuannya atau kekuatannya. Kebutuhan ini ditandai dengan penciptaan simbol-simbol, yang dengan simbol itu kehidupannya dirasa lebih berharga. Dengan simbol-simbol seperti merek sepatu, merek jam dan lainnya merasa bahwa statusnya meningkat dan dirinya sendiri disegani dan dihormati orang; dan
5. Kebutuhan aktualisasi diri (self-actualization needs) yaitu kebutuhan yang berhubungan dengan aktualisasi/penyaluran diri dalam arti kemampuan/minat/potensi diri dalam bentuk nyata dalam kehidupannya merupakan kebutuhan tingkat tertinggi dari teori Maslow, keikutsertaannya itu bukan didorong oleh ingin dapat pekerjaan, tetapi sesuatu yang berasal dari dorongan ingin memperlihatkan bahwa ia ingin mengembangkan kapasitas prestasinya yang optimal.

berikut ini akan peneliti kemukakan indikator-indikator motivasi menurut **Mangkunegara (2002: 100)**, sebagai berikut :

1. **Prinsip partisipasi.**

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

1. **Prinsip komunikasi.**

**Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi dalam kerjaannya.**

1. **Prinsip mengakui andil bawahan.**

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

1. **Prinsip pendelegasian wewenang.**

**Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan memjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.**

1. **Prinsip memberi perhatian.**

**Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang di inginkan pegawai akan memotivasi pegawai bekerja sesuai yang diharapkan oleh pemimpin.**

Peneliti mengemukakan pengertian kinerja menurut **Sedarmayanti (2013:260)**, pengertian (kinerja) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hokum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Pendapat dari para di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya dalam periode waktu tertentu.

Indikator kinerja menurut **M. Husein Umar (2003: 266)** :

Pada dasarnya ada banyak indikator yang mempengaruhi kinerja pegawai suatu organisasi. **M. Husein Umar (2003: 266)** kinerja dibagi dalam sepuluh dimensi di antaranya adalah:

1. **Mutu kerja**

**Mutu yang harus dihasilkan baik atau tidaknya melibatkan perhitungan dari keluaran dan proses atau pelaksanaan kegiatan dari pegawai terutama dalam kaitannya dengan keluaran (*output)*.**

1. **Kejujuran pegawai**

**Merupakan ketulusan hati dari seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan mampu untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan.**

1. **Inisiatif**

**Kemampuan untuk bertindak tidak bergantung kepada orang lain dan mampu mengembangkan serangkaian kegiatan serta dapat menemukan cara-cara yang baru atau mampu berinovasi.**

1. **Kehadiran**

**Kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pegawai dalam setiap pekerjaan dimana kehadiran merupakan hal utama yang harus dilaksanakan oleh setiap pegawai.**

1. **Sikap**

**Suatu kesediaan untuk bereaksi didalam menghadapi suatu situasi atau keadaan tertentu secara normal.**

1. **Keandalan**

**Total dari semua keahlian yang diperlukan untuk mencapai hasil yang bisa dipertanggung jawabkan.**

1. **Kerjasama**

**Kemampuan seseoarang pegawai untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya. Kesediaan pegawai dalam berpartisipasi dan bekerja sama dengan pegawai lain secara vertikal dan horizontal didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan meningkat.**

1. **Pengetahuan tentang pekerjaan**

**Pengetahuan yang dimiliki oleh setiap pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaan sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien.**

1. **Tanggung jawab**

**Tanggung jawab merupakan kesanggupan dari seseorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sebaik-baiknya.**

1. **Ketepatan waktu**

**Pengukuran ketepatan waktu ialah jenis khusus dari pengukuran kuantitatif untuk menentukan ketepatan waktu dalam penyelesaian suatu kegiatan.**

Berdasarkan kerangka pemikiran, maka dapat digambarkan alur pikir sebagai berikut:

*Cafe* Wingz O Wingz Bkr Bandung

**Permasalahan**

1. Kehadiran, ada beberapa pegawai yang tidak menaati peraturan yang telah ditetapkan wingz o wingz.
2. Keandalan, pegawai *cafe* wingz o wingz kurang memiliki keandalan yang baik saat melayani konsumen.

**Penyebab**

1. Kurang memberi perhatian, tidak adanya perhatian atau penghargaan lebih dari pimpinan perusahaan kepada pegawai.
2. Kurang komunikasi, tidak terjalinnya hubungan komunikasi yang baik antar pegawai dan pimpinan.

Kinerja Pegawai

**(M. Husein Umar (2003:266)**

Motivasi

**(M. Mangkunegara (2002:100)**

**Gambar 2.2 Alur Pikir**

* 1. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan oleh peneliti di atas, maka selanjutnya peneliti menetapkan hipotesis sebagai berikut : **“Adanya pengaruh yang signifikan dari Motivasi terhadap Kinerja pegawai pada *Cafe* Wingz O Wingz Bandung”.**

Kemudian peneliti mengemukakan definisi operasional dari hipotesis yang telah dirumuskan, sebagai berikut:

1. Pengaruh, adalah hubungan yang searah antara variabel motivasi dengan variabel kinerja pada *Cafe* Wingz O Wingz Bkr Bandung.
2. Signifikan, yaitu data yang mempunyai makna atau arti penting. Maksudnya hasil perhitungan antara skor item dengan totalnya menunjukkan korelasi yang signifikan, artinya hasil perhitungan mempunyai makna atau arti penting.
3. Motivasi, yaitu merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan pegawai pada *Cafe* Wingz O Wingz Bandung agar dalam melaksanakan tugas yang diembannya menjadi lebih baik lagi.
4. Kinerja adalah hasil usaha yang dilakukan oleh pegawai dalam proses pencapaian tujuan, dari hasil kinerja dapat terlihat sejauh mana usaha yang dilakukan dalam proses pencapain tujuan yang dilakukan.

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Nama Peneliti** | **Judul Penelitian** | **Hasil Penelitian** | **Perbedaan** |
| 1 | Ulfah Meilani Qurbaeti Sukiman | Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat. 2017 | Hasil penelitian menunjukan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan kriteria yang cukup kuat. | Periode Penelitian, Objek Penelitian, Indikator dari Variabel, Teori yang digunakan dari Efendy, Usman. 2014 Asas Manajemen. Rajawali Pers. |
| 2 | Danu Tirta Laswara | Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Perkebunan Provinsi Jawa Barat. 2018 | Hasil Penelitian menunjukan bahwa Motivasi berpengaruh Positif terhadap kinerja pegawai | Objek Penelitian, Indikator dari Variabel Y yang digunakan adalah dari Agus Dharma (2003:355) |
| 3 | Ade Yusup Jamil | Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Bidang Kepegawaian Dinas Perhubungan Kota Bandung.  2016 | Hasil penelitian Menunjukan bahwa Motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai | Periode Penelitian, Objek Penelitian, Indikator dari Variabel, Teori yang digunakan dari Wibowo (2015:330) |