**BAB 11**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Kajian Pustaka**

**2.1.1 Pengertian Administrasi**

 Istilah administrasi sering kita dengar terlebih dalam bidang yang berurusan dengan catat-mencatat, pembukuan, surat-menyurat, pembuatan agenda, dan sebagainya. Ilmu mengenai administrasi dalam instansi pemerintahan atau suatu perusahaan sangat diperlukan untuk menunjang dalam pelaksanaan kegiatan pemerintah atau perusahaan. Apabila dalam suatu instansi pengelolaan administrasinya baik maka instansi tersebut juga akan dapat berjalan dengan baik.

 Secara etimologis istilah Administrasi berasal dari Bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata, yaitu *“ad”* dan *“ministrate”* yang berarti *“to serve”* yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani dan atau memenuhi. Administrasi dalam arti sempit, yaitu dari kata *Administratie* (Bahasa Belanda), yang meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.

 Berikut ini beberapa definisi administrasi menurut para ahli, menurut **Silalahi** dalam bukunya **Studi Tentang Ilmu Administrasi (2013:19)**, mengemukakan bahwa :

 “**Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu”.**

Pandangan tentang administrasi juga dikemukakan oleh **Silalahi** dalam bukunya **Studi Tentang Ilmu Administrasi (2013:20)**  terdapat tiga sudut pandang, yaitu :

1. Administrasi sebagai proses, berarti administrasi adalah keseluruhan proses yang terdiri atas kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan mulai dari penentuan tujuan, penyelenggaraan hingga tercapainya tujuan.
2. Administrasi sebagai fungsi, berarti administrasi adalah kegiatan dan tindakan secara sadar dilakukan untuk mencapai tujuan, dan termasuk penentuan tujuan itu sendiri.
3. Administrasi sebagai institusi, berarti administrasi adalah keseluruhan orang-orang dalam satu kesatuan menjalankan kegiatan-kegiatan ke arah tercapainya tujuan.

 Pengertian selanjutnya Administrasi menurut **Siagian** dalam bukunya **Ilmu Administrasi Negara (2012:21)** yaitu:

 **“Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.**

 Berdasarkan definisi tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa Administrasi adalah seluruh kegiatan / proses yang dilakukan kelompok yang terdiri dari atas dua orang atau lebih berdasarkan pembagian kerja secara terstruktur melalui kerjasama dalam suatu organisasi dengan maksud mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan memanfaatkan sumberdaya-sumberdaya.

 **2.1.2 Organisasi**

 Organisasi dapat dikatakan sebagai alat untuk mencapai tujuan, oleh karna itu organisasi dapat dikatakan wadah kegiatan daripada orang-orang yang bekerjasama dalam usahanya untuk mencapai tujuan. Di kegiatan itu orang-orang harus jelas tugas, wewenang dan tanggungjawabnya, hubungan dan tata kerjanya.Pengertian yang demikian disebut organisasi yang “statis”, karena sekedar hanya melihat dari strukturnya. Di samping itu terdapat pengertian organisasi yang bersifat “Dinamis".Pengertian ini organisasi dilihat dari pada sudut dinamikanya, aktivitas atau tindakan daripada tatahubungan yang terjadi di dalam organisasi itu, baik yang bersifat formal maupun informal.

 Sedangkan pengertian organisasi menurut **Silalahi** dalam bukunya **“Studi tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi” (2003:124)** mengemukakan bahwa

 **“Organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur yang menunjukkan wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Hubungan yang berstruktur ini disebut hirarki dan konsekuensi dari hirarki ialah adanya kategori kelompok superior dengan kelompok subordinasi”.**

 Adapun pengertian Organisasi menurut **Weber** yang dikutip oleh Thoha dalam bukunya **“Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya” (2014:113)** bahwa :

 **“Organisasi merupakan suatu batasan-batasan tertentu (boundaries), dengan demikian seseorang yang melakukan hubungan interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri. Mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu.”**

 Sejalan dengan definisi-definisi di atas menurut **Handayaningrat (1981:43)**, menyatakan ciri-ciri organisasi sebagai berikut :

1. Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal.
2. Adanya kegiatan yang berbeda-beda tapi satu sama lain saling berkaitan.
3. Tiap-tiap anggota memberikan sumbangan usahanya ataupun tenaganya.
4. Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan.
5. Adanya suatu tujuan.

 Dari definisi diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Organisasi adalah kesatuan dari seluruh kegiatan yang erat saling berkaitan antara setiap anggota yang ada di dalamnya secara terkoordinir dan memiliki tujuan tertentu.

**2.1.3 Manajemen**

Pada dasarnya ada kesukaran untuk membedakan kegiatan administrasi dan manajemen. Akan tetapi pada dasarnya proses kegiatan administrasi lebih menitikberatkan pada penentuan tujuan organisasi sedangkan manajemen dititik beratkan pada penggerakan dalam rangka pencapaian tujuan.

 Peran manusia yang termasuk sumber daya organisasi merupakan hal yang sangat penting karena sumber daya manusia tidak saja dipandang sebagai unsur produksi namun juga manusia yang memiliki emosi dan kepribadian yang dapat dijadikan sebagai pendorong untuk menggerakkan organisasi. Pendekatan manajemen yang dilakukan dalam pengelolaan sumber daya manusia yaitu dengan mempelajari dan mengembangkan organisasi dapat tercapainya tujuan organisasi. Manajemen terdiri atas 6 unsur yaitu *men, money, methode, materials, machines dan market*. Unsur *men* (manusia) ini merupakan aspek penting yang harus dimiliki organisasi dan perlu diperhatikan dalam manajemen*.*

Sebelum membahas tentang pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia. Perlu diungkapkan pengertian Manajemen. **Hasibuan** dalam buku **Manajemen** **(2006:2)** yaitu :

 **“Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukanmelalui pemanfaatan sumber daya dan sumber- sumber lainnya.”**

**Hasibuan** dalam buku **Manajemen** **(2006:3)** yaitu :

 **“Manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yangmeliputiperncanaan,pegorganisasian,penempatan,Pengarahan dan pengendalian.”**

 Setelah diketahui pengertian manajemen diatas,**Hasibuan** dalam bukunya **Manajemen (2006:37)** mengemukakan bahwa fungsi manajemen secara umum terdiri atas :

1. Perencanaan (*Planning*) merupakan suatu kegiatan membuat tujuan organisasi dan diikuti dengan berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Pengorganisasian (*Organizing*) merupakan suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia yang tersedia dalam organisasi untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan organisasi.
3. Kepemimpinan (*Actuating*) berfungsi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja secara maksimal serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan dinamis.
4. Pengawasan (*Controling*) merupakan suatu aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan.

**2.1.4** **Administrasi Publik**

 Administrasi Publik Dari pengertian atau definisi administrasi dan publik tersebut di atas maka dapat ditarik pengertian tentang administrsi publik yang pada intinya melaksanakan pembangunan dan mengurusi atau memberikan pelayanan untuk kepentingan masyarakat. Banyak para ahli yang memberikan definisi pada administrasi publik, diantaranya sebagai berikut:

Menurut **John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus** adalah sebagai berikut:

 **“Administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan Pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik. Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha- usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah”.**

 Secara global, administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarah kacakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang. **Prajudi Atmosudirdjo:**

 **“Administrasi publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan”.**

**1. Fungsi Administrasi Publik**

1.Fungsi Tradisional Fungsi tradisional adalah fungsi utama adminstrasi negara sejak zaman administrasi negara kuno sampai administrasi negara modern. Fungsi tradisional meliputi :

 a.Hubungan Luar Negeri Dahulu hubungan luar negeri merupakan masalah yang sederhana yang dijalankan secara langsung antara negara melalui duta besar yang melakukan diplomasi personal, kemudian hubungan politik, dagang. Namun sekarang hubungan internasional tidak terbatas negara saja tetapi juga badan-badan internasional seperti perusahaan multinasional, LSM ataupun secara personal.

 b. Ketertiban Dalam Negeri Masalah keamanan pada masa lalu hanya menjadi tanggung jawab lingkungan masyarakat setempat. Namun semakin modern dan kompleks masyarakat semakin banyak permasalah f. Kesejahteraan Umum Fungsi kesejahteraan umum adalah usaha pelayanan negara pada orangorang yang tidak mampu mengurus hidupnya sendiri karena sesuatu hal diluar kehendaknya atau negara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik bagi orang-orang yang tidak mampu mengurus hidupnya sendiri karena sesuatu hal diluar kehendaknya, dan negara juga wajib melindungi kelompok masyarakat marginal atau minoritas.

2. Fungsi Pembangunan Bangsa Usaha menumbuhkan rasa cinta bangsa merupakan masalah yang penting bagi negara terutama yang masyarakatnya berlatar belakang heterogen. Dahulu negara yang luas wilayahnya sempit, suku bangsanya relatif homogen dan budayanya juga homogen. Namun sekarang wilayah suatu negara luas, gabungan beberapa suku bangsa/ras multikultur. Pada intinya fungsi pembangunan bangsa adalah menjaga persatuan bangsa dan keutuhan wilayah. Ada beberapa cara yang umum digunakan untuk menumbuhkan semangat cinta bangsa, yaitu :

 a. Simbol Nasional Rasa cinta bangsa bisa ditumbuhkan melalui penciptaan simbol-simbol nasional seperti bendera, lagu kebangsaan, simbol negara, seragam, baju nasional. Nasionalisme memang tidak sekedar memiliki simbol-simbol tertentu. Tetapi negara juga mencoba membuat rakyat mengidentifikasi dirinya dengan simbol-simbol negaranya.

b. Persatuan Nasional Norma-norma administrasi negara harus menekankan kesatuan nasional dan nilai-nilai universal dan non-diskriminatif serta mengutamakan kepentingan umum. Citra diri aparat yang baik akan dapat meningkatkan peranan mereka dalam menggalang persatuan dan kesatuan bangsa.

c. Sosialisasi Nasional Dengan sosialisasi nasional, kesadaran nasional ditumbuhkan sejak dini melalui sistem pendidikan nasional baik pendidikan formal maupun informal.

d. Pembangunan Nasional Rasa cinta bangsa dapat ditumbuhkan melalui program-program pembangunan. Program pembangunan yang membawa perubahan sosial masyarakat yang adil dan merata merupakan bukti pemerintah menjalankan program non-diskriminatif.

3. Fungsi Manajemen Ekonomi Walaupun bidang ekonomi lebih merupakan wilayah aktivitas swasta yang bersifat privat dan individual. Namun masalah ekonomi tidak bisa diserahkan sepenuhnya ke pihak swasta. Ada beberapa fungsi administrasi negara dalam bidang ekonomi manajemen antara lain :

 a. Peran Langsung Melalui perusahaan Negara memberikan pelayanan barang dan jasa publik secara langsung kepada masyarakat misalnya melalui BUMN : listrik, air, telepon, pos, transportasi umum, dll.

 b. Regulasi Berperan dalam bentuk regulasi ekonomi, misalnya :

1. Mata uang, tarif
2. Industri primer dan pertanian: redistribusi tanah, proteksi, subsidi, pinjaman, dsb.
3. Industri ekstraktif/tambah
4. Regulasi ekonomi : UMR, perlindungan buruh, dsb.

 c. Perencanaan Ekonomi dan Pembangunan

4. Fungsi Kesejahteraan Sosial Campur tangan pemerintah dalam kesejahteraan sosial berbeda antara negara satu dengan negara lainnya. Negara kapitalis liberal cenderung menyerahkan masalah kesejahteraan sosial pada lembaga non pemerintah (swasta). Namun kenyataannya problem kesejahteraan sosial tidak bisa diserahkan begitu saja pada lembaga swasta. Pelayanan yang diberikan swasta tidak bisa mengatasi problem kesejahteraan yang semakin. Karena itu negara harus campur tangan dalam pelayanan kesejahteraan sosial masyarakat. Ada beberapa macam peran negara dalam pelayanan kesejahteraan sosial :

 a. Pelayanan Kesehatan Nasional Kesehatan merupakan kebutuhan mendasar setiap manusia, karena itu negara berkewajiban menyediakan pelayanan medis bagi semua orang yang memerlukannya tanpa melihat kemampuan ekonominya.

b. Pelayanan Kesejahteraan Sosial Pelayanan kesejahteraan diberikan pada mereka meskipun tidak sakit namun tidak dapat menyokong kehidupannya, seperti orang jompo, cacat, yatim piatu, pengangguran dan sebagainya.

c. Jaminan Sosial Tujuan adanya jaminan sosial adalah untuk memberikan bantuan pada saat darurat atau untuk mengsubsidi biaya pelayanan kesehatan dan kesejahteraaan nasional.

d. Pendidikan Nasional Pemerintah berkewajiban mencerdaskan rakyatnya. Untuk itu pemerintah memberi fasilitas bagi setiap penduduk untuk mendapatkan pendidikan mulai dari TK sampai SMA bahkan kalau bisa sampai perguruan tinggi.

e. Perumahan Umum Perumahan atau tempat tinggal juga menjadi kebutuhan dasar manusia. Untuk itu pemerintah berkewajiban membantu masyarakat yang tidak mampu membeli rumah dengan memberikan subsidi bagi pembangunan perumahan umum.

5. Fungsi Kontrol Lingkungan Manusia saat ini menikmati standar hidup yang lebih tinggi dibanding masa-masa sebelumnya. Keberhasilan dalam meningkatkan kualitas hidup terjadi karena manusia berhasil mengolah alam dan memperpanjang usia hidupnya melalui penemuan-penemuan di bidang kesehatan. Namun kemajuan ini menuntut biaya sosial tersendiri, terutama berupa kerusakan lingkungan akibat eksploitasi alam yang berlebihan. Hal tersebut dapat berdampak pada masyarakat banyak, maka negara dituntut untuk menggunakan otoritasnya guna mencegah hal tersebut. Ada beberapa fungsi kontrol lingkungan antara lain :

 a. Riset dan Pengembangan Penguasaan dalam riset dan tekhnologi mutakhir dapat memperkuat posisi birokrasi, karena itulah riset dan pengembangan menjadi fokus utama banyak negara.

b. Konservasi Eksploitasi alam telah menimbulkan kerusakan alam. Untuk mencegah kerusakan lingkungan yang makin parah perlu dibuat peraturan yang melarang pembantaian flora dan fauna yang terancam punah, reklamasi bahan-bahan sisa, meremajakan sumber daya yang tidak bisa punah dengan menghijaukan flora kembali.

c. Tata Kota Kepadatan penduduk di kota besar mendorong perlunya dilakukan perencanaan dan penataan kota secara serius. Tata kota yang baik diharapkan dapat menjadikan kota sebagai tempat yang nyaman dan sekaligus dapat mengurangi problem kepadatan penduduk, lingkungan kumuh, kriminalitas dan sebagainya. d. Kontrol Lingkungan Problem lingkungan seperti polusi dan air, sampah dan limbah industri merupakan problem yang berdampak pada kelangsungan hidup masyarakat, karena itu perlu ditangani oleh negara dengan sungguhsungguh melalui peraturan dan pengendalian dampak lingkungan.

6. Fungsi Hak Asasi Manusia Negara yang modern dan berlandaskan tatanan yang demokratis dituntut untuk memberikan pelayanan dan perlindungan publik yang adil pada semua individu. fungsi itu dikenal sebagai fungsi perlindungan hak asasi manusia antara lain :

 a. Perlindungan HAM Hak asasi manusia yang harus dilindungi antara lain kebebasan pribadi, bebas dari perbudakan, privasi, kebebasan beragama, kebebasan mengeluarkan pikiran dan pendapat, kebebahan berpartisipasi dalam pemerintahan. Semua hak-hak ini harusnya dijamin oleh negara tanpa kecuali.

 b. Privasi Privasi merupakan hak individu untuk melindungi kehidupan pribadi dan keluarganya dari segala gangguan yang mengancam dirinya dan keluarganya. Negara diharapkan menghargai dan melindungi privasi ini.

 c. Pengendalian Penduduk Hak asasi paling mendasar adalah hak untuk hidup dan memperoleh keturunan. Namun karena tingkat kematian yang menurun, sedang tingkat kesuburan dan harapan hidup cenderung tinggi maka terjadi ledakan jumlah penduduk, terutama di negara-negara berkembang.

**2.1.5 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia adalah mengelola manajemen sumber daya manusia. Dari keseluruhan sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi, baik organisasi publik maupun swasta, sumber daya manusialah yang paling penting dan sangat menentukan. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya merupakan sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Satu-satunya sumber daya yang memiliki rasio, rasa, dan karsa. Semua potensi sumber daya manusia terseput sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam pencapaian tujuannya.

 Definisi dan bahasan mengenai manajemen sumber daya manusia yang tergolong dalam perspektif internasional, makro dan mikro, sedangkan pengertian makro yang dikutip oleh **Gomes** dalam buku **Manajemen Sumber Daya Manusia (2003:4)** yaitu

 **“Manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan personil (pegawai) bagi pencapaian yang efektif mengenai sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan individu, organisasi, masyarakat, nasioanal, dan internasioanal”**

Berikutnya pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia dalam perspektif mikro yang dikutip oleh **Gomes** dalam buku **Manajemen Sumber Daya Manusia** **(2003:6)** yaitu:

 **“Perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan,pengembangan,pemberian kompensasi, pengentegrasian, pemeliharaan dan pelepasan SDM agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.”**

 Disamping itu manajemen sumber daya manusia menunjukkan suatu pengertian bahwa tenaga kerja sebagai sumber daya manusia yang diperoleh, kemampuaan dan kemauan kerja yang sesuai dan mendukung tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kemampuaan kerja bersumber dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap prilaku. Sedangkan kemauan kerja tumbuh dari kepuasan kerja yang mampu diciptakan melalui pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari organisasi.

Secara ringkas dapat dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan manajemen penempatan tenaga kerja didalam organisasi tidak hanya sebagai alat produksi, lebih dari itu, yaitu merupakan aset organisasi berbentuk sumber daya manusia, yang mempunyai cita, rasa dan karsa yang berbeda-beda sehingga harus dikelola dengan lebih manusiawi.

**2.1.6 Motivasi**

 Motivasi berasal dari kata latin movere yang berarti dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Kata movere, dalam bahasa inggris sering disamakan dengan motivation yang berarti pemberian motif atau hal yang menimbulkan dorongan.

 Motivasi bagi karyawan sangat penting untuk meningkatkan gairah dan semangat bekerja, karyawan akan memiliki motivasi sesuai terhadap kemamampuannya apabila organisasi dapat memenuhi kebutuhan karyawan. Usaha untuk memotivasi berarti memunculkan faktor-faktor (motif) yang mendorong orang berperilaku tertentu. Motif dapat diartikan secara pendorong (driving force) yang menggerakan manusia bertingkah laku dan bertindak untuk mencapai tujuan tertentu. Dimana daya dorong tersebut bisa berupa keutuhan atau keinginan.

1. **Pengertian Motivasi Kerja**

 Di bawah ini beberapa pengertian dari motivasi kerja menurut beberapa ahli diantaranya;

**Stephen P. Robbins dan Mary Counter**, menyatakan bahwa;

 **“Motivation is the willingness to expend high levels of effort for the purpose of the organization, which is conditioned by the ability of an effort to meet individual needs. In line with this opinion (motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi suatu kebutuhan individu. Senada dengan pendapat tersebut).“**

 **William McDougall**, menyatakan bahwa;

 **“An action that was taken from birth that determines an organism to know or pay attention to any object ..... and the act or acts which have a decisive impulsa ekspersi behave in a specific way, (Suatu tindakan yang dibawa dari lahir yang menentukan organisme untuk mengetahui atau memperhatikan setiap obyek ..... dan bertindak atau mempunyai suatu impulsa bertindak yang menentukan ekspersi dalam suatu cara berprilaku yang spesifik)”.**

 **Hamzah B. Uno (2012:71)** yang menyatakan;

 “**Motivasi Kerja merupakan salah satu faktor yang turut menentukan kinerja seseorang, besar kecilnya pengaruh motivasi kerja pada kinerja seseorang tergantung pada seberapa banyak intensitas motivasi yang diberikan.”**

 Dengan demikian dapat dikatakan bahwa motivasi pada dasarnya adalah kondisi mental yang mendorong dilakukannya suatu tindakan (action atau activities) dan memberikan kekuatan yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberi kepuasan ataupun mengurangi ketidak seimbangan. Ada definisi yang menyatakan bahwa motivasi berhubungan dengan :

 1. Pengaruh perilaku.

2. Kekuatan reaksi (maksudnya upaya kerja), setelah seseorang karyawan telah memutuskan arah tindakan-tindakan.

3. Persistensi perilaku, atau berapa lama orang yang bersangkutan melanjutkan pelaksanaan perilaku dengan cara tertentu.

1. **Teori-Teori Motivasi Kerja**

 Berikut ini akan dijelaskan teori-teori motivasi kerja yang dikutip oleh **mangkunegara** dalam bukunya ”**Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan”**

1. Teori Kebutuhan (Abraham Maslow)

Maslow mengemukakan bahwa motivasi kerja adalah dorongan kerja yang timbul pada diri seseorang untuk memenuhi kebutuhannya. Teoro ini menitik beratkan pada faktor-faktor dalam diri seseorang, yang menggerakan, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan perilaku. Yang termasuk dalam teori ini adalah :

1. Teori Hireraki Kebutuhan- Maslow

 Abraham Maslow mesnyusun ini, menghipotesiskan bahwa dalam diri setiap manusia terdapat lima tingkatan kebutuhan, yaitu:

1. Kebutuhan fisiologis, yaitu kebutuhan untuk lapar, haus perlindungan fisik, bernafas, seksual.
2. Kebutuhan rasa aman, yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan, dan lingkungan hidup
3. Kebutuhan untuk rasa memiliki, yaitu kebutuhan untuk diterima oleh kelompok, berafilasi, berinteraksi, dan kebutuahan untuk mencintai dan dicintai
4. Kebutuhan akan harga diri, yaitu kebutuhan untuk dihormati, dan dihargai orang lain
5. Kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri, yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill.
6. **Metode-Metode Motivasi**

 Melaksanakan motivasi yang baik, manajemen sumber daya manusia (MSDM) memiliki metode-metode untuk memotivasi karyawannya. Menurut **Hasibuan (2010:100)** metode-metode motivasi adalah sebagai berikut:

 1. Metode langsung (direct motivation), adalah motivasi (material dan non material) yang diberikan secara langsung kepada setiap karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya, jadi sifatnya khusus seperti memberikan pujian penghargaan, bonus,piagam, dan lain sebagainya.

 2. Motivasi tidak langsung (indirect motivation), adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja atau kelancaran tugas, sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya. Motivasi tidak langsung ini besar pengaruhnya untuk merangsang semangat bekerja karyawan, sehingga produktifitas kerja meningkat.

1. **Prinsip dalam Motivasi**

 Terdapat beberapa prinsip dalam memotivasi kerja karyawan menurut Mangkunegara (2011:100) dal bukunya “Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan” diantaranya yaitu :

1. Prinsip Partisipasi

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

1. Prinsip Komunikasi

 Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan denga usaha pencapaian tugas, informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah di motivasi kerjanya.

1. Prinsip mengakui andil bawahan

 Pemimpin mengakui bahwa bawahan (karyawan) mempunyai andil didalam usaha pencapian tujuam. Dengan pengakuan tersebut, karyawan akan lebih mudah di motivasi kerjanya.

1. Prinsip pendelegasian wewenang

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

1. Prinsip pemberi perhatian

 Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang akan diinginkan karyawan bawahanya, akan memottivasi karyawan bekerja apa yang diharapkan oleh pemimpin.

1. **Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja**

 Faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seseorang dapat diketahui berdasarkan karakteristik dari individu yang bersifat khas yang terdiri dari delapan faktor yaitu:

1. Karakteristik Biografi yang meliputi:

1. Usia, hal ini penting karena usia mempunyai kaitan yang erat dengan berbagai segi khidupan organisasional. Misalnya kaitan usia dan tingkat kedewasaan teknis yaitu keterampilan tugas.
2. Jenis kelamin, karena jelas bahwa implikasi jenis kelamin para merupakan hal yang perlu mendapat perhatian secara wajar dengan demikian perlakuan terhadap merekapun dapat disesuaikan sedemikian rupa sehingga mereka menjadi anggota organisasi yang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.
3. Status perkawinan, dengan status ini secara tidak langsng dapat memberikan petunjuk cara, dan teknik motivasi yang cocok digunakan bagi para pegawai yang telah menikah dibandingkan dengan pegawai yang belum menikah.
4. Jumlah tanggungan, dalam hal ini jumlah tanggungan seorang pencari nafkah utama keluarga adalah semua orang yang biaya hidupnya tergantug pada pencari nafkah utama tersebut, tidak terbatas hanya pada istri atau suami dan anak-anaknya.
5. Masa kerja, dalam organisasi perlu diketahui masa kerja seseorang karena masa kerja seseorang merupakan satu indikator kecenderunan para pekerja dalam berbagai segi organisasional seperti: produktivias kerja dan daftar kehadiran. Karena semakin lama seorang bekerja ada kemungkinan untuk mereka mangkir atau tidak masuk kerja disebabkan karena kejenuhan.
6. Kepribadian

 Kepribadian seseorang juga dapat dipengauhi motivasi kerja seseorang karena kepribadian sebagai keseluruhan cara yang digunakan oleh seseorang untuk bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain.

1. Persepsi

 Iterprestasi seseorang tentang kesan sensorinya mengenai lingkungan sekitar akan sangat berpengaruh pada perilaku yang pada gilirannya menentukan faktor-faktor yang dipandangnya sebagai faktor organisasional yang kuat.

1. Kemampuan belajar

 Belajar adalah proses yang berlangsung seumur hidup dan tidak terbatas pada pendidikan formal yang ditempuh seseorang diberbagai tingkat lembaga pendidikan. Salah satu bentuk nyata dari telah belajarnya seseorang adalah perubahan dalam persepsi, perubahan dalam kemauan dan perubahan dalam tindakan.

**2.1.7 Kualitas Pelayanan**

 Mengemukakan pengertian kualitas pelayanan menurut **Tjiptono** dalam buku **Manajemen Jasa** **(2006:59)**, menguraikan:

 **“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila atau pelayanan yang diterima atau dirasakan** (***perceived service***) **sesuai yang diharapkan, maka jualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima malampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau atau pelayaan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.”**

 Adapun definisi lain menurut **Tjiptono** dalam buku **Manajmen Jasa (2006:61),** yang menyabutkan bahwa:

 **“Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandangatau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelanggan lah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.”**

 Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

 Jadi proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualtas akan tumbuh.

1. **Standar dan Asas-asas Pelyanan Publik**

 Pelayanan publik yang berkualitas sudah barang tentu akan memiliki parameter atau standar tertentu, sehingga dapat menjawab kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Adapun standar pelayanan publik yang harus diterapkan dalam setiap proses pelayanan, **Iwan** **Satibi** dalam bukunya **Manajemen Publik (2007:44),** sekurang- kurangnya meliputi 6 hal, yaitu:

1. **Prosedur pelayanan,**

Dalam hal ini harus ditetapkan standar pelayanan yang dibakukkan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk prosedur pengaduan.

1. **Waktu penyelesaian,**

Hal ini mengandung arti bahwa harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.

1. **Biaya pelayanan,**

Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar biaya atau tarif pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif atau biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

1. **Produk pelayanan,**

Dalam hal ini harus diterapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

1. **Sarana dan prasarana,**

 Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

1. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan,**

Perlu ditetapkan pula standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

**2.1.8 Kerangka Pemikiran**

 **Wibowo** dalam bukunya **“Manajemen Kinerja”(2011:379)** mendefinisikan motivasi yaitu:

 **“Motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjag**a,

 Adapun dimensi yang menentukan motivasi menurut **wibowo** dalam bukunya **“Manajemen Kinerja”(2011:162),** dimensi dan indikator motivasi adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan untuk berprestasi :
2. Target kerja
3. Kualitas kerja
4. Tanggung jawab
5. Resiko
6. Kebutuhan memperluas pergaulan
7. Komunikasi
8. Persahabatan
9. Kebutuhan untuk menguasai sesuatu pekerjaan
10. Pemimpin
11. Duta perusahaan
12. Keteladanan

 **Tjiptono** dalam bukunya***Total* *Qulity Managemen* (1997:59)** mendefinisikan kualitas pelayanan yaitu:

 “**kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.”**

 Adapun dimensi yang menentukan kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons yang di kutip oleh **tjiptono** dalam bukunya **“*Total Quality Manajemen*” (1997:14)** mengemukakan ada lima dimensi pokok dalam menentukan kualitas pelayanan :

1. **Bukti langsung**
2. **Keandalan**
3. **Daya tanggap**
4. **Jaminan**
5. **Empati**

**2.1.9 Hipotesis**

 hipotesis adalah jawaban sementara dari suatu masalah yang masih perlu diuji kebenaran nya secara empiris. Jika masih menjadi hipotesis maka jawaban tersebut mempunyai kemungkinan benar atau salah. Hipotesis yang terjadi dalam penelitian ini sebagai berikut:

 Ho : ps **≤** 0,motivasi kerja : kualitas pelayanan ≤ 0, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan pengawasan terhadap kualitas pelayanan.

 H1 :ps > 0, motivasi kerja : kualitas pelayanan > 0, artinya terdapat pengaruh yang signifikan pengawasan terhadap kualitas pelayanan.

Berikut ini uraian paradigma penelitiannya :

Py

 pyx

 **Gambar 1.1 Paradigma pengaruh**

keterangan gambar :

 X : motivasi

 Y : kualitas pelayanan

 έ : pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian.

 Pyx : Besarnya pengaruh dari variabel kualitas pelayanan

Py : Besarnya pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian