

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

#### 1.1. Kajian Pustaka

Kegiatan penelitian yang bertujuan melakukan kajian secara teliti tentang teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan yang akan diteliti sebagai dasar dalam melangkah pada tahap penelitian selanjutnya.

#### 2.1.1. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan Motivasi Kerja terhadap Kualitas pelayanan seperti yang peneliti sajikan dalam narasi berikut ini :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

NO	NAMA PENELITI	JUDUL PENELITI	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN
1.	Natalia Tubun, Jurnal 2014	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan	Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel motivasi	Terdapat pada alamat Kantor Kecamatan yang

		Publik Pada Kantor Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat	terhadap kualitas pelayanan pegawai Pada Kantor Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. Atau dengan kata lain bahwa hipotesis yang dirumuskan di dalam penelitian ini dapat diterima dan dibuktikan kebenarannya.	diteliti.
Kelebihan Penelitian : dilihat dari perbedaan sebelumnya yang diteliti disebutkan jika terdapat pada alamat kantor kecamatan yang diteliti berdeda, dari sini peneliti mengetahui kelebihan dan cara pegawai dalam meberikan kualitas pelayanan serta kenyamanan masyarakat yang dilayani, yang mampu peneliti lihat dari segi pelayanan pada kantor kecamatan ciparay selaku lokasi penelitian				
2.	Bunga Astra Gracia dan Asri Putri Handayani, Jurnal 2020	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor	Setelah Uji signifikasi diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t$ hitung $4,894 > t$ tabel	Perbedaannya terletak pada variabel (Y) atau variabel terikat,

		Kecamatan Parungpanjang	2,005. Berarti apabila t hitung > t tabel ( $\alpha = 5\%$ , $df = n-k$ ) maka $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa $H_a$ diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Kecamatan Parungpanjang.	yaitu Kinerja Karyawan.
Kelebihan Peneliti : motivasi kerja menjadi salah satu pemicu dalam melakukan segala hal yang mampu meningkatkan semangat dan keinginan untuk bekerja lebih baik. Maka disini kelebihan yang peneliti ambil yaitu dalam melakukn penelitian yang memicu terhadap motivasi kerja yang harus di perhatikan demi mencapainya kinerja pegawai yang lebih baik dalam memberikan pelayanan.				
3.	Hesty Mulasari, Jurnal 2020	Pengaruh Motivasi dan Kinerja	Variabel motivasi dan kinerja pegawai	Dalam penelitian ini perbedaanya

	Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo	terdapat hasil pengaruh kepada pelayanan publik. Hal ini dapat diketahui pada F hitung sebesar $98.062 > 3.04$ . Jadi hipotesis ketiga diterima.	terdapat di variabel (X) yaitu memiliki dua fokus Motiva dan Kinerja Pegawai.
Kelebihan Peneliti : mengetahui dari penelitian terdahulu ini, peneliti mendapatkan kelebihan yang seharusnya diketahui sebelumnya bahwa dalam motivasi kerja bersangkutan dengan kinerja pegawai yang mana memicu dalam memberikan kualitas pelayan yang sangat baik jika motivasi dan kinerja pegawai tersebut berjalan dengan baik.			

Sumber: Hasil kajian peneliti 2021

Penelitian terdahulu diatas terdapat tiga penelitian yang dijadikan sebagai referensi serta arahan peneliliti untuk mengetahui bagaimana dan sejauh mana motivasi kerja dan kualitas pelayanan yang harus berjalan seimbang guna dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat.

Kelebihan penelitian yang dilakukan dari ketiga peneliti diatas menunjukkan hasil yang bagus dimana pada variabel bebas berpengaruh dengan variabel terikatnya, dan menunjukkan hasil yang maksimal dan mampu diperoleh dengan angka yang baik. Penelitan yang dilakukan oleh peneliti yang manjadi kelebihan dalam penelitian ini adalah mengetahui motivasi kerja yang terjadi di kantor

kecamatan ciparay dengan fakta yang ada yang menunjukkan bahwa motivasi kerja menunjukkan hasil yang cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Seperti yang dikatakan oleh Anwar PrabuMangkunegara (2016:93) Motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dari motifnya. Menurut Arif Yusuf Hamali (2017:133) Motivasi adalah suatu kekuatan potensial yang ada dalam diri seorang manusia yang dapat dikembangkannya sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar imbalan moneter dan imbalan non moneter, yang dapat memengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau secara negatif, yang tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan.

Dari beberapa penjelasan diatas menunjukkan jika motivasi sangat penting dalam melakukan segala sesuatu yang bersangkutan dengan kegiatan terutama dalam kegiatan bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam suatu dinas, seperti yang dilakukan di kantor kecamatan ciparay yang peneliti mampu menyimpulkan jika kelebihan dari penelitian ini adalah motivasi mampu datang dari mana saja dan kapan saja seperti yang terjadi di kantor kecamatan ciparay, pegawai menjadi memiliki motivasi kerja yang tinggi setelah mendapat tunjangan kerja atau gaji yang di terima.

Kelebihan penenitian juga mampu mengetahui seberapa besar motivasi kerja yang di peroleh di kantor kecamatan ciparay yang terjadi pada para pegawainya guna memberikan kualitas pelayan yang baik, selain itu motivasi kerja ini sendiri memang harus terus meningkat dari para pegawainya sebagai

dorongan untuk menjadi lebih baik lagi dalam memberikan atau melakukan pekerjaan yang di embannya.

Rumusan mengenai motivasi kerja banyak dikemukakan oleh para penulis. Satu di antaranya dikemukakan oleh Rainey (2009: 201) yang menyatakan bahwa: “work motivation refers to a person’s desire to work hard and work well — to the arousal, direction, and persistence of effort in work settings”. Hasil dari bekerja keras dan bekerja dengan baik tersebut lazimnya disebut kinerja. Oleh karena itu, pendapat Rainey yang menyatakan adanya hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja, sekaligus juga menegaskan adanya hubungan teoritik antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini juga tentunya mengarah kepada kualitas pelayanan seperti yang dikatakan Tjiptono (2012) Kualitas Pelayanan adalah suatu kondisi dinamis berkaitan dengan barang, jasa, manusia, dan lingkungan agar bisa mencukupi keinginan. Menurut Lupiyoadi (2014) Kualitas Pelayanan adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik untuk menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi kriteria keinginan masyarakat, jadi masyarakat dapat memilih dan membandingkan sejauh mana perilaku dan karakteristik untuk mencukupi kebutuhan.

Penjelasan di atas dapat di simpulkan jika kualitas pelayanan menjadi salah satu kondisi yang berkaitan dengan barang, jasa, manusia dan lingkungan yang mana mampu memberikan pelayanan dan kebutuhan masyarakat yang mencukupi keinginannya. Keinginan masyarakat dalam suatu dianas pelayanan yang memang

harus di perhatikan sebagaimana itulah salah satu tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukannya.

Menurut Hardiyansyah (2011) Pelayanan Publik merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan kepentingan masyarakat. Sedangkan Menurut Sinambela (2011) Pelayanan Publik merupakan pemuasan kepentingan pelanggan dari penanganan pemerintah.

Kelebihan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan ini mampu dipahami jika suatu dinas atau instansi yang senantiasa memberikan pelayanan untuk masyarakat dalam melakukan kerja dan tanggung jawab yang telah di tetapkannya. Kantor kecamatan ciparay dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik dan mampu memberikan kepuasan untuk masyarakat.

Kelebihan penelitian yang dilakukan ini mampu memberikan pengetahuan yang jauh lebih baik dalam melakukan pelayanan masyarakat guna mencapai tujuan yang lebih baik, kualitas pelayanan pada kantor kecamatan ciparay ini sangat di perhatikan , baik itu secara langsung maupun tidak.

### **2.1.2. Konsep Administrasi Publik**

Kajian ilmu administrasi terdapat beberapa pengertian yang diajukan oleh para ahli ilmu administrasi, di antaranya Leonard D. White (Handyaningrat, 1990:2) yang menyebutkan : “Administration is a process common to all groups efforts, public, or private, civil or military”. Hal ini berarti administrasi adalah

suatu proses yang umum ada pada setiap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer.

Sesuai dengan pendapat di atas, Siagian (1990:3) mengatakan bahwa :

**Administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas normalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.**

Penjelasan yang disampaikan diatas, dapat menyimpulkan jika Administrasi keseluruhan dari proses kerjasama antar dua orang atau lebih yang normalitas tertentu untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan atau telah ditetapkan disalah satu organisasi atau instansi dinas untuk mencapai dan memperoleh hasil yang sebaik mungkin.

Selanjutnya menurut Gie (1980:9) administrasi adalah “rangkaiian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu”.

Sedangkan menurut Waldo (1991:35) administrasi adalah “merupakan rangkaian kerjasama manusia yang mempunyai derajat rasionalitas yang tinggi”.

Definisi-definisi di atas mengandung makna usaha kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu, yang dalam penelitian ini terutama dalam bidang administrasi negara dan pemerintahan khususnya administrasi perpajakan daerah.

Seperti definisi administrasi sebagaimana disebutkan di atas yang banyak diungkap oleh para ahli, maka administrasi publik (negara) banyak juga dikemukakan para ahli, di antaranya Waldo (1991:26) yang mengemukakan

bahwa Administrasi Publik adalah manajemen dan organisasi daripada manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintahan.

Sedangkan White (1958:8) menyatakan pendapatnya bahwa :

**Public Administration consist of all those operations having for their purpose the fulfilment and enforcement of public policy” (Administrasi negara terdiri atas semua kegiatan negara dengan maksud untuk menunaikan kegiatan negara).**

Selanjutnya Surie (1987:5) mengungkapkan bahwa :

**Administrasi negara menunjukkan sejumlah ciri yang sekurang-kurangnya secara gradual membedakannya dari administrasi niaga atau administrasi perusahaan, yaitu tiada rangsangan mencari untung, orientasi apa yang disebut “kepentingan umum”, keterlibatannya yang erat dengan “politik, monopoli, kekuasaan hukum, kepastian sosial, kekuasaan integral dan sebagainya.**

Beberapa pengertian di atas, dapat dipahami bahwa dalam pengertian administrasi negara terdapat pengertian yang luas dan sempit. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Dimock dan Dimock (1982:7) bahwa administrasi negara mempunyai pengertian luas dan sempit. Secara luas, administrasi negara diartikan sebagai kegiatan negara dalam melaksanakan kekuasaan politiknya, sedangkan dalam pengertian sempit administrasi negara didefinisikan sebagai sesuatu kegiatan badan eksekutif dalam penyelenggaraan pemerintahan.

### 2.1.3. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen Pelayanan merupakan inti dari suatu administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya di kemukakan oleh Gibson dan Donnelly dan Ivancevich dalam buku Ratmanto mendefinisikan manajemen sebagai berikut: “Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”.

Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Gibson dan Donnelly dapat disimpulkan jika Manajemen Pelayanan merupakan proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain dalam mencapai hasil yang tidak tercapai oleh satu individu yang bertindak sendiri, dimana individu ini tidak melakukannya dengan banyak individu. Namun, tidak mampu mencapai hasil yang diharapkan.

Sedangkan menurut Ratminto manajemen pelayanan dapat di artikan sebagai berikut :

**Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan.**

Manajemen Pelayanan yang dimaksud diatas menunjukkan bahwa dalam melayani atau memberikan pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen atau masyarakat harus memiliki

interaksi khusus dan control kualitas dengan pelanggan, dimaana disini dijelaskan bahwa dalam memberi pelayanan yang baik harus memiliki citra penyampaian yang baik, ramah serta sopan, sebagaimana banyak diterapkan di berbagai instansi dan dinas yang menyediakan jasa pelayanan.

Manajemen publik seringkali diidentikan dengan manajemen instansi pemerintah. Manajemen adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing, dan controlling di satu sisi sedangkan di sisi lain adalah SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik. Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah di tentukan sebelumnya.

Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dari uraian diatas dapat di pahami bahwa pelayanan adalah suatu proses. Dengan demikina Objek utama dari manajemen pelayanan publik adalah pelayanan itu sendiri, jadi manajemen pelayanan publik adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan bagi pihak yang dilayani.

Pelayanan publik hampir secara otomatis akan dapat membentuk citra (image) tentang kinerja birokrasi. Karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

#### **2.1.4 Grand Theory, Middle Theory dan Applied Theory**

Untuk melengkapi Grand Theory, Middle Theory dan Applied Theory pada kajian ini berada pada fokus kajian yang siap untuk di aplikasikan dalam materi disampaikan seperti berfokus kepada Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan.

##### **2.1.4.1 Konsep dan Teori Motivasi Kerja**

Motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan proses pemberian dorongan bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi secara efisien." (Sarwoto, 1983:135)

Definisi tentang motivasi dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi adalah suatu dorongan kebutuhan dan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan dari apa yang dibutuhkannya. Dalam memotivasi karyawan, manager harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan karyawan sehingga karyawan mau bekerja ikhlas demi tercapainya tujuan perusahaan.

## **Teori tentang motivasi**

### **a. Teori Maslow**

Salah satu teori motivasi yang paling banyak diacu adalah teori "Hirarki Kebutuhan" yang dikemukakan oleh Abraham Maslow. Maslow memandang kebutuhan manusia berdasarkan suatu hirarki kebutuhan dari kebutuhan yang paling rendah hingga kebutuhan yang paling tinggi. Kebutuhan pokok manusia yang diidentifikasi Maslow dalam urutan kadar pentingnya adalah sebagai berikut:

- 1) Kebutuhan Fisiologis (Basic Needs) Misalnya sandang, pangan, papan dan kesejahteraan individu.
- 2) Kebutuhan akan Rasa Aman (Security Needs), dikaitkan dengan kerja maka kebutuhan akan keamanan sewaktu bekerja, perasaan aman yang menyangkut masa depan karyawan.
- 3) Kebutuhan Afiliasi atau Akseptansi (Social Needs)
  - a. Kebutuhan akan perasaan diterima di mana ia bekerja
  - b. Kebutuhan akan perasaan dihormati
  - c. Kebutuhan untuk bisa berprestasi
  - d. Kebutuhan untuk bisa ikut serta
- 4) Kebutuhan Penghargaan (Esteem Needs), Jenis kebutuhan ini menghasilkan kepuasan seperti kekuasaan, prestise, status dan keyakinan akan diri sendiri.

5) Kebutuhan Perwujudan Diri (Self-Actualization), Kebutuhan ini merupakan kebutuhan paling tinggi, yakni kebutuhan untuk menjadi orang yang dicita-citakan dan dirasakan mampu mewujudkannya. (Koontz, 1990:121)

#### **b. Teori Dua Faktor Herzberg**

Herzberg mengklaim telah menemukan penjelasan dua faktor motivasi yaitu:

- 1) Hygiene Factors, yang meliputi gaji, kehidupan pribadi, kualitas supervisi, kondisi kerja, jaminan kerja, hubungan antar pribadi, kebijaksanaan dan administrasi perusahaan.
- 2) Motivation Factors, yang dikaitkan dengan isi pekerjaan mencakup keberhasilan, pengakuan, pekerjaan yang menantang, peningkatan dan pertumbuhan dalam pekerjaan. (Koontz, 1990:123)

#### **c. Teori Motivasi Klasik**

Teori motivasi ini diungkapkan oleh Frederick Taylor yang menyatakan bahwa pekerja hanya termotivasi semata-mata karena uang. Konsep ini menyatakan bahwa seseorang akan menurun semangat kerjanya bila upah yang diterima dirasa terlalu sedikit atau tidak sebanding dengan pekerjaan yang harus dilakukan. (Griffin, 1998:259)

Maka dalam sebuah organisasi atau instansi harus ada motivasi terutama dalam motivasi kerja, bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan optimal, sesuai dengan harapan dan tujuan.

#### 2.1.4.2 Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas kualitas yang mereka terima.

Pelayanan juga didefinisikan sebagai aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Sutopo dan Suryanto (2003), “Bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan”. Pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Haksever (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (services) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis.

Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak digunakan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model servqual (service quality) yang dikembangkan oleh Zeithaml (2000).

**Servqual yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty).**

1. Bukti langsung (Tangible)

Menurut Zeithaml (2000), “Tangible adalah kualitas pelayanan yang berupa sasaran fisik perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi, perlengkapan dan personil”. Menurut Kotler (2001), “Tangible yaitu menunjuk pada fasilitas fisik, peralatan personil dan media komunikasi.

2. Keandalan (Reliability)

Zeithaml (2000), “Reliability adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya, cepat dan tidak pilih kasih. Kotler (2001), “Reliability yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat waktu”.

3. Ketanggapan (Responsiveness)

Menurut Zeithaml (2000), “Responsiveness adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang menyenangkan serta tanggap terhadap keinginan konsumen”. Kotler (2001), “Responsiveness yaitu kemampuan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat”.

4. Jaminan (Assurance)

Menurut Kotler (2001), “Assurance yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Rangkuti (2002), “Assurance yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan”.

5. Empati (Empathy)

Menurut Kotler (2001), Empati yaitu menunjuk pada syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Rangkuti (2002), “Empati yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.

Penejelasan di atas, kualitas pelayanan ini sangat berpengaruh pada bidang pelayanan yang ada dimasyarakat terutama dalam pelayanan pada kantor Kecamatan yang memang harus memberikan pelayanan yang baik agar pelanggan atau pasien merasa puas dalam pelayanan yang diberikan.

### **2.1.5 Konsep dan Teori Motivasi Kerja**

Penelitian yang dilakukan sebelum pada pembahasan, peneliti terlebih dahulu mensajikan konsep dan teori Motivasi Kerja yang mana menjadi peran penting dalam sebuah penelitian.

#### **2.1.5.1 Motivasi Kerja**

Pendapat David Mc Clelland dalam Hasibuan (2016:95) teori motivasinya mengatakan bahwa Produktifitas seseorang dapat ditentukan oleh “virus mental” yang ada padadirinya. Virus mental adalah kondisi jiwa yang mendorong seseorang untuk mampu mencapai prestasinya secara maksimal. Virus mental yang dimaksud terdiri dari 3 (tiga) golongan kebutuhan, yaitu: need of achievement (kebutuhan untuk keberhasilan), need of affiliation (kebutuhan untuk memperluas keberhasilan), dan need of power (kebutuhan untuk menguasai sesuatu). Berikut ini dikemukakan beberapa pendapat menurut para ahli antara lain: Munandar (2010) mengungkapkan bahwa: “Sebagai proses dimana karena

kebutuhan-kebutuhan tertentu mendorong seseorang untuk melakukan berbagai kegiatan agar tujuannya tercapai.”

Hasibuan (2016:97) mengungkapkan bahwa :

**Pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintergrasi dengan segala daya dan upayanya untuk mencapai kepuasan.**

Motivasi yang diatas lebih menjelaskan jika dengan motivasi kerja yang terjadi pada diri sendiri semakin meningkat dan adanya dorongan dari berbagai faktor yang positif, maka motivasi kerja seseorang atau pegawai lebih ingin berkerja lebih baik dan mampu bekerjasama dengan pegawai lainnya, serta terjalin komunikasi yang baik untuk mencapai tujuan serta kepuasan.

Motivasi kerja didefinisikan oleh Fillmore H. Stanford dalam Mangkunegara (2012:93) bahwa :

**Sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia kearah suatu tujuan tertentu dorongan diri untuk beraktifitas diakhiri dengan penyesuaian diri, penyesuaian diri tersebut untuk memuaskan motif.**

Berdasarkan beberapa pendapat diatas peneliti sampai pada pemahaman bahwa motivasi kerja merupakan suatu kondisi yang menggerakkan manusia dan menimbulkan semangat atau dorongan kerja untuk melakukan kegiatan dan dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras atau lemah ke arah suatu tujuan dimana kuat dan lemahnya motivasi kerja seorang tenagakerja ikut menentukan besar kecilnya prestasinya.

### 2.1.5.2 Dimensi dan Indikator Motivasi Kerja

Menurut Mc Clelland dalam Hasibuan (2016:95) dimensi dan indikator motivasi :

#### 1. Kebutuhan untuk berprestasi

- a. Bertanggung jawab pribadi dalam mengambil keputusan.
- b. Antusias berprestasi tinggi.
- c. Konsisten menjalankan tugas sesuai dengan keputusan yang telah di sepakati.

#### 2. Kebutuhan untuk berafiliasi

- a. Keinginan untuk bekerja dengan orang lain.
- b. Keinginan mengambil resiko.
- c. Keinginan bekerja lebih baik dari orang lain.

#### 3. Kebutuhan untuk berkuasa.

- a. Komunikasi kepada sesama karyawan.
- b. Pemimpin terhadap bawahannya.
- c. Kerjasama antar karyawan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas peneliti sampai pada pemahaman bahwa motivasi kerja merupakan suatu keahlian dalam mengarahkan atau mengendalikan dan menggerakkan seseorang untuk melakukan tindakan akan

perilaku yang diinginkan berdasarkan sasaran-sasaran yang sudah ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu.

### **2.1.5.3 Konsep dan Teori Penyebab Motivasi Kerja yang Buruk**

Menurut Siagian dalam Novita (2011:12) 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 :**

- a. Usia, hal ini penting karena usia mempunyai kaitan yang erat dengan berbagai segi kehidupan organisasional. Misalnya kaitan usia dengan tingkat kedewasaan teknis yaitu ketrampilan tugas.
- b. Jenis Kelamin, karena jelas bahwa implikasi jenis kelamin para pekerja 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.
- c. Status perkawinan, dengan status ini secara tidak langsung dapat memberikan petunjuk cara, dan teknik motivasi yang cocok digunakan bagi para pegawai yang telah menikah dibandingkan dengan pegawai yang belum menikah.
- d. Jumlah tanggungan, dalam hal ini jumlah tanggungan seorang seorang pencari nafkah utama keluarga adalah semua orang yang biaya hidupnya

tergantung pada pencari nafkah utama tersebut, tidak terbatas hanya pada istri atau suami dan anak-anaknya.

- e. Masa kerja, dalam organisasi perlu diketahui masa kerja seseorang karena masa kerja seseorang merupakan satu indikator kecenderungan para pekerja dalam berbagai segi organisasional seperti ; produktivitas kerja dan daftar kehadiran. Karena semakin lama seseorang bekerja ada kemungkinan untuk mereka mangkir atau tidak masuk kerja disebabkan karena kejenuhan.

## 2. Kepribadian

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

## 3. Persepsi

Interpretasi seseorang tentang kesan sensorinya mengenai lingkungan sekitarnya akan sangat berpengaruh pada perilaku yang pada gilirannya menentukan faktor – faktor yang dipandanginya sebagai faktor organisasional yang kuat.

## 4. Kemampuan belajar

Belajar adalah proses yang berlangsung seumur hidup dan tidak terbatas pada pendidikan formal yang ditempuh seseorang diberbagai tingkat lembagapendidikan. Salah satu bentuk nyata dari telah belajarnya seseorang

adalah perubahan dalam persepsi, perubahan dalam kemauan, dan perubahan dalam tindakan.

### **2.1.6 Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan**

Penelitian yang dilakukan sebelum pada pembahasan, peneliti terlebih dahulu mensajikan konsep dan teori Kualitas Pelayanan yang mana menjadi peran penting dalam sebuah penelitian untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut.

#### **2.1.6.1 Kriteria Kualitas Pelayanan**

Kriteria kualitas pelayanan yang harus di perhatikan dan di jalankannya adalah, sebagai berikut:

1. Ramah (Komunikatif)

Dengan senyuman dan ucapan selamat datang, ataupun ucapan selamat pagi, siang, sore, malam dan tentunya disertai senyuman adalah kriteria pertama dalam kualitas pelayanan. Ini akan mencairkan suasana tegang dalam proses selanjutnya nanti, dan si pelanggan pun akan leluasa menguatkan maksud dan tujuan dari kepentingannya.

2. Responsive

Cepat tanggap atas apa yang kira-kira menjadi keperluan pelanggan atau orang yang datang, menjawab pertanyaan dengan cepat dan perhatian penuh pada kepentingan pelanggan.

3. Proaktif

Segera berinisiatif dalam membantu apa saja yang ada hubungannya dengan faktor kemudahan yang diberikan kepada pelanggan.

#### 4. Konfirmasi

Penjelasan yang se jelas mungkin atas segala hasil proses yang telah diajukan pelanggan, saat jam istirahatpun diberitahukan apabila tidak ada jadwal yang tertulis, agar pelanggan ataupun orang yang memiliki kepentingan tidak bertanya-tanya.

#### 5. Tindak Lanjut

Menyediakan layanan lanjutan, apabila di perlukan adanya perbaikan dan perubahan tertentu nantinya, bisa meninggalkan kontak telfon, email ataupun sarana komunikasi lain yang bisa dihungi dan di akses oleh pelanggan tersebut nantinya.

### **2.1.6.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan**

Dimensi dan indikator menurut Zeithaml dalam Satibi, I. (2011:73) :

#### 1. Tangibles (Bukti Fisik)

- a. Fasilitas gedung yang memadai
- b. Perlengkapan kerja yang memadai
- c. Kenyaman lingkungan kerja
- d. Kebersihan lingkungan kerja

#### 2. Reliability (Kehandalan)

- a. Kemampuan dalam memberikan pelayanan
- b. Ketepatan sasaran dalam memberi pelayanan
- c. Pemberian pelayanan secara cepat

#### 3. Responsiveness (Ketanggapan)

- a. Kesanggupan dalam memberikan pelayanan

- b. Kepekaan dalam memberikan pelayanan
  - c. Keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Assurance (Jaminan)
- a. Kemampuan dalam memberikan jaminan pelayanan
  - b. Kejelasan identitas sebagai pelayanan masyarakat
5. Empathy (Empati)
- a. perhatian terhadap masyarakat yang dilayani
  - b. memahami keinginan masyarakat yang dilayani
  - c. keadilan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayani

### **2.1.6.3 Faktor-faktor yang Mengakibatkan Kualitas Pelayanan rendah**

Menurut Gronroos dalam Tjiptono (2011:175) ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan kualitas suatu pelayanan menjadi buruk, diantaranya adalah:

1. Produk dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik jasa yang paling penting adalah inseparability, yang artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan sehingga dalam memberikan jasa dibutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan. Hal seperti ini disebabkan karena tidak terampil dalam melayani, penampilan tidak sopan, kurang ramah, cemberut dan lain-lain.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi.

Ketertiban karyawan secara intensif dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah kualitas yaitu berupa tingginya variabilitas jasa yang dihasilkan. Yang dapat mempengaruhinya antara lain upah rendah, pelatihan yang kurang memadai bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai
4. Kesenjangan komunikasi
  - a. Perusahaan memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak dapat dipenuhi
  - b. Perusahaan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada pelanggan misalnya berkaitan dengan prosedur atau aturan
5. Memperlakukan pelanggan dengan cara yang sama

Para pelanggan adalah manusia yang berifat unik karena mereka memiliki perasaan dan emosi
6. Perluasan dan pengembangan pelayanan secara berlebihan
7. Visi bisnis jangka pendek.

## **2.2 Kerangka Berpikir**

### **1. Definisi Motivasi Kerja**

Motivasi kerja didefinisikan oleh Fillmore H. Stanford dalam Mangkunegara (2012:93) bahwa :

Sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia kearah suatu tujuan tertentu dorongan diri untuk beraktifitas diakhiri dengan penyesuaian diri, penyesuaian diri tersebut untuk memuaskan motif.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas peneliti sampai pada pemahaman bahwa motivasi kerja merupakan suatu kondisi yang menggerakkan manusia dan menimbulkan semangat atau dorongan kerja untuk melakukan kegiatan dan dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras atau

lemah ke arah suatu tujuan dimana kuat dan lemahnya motivasi kerja seorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasinya.

## **2. Dimensi Motivasi Kerja Mc Clelland Dalam Hasibuan (2016:95)**

Menurut Mc Clelland dalam Hasibuan (2016:95) dimensi dan indikator motivasi :

### 1. Kebutuhan untuk berprestasi

- a. Bertanggung jawab pribadi dalam mengambil keputusan.
- b. Antusias berprestasi tinggi.
- c. Konsisten menjalankan tugas sesuai dengan keputusan yang telah di sepakati.

### 2. Kebutuhan untuk berafiliasi

- a. Keinginan untuk bekerja dengan orang lain.
- b. Keinginan mengambil resiko.
- c. Keinginan bekerja lebih baik dari orang lain.

### 3. Kebutuhan untuk berkuasa.

- a. Komunikasi kepada sesama karyawan.
- b. Pemimpin terhadap bawahannya.
- c. Kerjasama antar karyawan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas peneliti sampai pada pemahaman bahwa motivasi kerja merupakan suatu keahlian dalam mengarahkan atau mengendalikan dan menggerakkan seseorang untuk

melakukan tindakan akan perilaku yang diinginkan berdasarkan sasaran-sasaran yang sudah ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu.

### **3. Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas kualitas yang mereka terima.

Kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak digunakan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model servqual (service quality) yang dikembangkan oleh Zeithaml (2000).

**Servqual yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty).**

### **4. Dimensi Kualitas Pelayanan Zeithaml Dalam Satibi, (2011:73)**

Dimensi dan indikator menurut Zeithaml dalam Satibi, I. (2011:73) :

1. Tangibles (Bukti Fisik)
  - a. Fasilitas gedung yang memadai
  - b. Perlengkapan kerja yang memadai
  - c. Kenyaman lingkungan kerja
  - d. Kebersihan lingkungan kerja
2. Reliability (Kehandalan)
  - a. Kemampuan dalam memberikan pelayanan

- b. Ketepatan sasaran dalam memberi pelayanan
- c. Pemberian pelayanan secara cepat

3. Responsiveness (Ketanggapan)

- a. Kesanggupan dalam memberikan pelayanan
- b. Kepekaan dalam memberikan pelayanan
- c. Keramahan dalam memberikan pelayanan

4. Assurance (Jaminan)

- a. Kemampuan dalam memberikan jaminan pelayanan
- b. Kejelasan identitas sebagai pelayanan masyarakat

5. Empathy (Empati)

- a. Perhatian terhadap masyarakat yang dilayani
- b. Memahami keinginan masyarakat yang dilayani
- c. Keadilan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayani.

**5. Hubungan Variable Bebas Dan Variable Terikat Menurut Pendapat Ahli**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pihak manajemen harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang mendorong pegawai bekerja dengan produktif, salah satunya yaitu memperhatikan motivasi kerja pegawai. Dengan memperhatikan faktor motivasi kerja pegawai maka pegawai dalam bekerja akan senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan

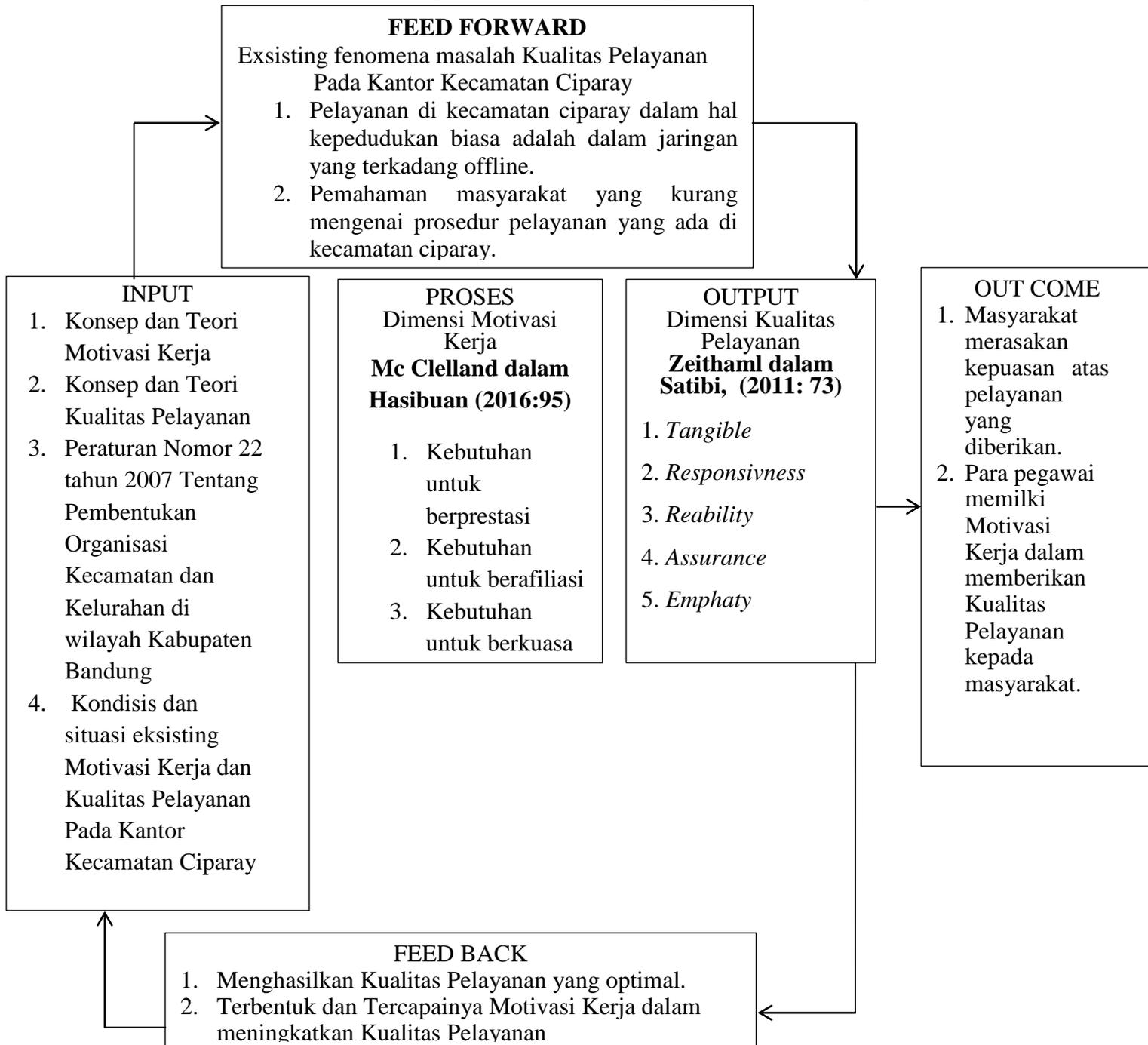
potensi bawahan, agar mau bekerjasama secara produktif, berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

Motivasi itu penting karena motivasilah yang menyebabkan menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang diinginkan. Hal itu dapat dilihat dari pendapat Siagian (2003:138) yang menyatakan bahwa motivasi sebagai daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengarahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Melihat uraian yang dikemukakan, maka terlihat bahwa motivasi memiliki peranan penting dalam diri seseorang karena seseorang dapat bergerak dan terdorong jika kebutuhannya terpenuhi. Penelitian ini memadukan motivasi dengan kualitas pelayanan. Park dan Rainey dalam Jeon dan Robertson (2013:11) menyatakan bahwa "*Public service-oriented motivation*". Hal tersebut berarti pelayanan publik berorientasi pada motivasi. Selanjutnya Frederickson & Hart (1985) dalam Jeon dan Robertson (2013:4) menyatakan bahwa motivasi efektif menyebabkan individu bekerja disektor publik ketika mereka secara emosian yakin akan pentingnya pelayanan publik. Melihat pendapat tersebut, maka motivasi memiliki hubungan sebab akibat dengan kualitas pelayanan publik. Hal ini memberi arti sehingga dapat dikatakan

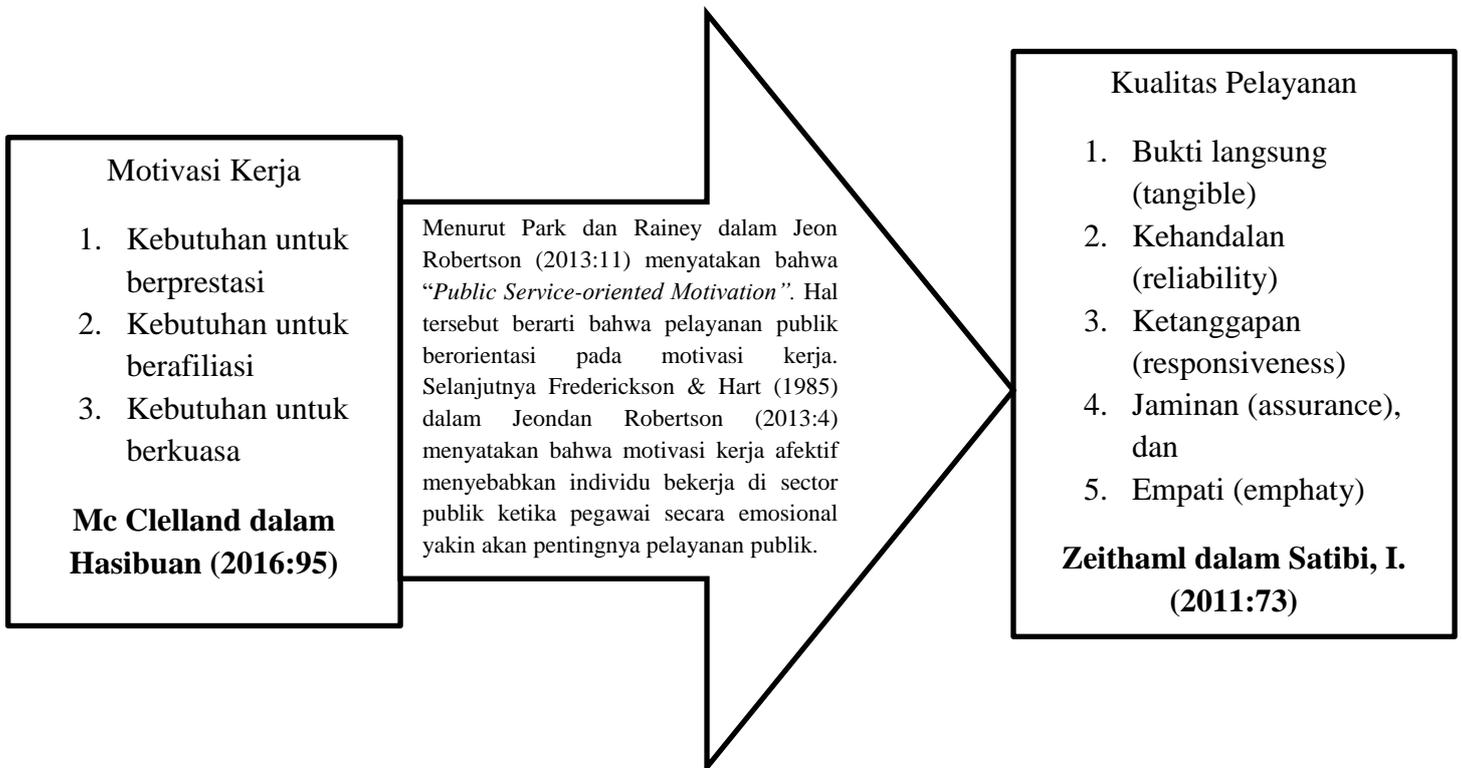
bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dibutuhkan motivasi dari pemberi layanan.

**Gambar 2.1**  
**Model pendekatan Sistem (input, proses dan output)**



Sumber: Hasil olah teoritikal Peneliti 2021

**Gambar 2.2**  
**Paradigma Penelitian 2021**



### 2.3 Hipotesis

1. Besar pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Ciparay.
2. Besar pengaruh motivasi kerja melalui Kebutuhan untuk berprestasi, Kebutuhan untuk berafiliasi dan Kebutuhan untuk berkuasa terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Ciparay.