

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Motivasi

1. Pengertian

Motivasi menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Orang biasanya bertindak karena satu alasan, yaitu untuk mencapai tujuan. Jadi motivasi adalah sebuah dorongan yang diatur oleh tujuan.³²

2. Teori Motivasi

Ada beberapa macam teori motivasi :

a. Hierarki Teori Kebutuhan (*Hierarchical of Needs Thry*)

Teori motivasi menurut Maslow dinamakan “A theory of human motivation”. Teori ini mengikuti teori jamak, yakni seseorang berperilaku atau bekerja karena adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan. Kebutuhan yang diinginkan seseorang berjenjang, artinya bila kebutuhan yang pertama terpenuhi, maka kebutuhan tingkat kedua akan menjadi utama. Selanjutnya jika kebutuhan tingkat kedua telah terpenuhi, maka muncul kebutuhan yang tingkat ketiga dan seterusnya sampai tingkat kebutuhan kelima. Dasar dari teori ini adalah: 1) Manusia adalah makhluk yang berkeinginan, ia selalu menginginkan lebih banyak. Keinginan ini terus menerus dan hanya akan

³² Robert L. Mathis dan John H. Jackson, Human Resource Management (edisi 10) (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 114.

berhenti bila akhir hayat tiba; 2) Suatu kebutuhan yang telah dipuaskan tidak menjadi motivator bagi pelakunya, hanya kebutuhan yang belum terpenuhi yang akan menjadi motivator; dan 3) Kebutuhan manusia tersusun dalam suatu jenjang.³³

b. Teori Kebutuhan Berprestasi

Motivasi beda-beda, sesuai dengan kekuatan kebutuhan seseorang akan prestasi. Kebutuhan akan prestasi tersebut sebagai keinginan yang melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan yang sulit. Orang yang berprestasi tinggi memiliki tiga ciri umum yaitu: a) Sudah preferensi untuk mengerjakan tugas-tugas dengan derajat kesulitan moderat; b) menyukai situasi-situasi dimana kinerja mereka timbul karena upaya-upaya mereka sendiri, dan bukan karena faktor-faktor lain, seperti kemujuran misalnya; dan c) menginginkan umpan balik tentang keberhasilan dan kegagalan mereka, dibandingkan dengan mereka yang berprestasi rendah.³⁴

c. Teori Dua Faktor dari Frederick Herzberg

Teori dari Frederick Herzberg mengemukakan ada dua faktor yang dapat memberikan kepuasan dalam bekerja, dua tersebut adalah:³⁵

- 1) Sesuatu yang dapat memotivasi (*Motivator*). Seperti prestasi, faktor pengakuan, faktor penghargaan, faktor tanggungjawab, faktor memperoleh kemajuan dan perkembangan dalam bekerja khususnya

³³ Suwatno dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013), 176.

³⁴ *Ibid*, 178.

³⁵ Nawawi Hadari, *MSDM Untuk Bisnis Yang Kompetitif* (Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press, 2011), 354.

promosi, dan faktor pekerjaan itu sendiri. Faktor ini terkait dengan kebutuhan pada urutan yang tinggi dalam teori Maslow.

- 2) Kebutuhan kesehatan lingkungan kerja (*Hygiene Factors*). Faktor ini berupa upah, hubungan antara pekerja, supervise teknis, kondisi kerja, kebijakan perusahaan, dan proses administrasi, faktor ini terkait dengan kebutuhan pada urutan yang lebih rendah dalam teori Maslow.

d. Teori Penguatan

Teori ini banyak digunakan dan fundamental sifatnya dalam proses belajar, dengan mempergunakan prinsip yang disebut “Hukum Ganjaran (*Law Of Effect*)”.³⁶ Menurut hukum ganjaran tersebut ialah tingkah laku yang mendapatkan ganjaran/imbalan yang menyenangkan maka akan mengalami penguatan dan cenderung untuk diulangi. Ganjaran tersebut dapat berupa material maupun non material, ganjaran juga berupa pemberian kompensasi dan insentif.

e. Teori Harapan

Teori harapan (*Expectancy*) mempunyai prinsip yang menyatakan “Terdapat hubungan yang erat antara pengertian seseorang mengenai suatu tingkah laku, dengan hasil yang ingin diperoleh sebagai harapan.”³⁷ Prinsip tersebut dapat diuraikan bahwa harapan merupakan energi penggerak seseorang untuk melakukan suatu kegiatan dengan terarah, untuk mencapai usaha yang diinginkan.

³⁶ Ibid, 355.

³⁷ Ibid, 346.

f. Teori Tujuan Sebagai Motivasi

Tujuan bersumber dari rencana strategik dan rencana operasional organisasi/perusahaan. Tujuan ini bersifat obyektif karena tidak dipengaruhi oleh individu dan tidak berubah-ubah. Teori ini bertujuan untuk mendorong para pekerja memilih alternative cara bekerja yang terbaik atau yang efisien dan efektif.

3. Pendekatan-Pendekatan Terhadap Motivasi

Untuk memahami lebih mendalam tentang motivasi, maka dapat dilihat dari pendekatan-pendekatan terhadap motivasi. Secara umum pendekatan-pendekatan tentang motivasi dapat dikelompokkan dalam tiga pendekatan, yaitu :³⁸

a. Pendekatan Tradisional (*Traditional Approach*)

Pendekatan ini disebut juga sebagai pendekatan klasik, pertama kali diperkenalkan oleh Frederik Winslow Taylor. Disebut sebagai pendekatan klasik atau tradisional karena Taylor memandang bahwa motivasi para pekerja hanya dipandang dari sudut pemenuhan kebutuhan fisik atau biologis saja. Kebutuhan biologis tersebut dipenuhi melalui insentif atau gaji (upah) yang diberikan, berupa uang atau barang sebagai imbalan atas prestasi yang telah merikan berikan. Tanpa adanya imbalan uang, maka pekerja tidak akan mau atau prestasinya tidak akan ditingkatkan, karena motivasinya hanya uang dan sedikit kontribusinya di luar tugas mereka.

³⁸ Amirullah dan Budiyo, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), 220.

Dengan demikian intensif yang diberikan kepada mereka merupakan alat yang efektif untuk memaksa pekerja melaksanakan perintah. Oleh karena motivasi pekerja dalam teori ini adalah bekerja memperoleh intensif, untuk memenuhi kebutuhan jasmani, maka apabila bawahan atau pekerja kurang memperhatikan sasaran-sasaran organisasi atau manajemen, rasa ikut memiliki terhadap perusahaan juga berkurang.³⁹

b. Pendekatan Hubungan Manusia (*Human Relation Approach*)

Pendekatan hubungan manusia menyangkal argumen dari pendekatan tradisional. Pendekatan ini beranggapan bahwa manusia tidak hanya membutuhkan uang, manusia membutuhkan interaksi dengan orang lain, dan uang tidak bisa memenuhi kebutuhan itu. Munculnya kebutuhan ini sebenarnya diakibatkan oleh kejenuhan pekerja dalam melakukan pekerjaan yang berulang-ulang atau menganggap sebagai rutinitas. Orang yang memperkenalkan pendekatan ini pertama kali adalah Elton Mayo, seorang psikolog dari Heward University.

Pentingnya pengakuan dan penghargaan terhadap kebutuhan sosial pekerja merupakan penekanan utama pendekatan ini. Sebagai salah satu faktor produksi, manusia sepatutnya ditempatkan pada posisi yang amat penting dan strategis dalam usaha mencapai tingkat kinerja yang tinggi, dalam hubungan ini Mayo berkeyakinan bahwa pimpinan dapat memotivasi pekerja dengan mengakui kebutuhan sosial pekerja dan

³⁹ Ibid, 221.

membuat mereka merasa senang, berguna, dan penting di lingkungan kerjanya.

c. Pendekatan Sumber Daya Manusia (*Human Recourse Approach*)

Pendekatan ini dikenalkan oleh Douglas Mc Gregor. Berpandangan bahwa manusia tidak secara otomatis melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang tidak dikehendaki, melainkan justru pekerjaan merupakan suatu kesempatan atau peluang yang perlu dikerjakan untuk mengejar karir dan menghasilkan kepuasan.

4. Jenis-Jenis Motivasi Kerja

Hasibuan menyatakan ada dua jenis motivasi:⁴⁰

a. Motivasi Positif (*Insentif Positive*)

Manajer memotivasi karyawan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif, semangat kerja karyawan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja.

b. Motivasi Negatif (*Insentif Negative*)

Manajer memotivasi karyawan dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasi rendah). Dengan motivasi negatif semangat kerja karyawan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

⁴⁰ Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), 150.

Berdasarkan poin-poin tersebut penggunaan kedua motivasi tersebut haruslah seimbang, supaya dapat meningkatkan semangat kerja karyawan, keduanya memiliki fungsi yang sama dalam mendorong dan mempertahankan perilaku manusia.

5. Tujuan Motivasi Kerja

Motivasi merupakan kekuatan, dorongan, kebutuhan, semangat, tekanan, atau mekanisme psikologi yang mendorong seseorang untuk mencapai prestasi tertentu. Berikut tujuan diadakan motivasi karyawan adalah:⁴¹

- a. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan
- b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- c. Meningkatkan kinerja karyawan
- d. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan
- e. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi
- f. Mengefektifkan pengadaan karyawan
- g. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- h. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan
- i. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan
- j. Mempertinggi rasa tanggungjawab karyawan terhadap tugasnya
- k. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat

Kesimpulan dari tujuan motivasi diatas merupakan kunci betapa pentingnya motivasi dalam hal menggerakkan dan merangsang kegiatan

⁴¹ Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007) 97.

anggota perusahaan, agar manusia melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya dengan ikhlas dan bersemangat sehingga tujuan perusahaan mencapai maksimal.

6. Indikator Motivasi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator motivasi dari teori Maslow. Teori hirarki kebutuhan dari Abraham Maslow terdiri dari:⁴²

a. Kebutuhan fisiologis (*Physiological-need*)

Kebutuhan Fisiologis merupakan hirarki kebutuhan manusia yang paling dasar yang merupakan kebutuhan untuk dapat hidup seperti makan, minum, perumahan, oksigen, tidur dan sebagainya.

b. Kebutuhan rasa aman (*Safety-need*)

Apabila kebutuhan fisiologis relatif sudah terpuaskan, maka muncul kebutuhan yang kedua yaitu kebutuhan akan rasa aman. Kebutuhan akan rasa aman ini meliputi keamanan akan perlindungan dari bahaya kecelakaan kerja, jaminan akan kelangsungan pekerjaannya dan jaminan akan hari tuanya pada saat mereka tidak lagi bekerja.

c. Kebutuhan sosial (*Social-need*)

Jika kebutuhan fisiologis dan rasa aman telah terpuaskan secara minimal, maka akan muncul kebutuhan sosial, yaitu kebutuhan untuk persahabatan, afiliasi dan interaksi yang lebih erat dengan orang lain.

Dalam organisasi akan berkaitan dengan kebutuhan akan adanya

⁴² Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta:Kencana, 2011), 122-124.

kelompok kerja yang kompak, supervisi yang baik, rekreasi bersama dan sebagainya.

d. *Kebutuhan penghargaan (Esteem-need)*

Kebutuhan ini meliputi kebutuhan keinginan untuk dihormati, dihargai atas prestasi seseorang, pengakuan atas kemampuan dan keahlian seseorang serta efektifitas kerja seseorang.

e. *Kebutuhan aktualisasi diri (Self-actualization need)*

Aktualisasi diri merupakan hirarki kebutuhan dari Maslow yang paling tinggi. Aktualisasi diri berkaitan dengan proses pengembangan potensi yang sesungguhnya dari seseorang. Kebutuhan untuk menunjukkan kemampuan, keahlian dan potensi yang dimiliki seseorang. Malahan kebutuhan akan aktualisasi diri ada kecenderungan potensinya yang meningkat karena orang mengaktualisasikan perilakunya. Seseorang yang didominasi oleh kebutuhan akan aktualisasi diri senang akan tugas-tugas yang menantang kemampuan dan keahliannya.⁴³

7. *Motivasi Dalam Pandangan Islam*⁴⁴

Motivasi dalam pandangan islam yaitu dorongan untuk melakukan sesuatu perbuatan tetapi dalam islam, yang menekankan perbuatan-perbuatan dengan nilai islam seperti dorongan untuk menjaga hubungan manusia dengan manusia, manusia dengan allah dan dorongan dalam kejujuran dan tidak mendzolimi orang lain. Dengan niat ibadah bukan mengejar hedonis, juga bukan untuk status, apalagi untuk

⁴³ Ibid, 124.

⁴⁴ Muhammad Ismail, *Pengantar Manajemen Syariah, Cet. 2* (Jakarta: Khairul Bayaan Press, 2003), 184.

mengejar kekayaan dengan segala cara, namun untuk beribadah. Oleh karena itu, mengetahui dan membina motivasi serta tujuan yang sah dan kuat dengan *mafhum* (Pemahaman hidup), agar setiap perbuatan yang dilakukan oleh seseorang dapat terlaksana dengan baik dan sempurna adalah wajib bagi setiap orang.

Ada beberapa dalil yang berkaitan dengan motivasi kerja, Q.S Al-Jumu'ah ayat 10, yaitu :⁴⁵

كثِيرًا اللَّهُ وَادْكُرُوا اللَّهَ فَبُخْلٍ مِّنْ وَأَبْتَعُوا لِأَرْضِ فِي فَانْتَشِرُوا الصَّلَاةُ قُضِيَتْ
فَإِذَا تُفْلِحُونَ لَعَلَّكُمْ

Artinya :“Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.”

Tentang ayat ini dalam tafsir Ar-Razi dinyatakan bahwa makna “maka bertebaranlah kamu di muka bumi” mengacu dua hal yaitu pertama, perintah untuk menyelesaikan tugas-tugas hidup setelah selesai salat Jum'at dan kedua larangan untuk berdiam diri, istirahat, tidur di dalam masjid setelah selesai salat Jum'at. Ini tentu memberi inspirasi untuk senantiasa produktif, energik dan efisien dalam menggunakan waktu dan dilarang keras untuk bermalas-malasan, karena bekerja adalah termasuk kedalam ibadah.

B. Kinerja

1. Pengertian

Kinerja menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan.⁴⁶ Sedangkan menurut

⁴⁵Departemen Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajinha Pentasihan Al-Qur'an, 2011), 442.

Mangkunegara kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja juga dinyatakan sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok atau perusahaan.

Kinerja merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi.⁴⁷

Berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja memiliki pengertian yang sama, perbedaan terletak dari redaksional penyampaiannya saja. Banyak batasan yang diberikan para ahli mengenai kinerja dan semua memiliki pandangan yang sedikit berbeda, tetapi secara prinsip mereka setuju bahwa kinerja mengarah pada suatu usaha yang dilakukan dalam rangka mencapai prestasi yang lebih baik.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja merupakan suatu hal yang ada dalam setiap perusahaan biasanya dipengaruhi oleh faktor kemampuan,

⁴⁶ Robert L. Mathis dan John H. Jackson, *Human Resource Management* (edisi 10) (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 378.

⁴⁷ Marihot Tua Efendy, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Grasindo, 2002), 194.

keterampilan, pengalaman, dan juga motivasi. Faktor-faktor tersebut sangat mempengaruhi pencapaian hasil kerja karyawan.⁴⁸

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson, Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah:

- a. Faktor kemampuan
- b. Faktor motivasi
- c. Faktor dukungan yang diterima
- d. Faktor keberadaan pekerjaan yang dilakukan
- e. Faktor hubungan karyawan dan organisasi⁴⁹

3. Indikator Kinerja Karyawan

Komponen indikator kinerja karyawan menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson, antara lain sebagai berikut:⁵⁰

a. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

b. Kualitas

Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna

⁴⁸ Ambar Teguh Sulistyani Rosidah, *MSDM: Konsep, Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003), 187.

⁴⁹ Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 194.

⁵⁰ Robert L. Mathis, & John H. Jackson, *Human Resource Management (edisi 10)* (Jakarta : Salemba Empat, 2011) 142.

dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan pegawai.

c. Keandalan

Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisi minimum. Meliputi konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelayanan; akurat, benar dan tepat.

d. Kehadiran

Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja.

e. Kemampuan bekerja sama

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

4. Kinerja Dalam Pandangan Islam

Kinerja dalam perspektif islam sebenarnya pengertiannya sama dengan yang dipaparkan para ahli diatas pada dasarnya kinerja berorientasi pada penilaian kerja atau prestasi kerja untuk meraih keuntungan perusahaan. Tetapi dalam pandangan islam kinerja bukan hanya meraih keuntungan di dunia tetapi juga meraih keuntungan di akhirat dan islam.

Dalam Al-Quran juga dijelaskan pada surat Al-Ahqaaf ayat 19 yang berbunyi:⁵¹

يُظَلَمُونَ لَا وَهُمْ أَعْمَاهُمْ وَيُؤْفِقِيهِمْ ۖ عَمَلُوا مِمَّا دَرَجَاتٌ وَلِكُلِّ

Artinya: “Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.”

Yang dimaksudkan ayat tersebut bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka orang tersebut akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi perusahaannya.

Kita dapat mengambil pelajaran dari ayat di atas bahwa setiap manusia yang bekerja akan mendapatkan balasan yang sesuai dengan apa yang di kerjakannya. Seperti Allah SWT akan menaikkan derajat bagi mereka yang bekerja.

C. Hubungan Motivasi dan Kinerja Karyawan

Motivasi kerja adalah dorongan atau semangat yang timbul dalam diri seseorang atau karyawan untuk melakukan sesuatu atau bekerja. menunjukkan bahwa semakin kuat motivasi kerja, kinerja karyawan akan semakin tinggi. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan motivasi kerja karyawan akan memberikan peningkatan yang sangat berarti bagi peningkatan kinerja

⁵¹Departemen Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajinha Pentasihan Al-Qur'an, 2011), 402.

karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Dari penjabaran diatas, tampak bahwa ada hubungan positif antara kinerja karyawan dan motivasi dan semakin tinggi motivasi karyawan dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan juga tinggi.⁵²

⁵² Windy Dyah Indriani, "*Pengaruh Gaya Kepemimpinan Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*", *Jurna Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 9*, Surabaya, September 2016. ISSN : 2461-0593 6, 5