

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Sumber Daya Insani

a. Pengertian Sumber Daya Insani

Manusia dapat diartikan sebagai makhluk yang berakal budi. Manusia dapat juga diartikan sebagai sebuah konsep atau fakta, sebuah kelompok atau individu dalam hubungan dengan lingkungan yang merupakan suatu organisme hidup. Menurut Veithcal Rivai bahwa sumber daya insani adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi atau perusahaan. Sumber Daya Insani juga merupakan sebuah kunci yang menentukan perkembangan sebuah perusahaan. Pada hakikatnya, SDI berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi atau perusahaan sebagai penggerak untuk mencapai sebuah tujuan dari organisasi atau perusahaan itu.¹⁶

Wather dan Davis yang dikutip oleh Edi Sutrisno (2009) mengatakan bahwa sumber daya insani adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan organisasi. Munculnya kebutuhan untuk dapat membantu organisasi dalam melaksanakan tujuannya merupakan suatu profesionalitas dalam bekerja. Kebutuhan akan profesionalitas

¹⁶ Agus Koni, Ade Albayan, dkk, *Manajemen Sumber Daya Insani* , (Bandung : CV. Widina Media Utama, 2021), 41

menunjukkan bahwa semakin berperannya sumber daya insani dalam mencapai suatu keberhasilan sebuah organisasi.¹⁷

Keberadaan Sumber Daya Insani dalam suatu perusahaan memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang dan menunjukkan suatu aktivitas perusahaan. Potensi yang dimiliki pada setiap SDI harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik baiknya, sehingga dapat memberikan sebuah hasil yang maksimal. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak hanya bergantung pada sarana dan prasarana yang ada tetapi juga bergantung pada kinerja karyawan.

B. Motivasi Kerja

a. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan proses yang menyebabkan seseorang berperilaku dengan suatu cara tertentu dalam rangka untuk memenuhi sebuah kebutuhan yang bersifat individu untuk bertahan hidup, keamanan, kehormatan, pencapaian, kekuasaan, pertumbuhan dan rasa harga diri.

Menurut George dan Jones motivasi kerja dapat diartikan sebagai suatu dorongan yang bersifat psikologis kepada seseorang yang menentukan arah dari sebuah perilaku seseorang dalam suatu organisasi atau perusahaan,

¹⁷ Ibid, 42.

tingkat usaha, dan tingkat kegigihan suatu ketahanan dalam menghadapi suatu masalah atau halangan.¹⁸

b. Teori Motivasi Kerja

Teori menurut Abraham Maslow adalah sebagai berikut¹⁹:

1. Kebutuhan Psikologikal

Kebutuhan ini merupakan suatu kebutuhan yang paling dasar yang harus dipenuhi oleh seorang individu. Kebutuhan ini mencakup sandang, pangan, papan. Contoh dari kebutuhan ini adalah makan, minum, tempat tinggal, dan pakaian yang digunakan.

2. Kebutuhan Rasa Aman

Kebutuhan ini diperoleh saat kebutuhan pertama terpenuhi. Kebutuhan rasa aman dapat terpenuhi dalam berbagai bentuk, yang pertama adalah karyawan yang bekerja mampu untuk menyetor gaji untuk ditabung, yang kedua bagi seorang karyawan memiliki pekerjaan yang ada asuransi kesehatan atau asuransi jiwa dan sejenisnya adalah sebuah bentuk rasa aman dalam bekerja, dan yang ketiga adalah kondisi pekerjaan yang menyenangkan, termasuk memiliki pemimpin yang aspiratif.

3. Kebutuhan sosial

Kebutuhan ini mencakup perasaan seseorang akan termilikinya cinta dan kasih sayang dari seseorang, keluarga yang harmonis, dan tergabung dalam

¹⁸ Iendy Zelvian, *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management dan Motivasi Kerja*, (Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media, 2021), 13.

¹⁹ Ibid, 20.

organisasi sosial. Pada kebutuhan ini memperlihatkan bahwa seseorang yang membutuhkan pengakuan atau penghormatan dari orang lain.

4. Kebutuhan penghargaan

Kebutuhan seseorang untuk mendapatkan harga diri. Harga diri ini bergantung pada keinginan akan kekuatan, kompetensi, dan kemandirian.

Pada tahap ini seseorang ingin menunjukkan kemampuan atau prestasi yang dimiliki, dan prestasi yang dimiliki tersebut selanjutnya juga diinginkan oleh orang lain dan menghargai atas prestasi yang diperoleh tersebut.

5. Kebutuhan Aktualisasi diri

Kebutuhan ini adalah untuk menggunakan prestasi yang dimiliki dan menunjukkan dalam bentuk pengembangan dirinya.

c. Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

1. Pekerjaan Itu Sendiri

Seorang karyawan lebih menyukai sebuah pekerjaan yang dapat memberikan peluang kepada mereka dalam menggunakan ketrampilan dan kemampuan yang dimiliki, yang mampu mengerjakan sebuah tugas, kebebasan dan umpan balik tentang seberapa baiknya karyawan melakukan pekerjaan tersebut. Dengan semakin besarnya keragaman aktivitas pekerjaan yang dapat dilakukan, seorang karyawan akan merasa pekerjaannya semakin berarti.

2. Mutu Pengawasan

Kegiatan pengawasan merupakan sebuah proses seorang pimpinan memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh karyawannya sudah

sesuai dengan telah direncanakan. Karyawan cenderung akan puas dengan manajer pengelola yang lebih bijaksana, memperhatikan kemajuan kinerja karyawan, perkembangan dan prestasi dari seorang karyawan.

3. Gaji atau Upah

Seorang karyawan selalu menginginkan sistem penggajian yang sesuai dengan harapan mereka. Apabila pembayaran upah tersebut tampak adil berdasarkan pada permintaan pekerjaan, tingkat ketrampilan karyawan, dan standar pembayaran masyarakat pada umumnya, maka sebuah kepuasan yang dihasilkan akan juga tinggi.

4. Kesempatan Promosi

Promosi merupakan perpindahan atau peningkatan dari suatu jabatan ke jabatan yang lain dimana jabatan tersebut memiliki status dan tanggung jawab yang lebih tinggi dari sebelumnya. Hal ini tentu memberikan kepuasan tersendiri bagi seorang karyawan karena merupakan bukti pengakuan terhadap prestasi yang telah dicapai oleh seorang karyawan.

5. Lingkungan dan Rekan Kerja

Lingkungan kerja tentu menjadi faktor munculnya sebuah motivasi dalam bekerja, lingkungan yang nyaman dan sesuai dengan yang diharapkan karyawan tentu akan memicu timbulnya motivasi kerja dari seorang karyawan. Seorang manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan interaksi dengan orang lain, begitu juga dengan karyawan dalam melakukan pekerjaannya juga membutuhkan interaksi dengan sesama karyawan atau atasan mereka. Pada dasarnya seorang karyawan

juga menginginkan adanya sebuah perhatian dari rekan kerjanya sehingga dapat timbul interaksi sosial yang baik antara karyawan, apabila karyawan memiliki rekan kerja yang saling mendukung maka akan meningkatkan kepuasan pekerjaan mereka.²⁰

d. Indikator Motivasi Kerja

Untuk mengetahui tentang adanya sebuah motivasi kerja maka sangat penting untuk mengetahui indikator motivasi kerja. Indikator motivasi kerja menurut Mangkunegara, yaitu ²¹:

1. Kerja keras : yaitu melakukan suatu pekerjaan dengan kemampuan yang dimiliki secara maksimal
2. Orientasi masa depan : yaitu memperkirakan yang akan terjadi kedepan dan merencanakan sebuah rencana masa depan
3. Tingkat cita-cita yang tinggi : yaitu memiliki kemauan yang lebih dalam mewujudkan rencana di masa depan
4. Orientasi tugas atau sasaran : yaitu selalu berorientasi pada hasil bekerja yang baik dan berkualitas
5. Usaha untuk maju : yaitu melakukan suatu pekerjaan atau kegiatan untuk mencapai suatu tujuan
6. Ketekunan : yaitu melakukan segala jenis pekerjaan dengan rajin dan bersungguh-sungguh

²⁰ Ibid, 27.

²¹ Elvin Suka dan Eliagus Telaumbanua, *Pengaruh Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada PT.PLN(Persero) UP3 Nias* , Jurnal EMBA, Vol.10,No.4 (November 2022), 1426.

7. Pemanfaatan waktu : yaitu dapat mengatur waktu dengan baik
8. Rekan kerja yang dipilih : yaitu memilih rekan kerja yang dapat bekerja sama dengan baik untuk mencapai suatu tujuan bersama.

C. Kinerja Sumber Daya Insani

a. Pengertian Kinerja

Kinerja karyawan menurut Mangkunegara adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan atau pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja menurut Bernadin dan Russel adalah sebuah hasil yang didapatkan oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan kerja tertentu dalam waktu tertentu. Hasil kerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian, dan keinginan yang dicapai.²²

Kinerja merupakan sebuah hal yang penting bagi organisasi atau perusahaan, khususnya kinerja pegawai yang dapat membawa perusahaan pada sebuah pencapaian tujuan yang telah diharapkan. Baik buruknya kinerja pegawai tentu akan berpengaruh pada kinerja perusahaan. Kinerja merupakan suatu hasil yang telah dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan sebuah organisasi atau perusahaan yang sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawab.

²² Atty Tri dan Darra Gusti, *Faktor-Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kinerja*, (Banyumas: CV Pena Persada, 2021), 44

b. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sumber Daya Insani

1. Kemampuan dan Keahlian

Merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam sebuah pekerjaan. Semakin tinggi dalam memiliki kemampuan dan keahlian maka suatu pekerjaan akan terselesaikan sesuai harapan.

2. Pengetahuan

Pengetahuan tentang sebuah pekerjaan tentu akan sangat penting di dalam menjalankan pekerjaan tersebut. Seorang sumber daya insani yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan dengan baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik.

3. Rancangan Kerja

Merupakan sebuah rancangan pekerjaan yang akan memudahkan sumber daya insani dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan secara tepat dan benar.

4. Kepribadian

Merupakan kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki oleh seseorang. Seseorang yang memiliki kepribadian yang baik akan melakukan sebuah pekerjaan secara bersungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab sehingga menghasilkan sebuah pekerjaan yang baik.

5. Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan sebuah pekerjaan. Jika seseorang memiliki dorongan yang kuat dari dalam atau luar dirinya, maka seseorang akan terangsang untuk melakukan sesuatu pekerjaan dengan baik.

6. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola karyawannya dalam menjalankan sebuah tugas dan juga tanggung jawabnya. Juga dalam menyikapi dan gaya seorang pemimpin dalam memberikan perintah kepada karyawannya.

7. Budaya Organisasi

Merupakan sebuah kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan atau norma ini mengatur hal yang berlaku dan diterima secara suka rela serta harus dipatuhi oleh segenah anggota organisasi atau perusahaan.

8. Kepuasan Kerja

Merupakan perasaan senang atau suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika seorang karyawan merasa senang atau suka dengan sebuah pekerjaan yang dilakukan maka hasil yang dikerjakan tentu akan berhasil baik.

9. Lingkungan Kerja

Merupakan suasana atau kondisi yang ada di lokasi pekerjaan. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan dalam bekerja maka akan membuat suasana kerja menjadi

kondusif sehingga dapat menghasilkan sebuah pekerjaan menjadi maksimal.²³

c. Dimensi dan Indikator Kinerja

Kinerja pegawai dapat dinilai dari dimensi dan indikator kerja yang meliputi:

1. Kuantitas Kerja

Menunjukkan banyaknya jumlah dan jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan harapan dan tujuan perusahaan. Indikator dari kuantitas kerja adalah kecepatan dan kemampuan.

2. Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan hal yang menunjukkan kerapihan, ketelitian dan ketertarikan hasil dengan cara tidak mengabaikan sebuah tanggung jawab pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari kesalahan dalam menjalankan suatu pekerjaan yang tentunya bermanfaat bagi kemajuan perusahaan. Indikator kualitas kerja adalah kerapihan, ketelitian dan hasil kerja.

3. Kerjasama

Merupakan suatu kesanggupan karyawan dalam berpartisipasi dengan karyawan lain secara vertical dan horizontal baik dalam lingkungan kerja maupun di luar lingkungan kerja. Apabila Kerjasama

²³ Ibid, 48.

terjalin dengan baik tentu akan menghasilkan hasil pekerjaan yang baik.

Indikator dari kerjasama adalah jalinan kerja sama dan kekompakan.

4. Tanggung Jawab

Yaitu menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan tanggung jawab yaitu melaksanakan pekerjaannya.

Indikator dari tanggung jawab adalah hasil kerja sama dan mengambil sebuah keputusan

5. Inisiatif

Merupakan kemampuan karyawan untuk memiliki keinginan pribadi dalam menjalankan pekerjaan tanpa adanya perintah dari atasan.

Indikator dari dimensi adalah berfikir positif, mewujudkan kreatifitas dan pencapai prestasi.²⁴

D. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) adalah setiap tindakan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada seorang pelanggan dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Pelayanan menurut R.A Supriyono adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan organisasai terkait dengan kebutuhan pihak pelanggan dan dapat menghasilkan kesan tersendiri, dengan adanya kinerja pelayanan yang baik maka konsumen akan merasakan kepuasan, dengan demikian sebuah pelayanan merupakan suatu hal yang dianggap penting dalam

²⁴ Ibid, 49.

usaha untuk memikat konsumen untuk membeli suatu produk atau jasa yang ditawarkan.²⁵

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono adalah suatu keadaan yang selalu berubah di mana produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan dapat memenuhi atau abhkan bisa melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan ini mencakup pemenuhan dalam kebutuhan pelanggan bersama dengan keinginan pelanggan dan penyampaian yang tepat untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.²⁶

Tidak semua perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang baik menurut konsumen atau pelanggan. Tetapi pada dasarnya sebuah perusahaan tentu menginginkan suatu pelayanan yang terbaik dan berkualitas untuk konsumennya. Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan produk makanan, pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting karena dapat menentukan seorang pelanggan atau konsumen dalam keputusan pembelian dan tentunya berpengaruh pada tujuan perusahaan. Pelanggan atau konsumen yang merasakan kepuasan saat membeli suatu produk perusahaan akan dengan sukarela mempromosikan kepada orang terkedat, bahwasannya mendapat produk dan pelayanan yang memuaskan. Hal ini tentu akan menjadikan suatu perusahaan dapat eksis dan akan menjadikan perusahaan akan terus berkembang.

Dari penjelasan yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perlakuan yang diberikan oleh sebuah perusahaan kepada seorang pelanggan atau fasilitas yang diberikan oleh perusahaan, yang pada dasarnya tidak ada dan tidak menimbulkan kepemilikan barang berkualitas atau tidak berkualitas.

²⁵ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya : Unitomo Press, 2019), 57

²⁶ Ibid, 61

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani terdapat beberapa dimensi yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan,²⁷ yaitu :

1. Berwujud (*tangibles*) merupakan kemampuan sebuah perusahaan untuk memperlihatkan keberadannya kepada pihak luar. Sebuah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana yang ada di perusahaan yang bisa diandalkan lingkungan sekitar merupakan bukti yang nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi jasa.
2. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Kinerja yang diberikan harus sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, yang berarti ketepatan waktu, mutu pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, keramahan, dan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kebijakan dalam membantu dan melayani pelanggan dengan cepat dan tepat, dengan komunikasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu dapat berupa pengetahuan, kesopanan, dan ketrampilan karyawan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Komunikasi, keamanan, kompetensi, dan sopan santun adalah beberapa bagian dari hal ini.
5. Empati (*emphaty*) yakni dapat memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan cara memahami keinginan pelanggan. Perusahaan diharapkan dapat memahami keinginan pelanggan.

²⁷ Ibid, 64

Menurut Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung bahwa ada beberapa nilai Islam yang harus diterapkan saat memberikan layanan agar maksimal dan sesuai dengan etika bisnis Islam, yaitu²⁸:

1. Professional (fathanah).

Profesional ialah bekerja dengan sungguh-sungguh, melakukan hal dengan semaksimal mungkin, berkomitmen, dan memberikan pelayanan sesuai prosedur.

2. Kesopanan dan keramahan (tabligh)

Proses pelayanan secara langsung berhubungan dengan pelanggan, jadi sangat penting agar pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

3. Kejujuran (shidiq)

Dalam etika bisnis Islam, kejujuran sangat penting dalam melakukan pelayanan. Kejujuran akan membuat pelanggan percaya kepada perusahaan. Jujur dalam hal informasi, melakukan transaksi, dan melayani pelanggan.

4. Dapat dipercaya (amanah)

Amanah dalam pelayanan ditunjukkan dengan menepati janji yang telah disepakati antara perusahaan dan seorang karyawan ataupun karyawan dengan konsumen, melakukan kejujuran pada saat bertransaksi atau pada saat memberikan informasi, memberikan pelayanan yang maksimal dan terbaik.

²⁸ Didin Hafiduddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), 56