

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **1. Lingkungan Kerja**

##### **a. Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja merupakan suasana yang ada di dalam atau disekitar tempat kerja yang deapat mempengaruhi kondisi para karyawan UD Surya Manalagi dalam melaksanakan tugasnya. Arti dari lingkungan itu sendiri adalah sejumlah dari seluruh faktor ekstern yang mempengaruhi individu atau masyarakat.<sup>10</sup>

Lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat seseorang bekerja dan melakukan pekerjaanya. Lingkungan kerja tersebut mencakup keadaan tempat bekerja, suasana tempat bekerja, hubungan antar sesama dalam bekerja dan semua hal yang menyangkut dan mempengaruhi seseorang dalam melaksanakan pekerjaanya. Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif akan menjadi motifasi bagi seseorang dalam menjalankan tugasnya bengan baik dan juga dapat memicu ketenangan dalam menjalankan tugas yang telah dibebankan kepadanya, oleh sebab itu perhatian sebuah institusi ataupun lembaga pendidikan untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif sangatlah diperlukan. Karena seorang karyawan menaruh perhatian yang besar terhadap lingkungan kerja mereka, baik dari segi kenyamanan pribadi maupun kemudahan untuk

---

<sup>10</sup> Irawan dan Basu swastha, Lingkungan Perusahaan, Edisi Pertama (Yogyakarta : BPFE Yogyakarta), hlm 25.

melakukan pekerjaannya dengan baik. Mereka lebih menyukai lingkungan fisik yang aman, nyaman, bersih dan memiliki tingkat gangguan yang minim. Selain itu bagi sebagian besar karyawan bekerja juga dapat memenuhi kebutuhan untuk berinteraksi sosial. Oleh karena itu, tidak mengherankan bahwa memiliki rekan-rekan kerja yang ramah dan mendukung juga dapat mendukung kepuasan kerja.<sup>11</sup>

#### **b. Jenis Lingkungan Kerja**

Menurut Sedarmayanti secara garis besar jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.<sup>12</sup>

##### **1) Lingkungan kerja fisik**

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja langsung yaitu yang berhubungan secara langsung dengan karyawan seperti ukuran ruang kerja, meja, kursi, computer dan sebagainya. Sedangkan lingkungan kerja tidak langsung atau perantara yaitu lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi kondisi karyawan misalnya sirkulasi udara,

---

<sup>11</sup>Robbins, Prilaku Organisasi, Alih Bahasa Halidah dan Dewi Sartika, (Jakarta : Erlangga, 2002), 36.

<sup>12</sup> [http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1117/6/138320060\\_file5.pdf](http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1117/6/138320060_file5.pdf) Sedarmayanti 2011, Universitas Jombang.

pencahayaannya, kebisingan, getaran, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

## 2) Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja yang terjadi di lingkungan kerja seperti hubungan sesama rekan kerja, hubungan bawahan dengan atasan maupun sebaliknya.

### c. Indikator Lingkungan Kerja

Berdasarkan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi dari teori pendapat para ahli seperti yang diutarakan oleh Budi W. Soetjipto diantaranya :<sup>13</sup>

#### 1) Dimensi fisik. Dimensi fisik diukur dengan menggunakan tujuh indikator yaitu :

##### a) Pencahayaan

Pencahayaan yang cukup tetapi tidak menyilaukan akan membantu menciptakan kinerja pegawainya.

##### b) Sirkulasi udara.

Sirkulasi udara yang baik akan menyehatkan badan. Sirkulasi udara yang cukup dalam ruangan kerja sangat diperlukan apabila ruangan tersebut penuh dengan karyawan.

---

<sup>13</sup> <http://repository.unpas.ac.id/13377/2/BAB%20II.pdf> Budi W. Soetjipto (2009) diakses pada tanggal 7 maret 2020 pukul 10.00

c) Kebisingan.

Kebisingan mengganggu konsentrasi, siapapun tidak senang mendengarkan suara bising, karena kebisingan merupakan gangguan terhadap seseorang.

d) Warna.

Warna dapat berpengaruh terhadap jiwa manusia, sebenarnya bukan warna saja yang diperhatikan tetapi komposisi warna pun harus pula diperhatikan. Apabila warna dari suatu ruangan mempunyai komposisi yang menarik atau mempunyai karakter, perubahan yang positif pun akan timbul baik perubahan mood atau secara sikap.

e) Kelembaban udara.

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasanya dinyatakan dalam persentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara.

f) Fasilitas.

Fasilitas merupakan suatu penunjang untuk karyawan dalam menjalankan aktivitas dalam bekerja.

2) Dimensi non fisik. Dimensi non fisik diukur dengan menggunakan tiga indikator :

a) Hubungan yang harmonis.

Hubungan yang harmonis merupakan bentuk hubungan dari suatu pribadi ke pribadi yang lain dalam suatu organisasi. Apabila tercipta hubungan yang harmonis dapat menguntungkan pihak perusahaan karena karyawan dapat mengembangkan diri tanpa perlu terbatas dengan yang lainnya.

b) Kesempatan untuk maju.

Kesempatan untuk maju merupakan suatu peluang yang dimiliki oleh suatu peluang yang dimiliki oleh seorang karyawan yang berprestasi dalam menjalankan pekerjaannya agar mendapatkan hasil yang lebih.

c) Keamanan dalam pekerjaan.

Adalah keamanan yang dapat dimasukkan kedalam lingkungan kerja. Dalam hal ini terutama keamanan milik pribadi bagi karyawan. Baik keamanan meliputi internal maupun eksternal harus selalu terkordinasi secara baik oleh pihak keamanan perusahaan.

**d. Manfaat Lingkungan Kerja**

Manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktifitas dan prestasi kerja meningkat. Sementara itu manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotifasi adalah pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat, yang artinya pekerjaan diselesaikan dengan standar yang benar dan skala

yang ditentukan. Prestasi kerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan, dan tidak menimbulkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi.<sup>14</sup>

#### e. Lingkungan Kerja dalam Persepektif Islam

Lingkungan kerja menurut islam mencakup semua usaha kegiatan manusia dalam sudut ruang dan waktu. Lingkungan ruang, mencakup bumi, air, hewan dan tumbuh-tumbuhan serta semua yang ada di atas dan didalam perut bumi, yang semuanya diciptakan Allah untuk kepentingan umat manusia untuk menunjang kelangsungan hidupnya. Dalam rangka tanggung jawab sebagai khalifah Allah tersebut manusia wajib untuk memelihara kelestarian. Seperti firman Allah dijelaskan tentang kerja dalam islam diterangkan dalam surah al-A'raaf ayat 56 yang berbunyi:

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ  
مِّنَ الْمُحْسِنِينَ ﴿٥٦﴾

Artinya: *dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi, sesudah (Allah) memperbaikinya dan Berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut (tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah Amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik.*

<sup>14</sup> Ishak dan Tanjung, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Tri Sakti, 2003), hlm 30.

#### **f. Hubungan Antara Lingkungan Kerja Dengan Kinerja Karyawan**

Menurut Gisbon salah satu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja. Psikologis disini suatu keadaan fisik yaitu lingkungan kerja langsung mempengaruhi stres kerja karyawan dan berdampak pada kinerja karyawan.<sup>15</sup>

Menurut Alex S Nitisemito lingkungan kerja sebagai berikut: Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang di embankan.<sup>16</sup>

Menurut Sedarmayanti Lingkungan kerja dalah keseluruhan alat pekasas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.<sup>17</sup>

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja dalam berorganisasi yang akhirnya akan menimbulkan kinerja karyawan sehingga terlihat adanya hubungan lingkungan kerja dengan kinerja karyawan.

---

<sup>15</sup> Gisbon, Ivancevich dan Donnelly, *Organisasi: Peilaku, Struktur, Proses, Jilid I* (Jakarta: Erlangga 1997).

<sup>16</sup> Alex S. Nitisemiito, *Wawasan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti 2002)

<sup>17</sup> Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Pustaka Refika Aditama)

## 2. Kinerja Karyawan

### a. Pengertian

Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya yaitu sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepada karyawan.<sup>18</sup> Berdasarkan pengertian kinerja, kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Dengan merujuk kepada Tafsir Inspirasi karya Zainal Arifin Zakaria, pada surat Al Lail ayat 2

وَالنَّهَارِ إِذَا تَجَلَّىٰ

“Dan siang apabila terang benderang”

Dalam tafsir tersebut dijelaskan bahwa siang adalah masa untuk bekerja, dan kerja adalah sebagian dari pengertian ibadah bagi seorang mukmin, kapan dan dimana saja selama niatnya untuk Allah.<sup>19</sup>

Menurut August W. Smith kinerja adalah “*Performance is output derives from processes, man otherwise*”. Berdasarkan hal tersebut, maka kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil yang dicapai

<sup>18</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2004), halm 67

<sup>19</sup> Zainal Arifin Zakaria, *Tafsir Inspirasi*, (Jakarta: Duta Azhar, 2012), halm 868



seseorang menurut ukuran yang berlaku, dalam kurun waktu tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya.<sup>20</sup>

Kinerja merupakan hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau sekelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan atau pegawai seperti: motivasi, kecakapan, persepsi peranan dan sebagainya.<sup>21</sup>

Kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.<sup>22</sup> Dimensi kinerja terdiri dari:

- 1) Kuantitas Kerja
- 2) Kualitas Kerja
- 3) Kerja Sama
- 4) Pemahaman terhadap tugas
- 5) Inisiatif
- 6) Disiplin
- 7) Kehandalan

---

<sup>20</sup> Juni Priansa, *Manajeme Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, hlm 196

<sup>21</sup> Moh. Pabudu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Prusahaan* (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2012), hlm 121

<sup>22</sup> Ibid 122

## **b. Faktor Kinerja**

Menurut Gibson ada tiga faktor yang memengaruhi kinerja seseorang, yaitu faktor individu, psikologis dan faktor organisasi.

### 1) Faktor individu

Menurut Rivai perilaku individu adalah sebagai suatu fungsi dari interaksi antara individu dengan lingkungannya. Individu membawa tatanan dalam organisasi berupa kemampuan, kepercayaan, pribadi, penghargaan, kebutuhan dan pengalaman masa kerja.

Karakteristik individu akan memasuki suatu lingkungan baru yaitu organisasi atau lainnya. Organisasi juga mempunyai karakteristik dan merupakan suatu lingkungan bagi individu. Selanjutnya karakteristik individu berinteraksi dengan karakteristik organisasi yang akan mewujudkan perilaku individu dalam organisasi.

### 2) Faktor psikologis

Faktor psikologis terdiri dari variabel persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Variabel ini menurut Gibson banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya dan variabel demografis, variabel seperti persepsi, sikap, kepribadian dan belajar, merupakan hal yang kompleks yang sulit untuk di ukur.

Siegel, G and HR Marcony tentang dampak pengalaman dalam kompleksitas tugas, tugas spesifik dan gaya pengambilan keputusan, memberikan kesimpulan bahwa kompleksitas tugas merupakan faktor terpenting yang harus dipertimbangkan dalam penambahan pengalaman. Auditor junior biasanya memperoleh pengetahuan dan pengalamannya terbatas dari buku teks sedangkan auditor senior mengembangkan pengetahuan dan pengalaman lewat pelatihan dan pengembangan lebih lanjut dari kesalahan-kesalahan yang dilakukan.

### 3) Faktor organisasi

Menurut Rosidah, organisasi dipengaruhi oleh sumber daya yang terdiri dari sumber daya manusia dan sumber daya non manusia atau disebut jasa dengan sumber daya alam (*natural resource*) seperti modal, mesin, teknologi, material dan lain-lain. Kedua kategori sumber daya tersebut sama-sama penting, akan tetapi sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor dominan karena memiliki akal, pengetahuan, keterampilan, motivasi, karya dan prestasi. Pada prinsipnya SDM adalah satu-satunya sumber daya yang sangat menentukan organisasi dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup><http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/34528/Chapter%20II.pdf?sequence=4&isAllowed=y> diakses pada tanggal 29 november 2019 pukul 16.00

### **c. Manfaat Penilaian Kerja**

Kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan sesuatu yang bermanfaat bagi perencanaan kebijakan suatu organisasi. Secara rinci manfaat penilaian kinerja bagi perusahaan adalah:

- 1) Perbaikan prestasi kerja (kinerja).
- 2) Penyesuaian kompensasi.
- 3) Pengambilan keputusan
- 4) Kebutuhan latihan dan pengembangan
- 5) Perencanaan dan kepentingan penelitian pegawai.
- 6) Membantu terhadap kesalahan desain dari pegawai.<sup>24</sup>

### **d. Penilaian Kerja**

Pada prinsipnya penilaian kinerja adalah merupakan cara pengukuran kontribusi-kontribusi dari individu dalam instansi yang dilakukan terhadap organisasi. Penilaian kinerja intinya adalah untuk mengetahui seberapa produktif seorang karyawan dan apakah Ia bisa berkinerja sama atau lebih efektif pada masa yang akan datang, sehingga karyawan, organisasi dan masyarakat memperoleh manfaat.<sup>25</sup>

### **e. Pengukuran Kinerja Karyawan**

Sehubungan dengan ukuran penilaian prestasi kerja maka kinerja karyawan menurut Bernardin dan Russel terdapat enam kriteria untuk menilai kinerja karyawan, yaitu:

---

<sup>24</sup> Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003), halm 225

<sup>25</sup> <http://digilib.uinsby.ac.id/352/8/Bab%202.pdf> diakses pada 21 november 2019

1) *Quality* (kualitas)

Yaitu tingkatan dimana proses atau penyesuaian pada cara yang ideal di dalam melakukan aktivitas atau memenuhi aktivitas yang telah diselesaikan.

2) *Quantity* (kuantitas)

Yaitu jumlah yang dihasilkan diwujudkan melalui nilai mata uang, jumlah unit, atau jumlah dari siklus aktivitas yang telah diselesaikan.

3) *Timeliness* (ketepatan waktu)

Yaitu tingkatan dimana aktivitas telah diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang ditentukan dan memaksimalkan waktu yang ada untuk aktivitas lain.

4) *Cost effectiveness* (efektivitas biaya)

Yaitu tingkatan dimana penggunaan sumber daya perusahaan berupa manusia, keuangan, dan teknologi dimaksimalkan untuk mendapat hasil yang tertinggi atau pengurangan kerugian dari tiap unit.

5) *Need for supervision* (kebutuhan akan pengawasan)

Yaitu tingkatan dimana seorang karyawan dapat melakukan pekerjaannya tanpa perlu meminta pertolongan atau bimbingan dari atasannya.

#### 6) *Interpersonal impact*

Yaitu dimana seorang karyawan merasa percaya diri, punya keinginan yang baik, dan bekerja sama diantara rekan kerja

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja karyawan dapat dilakukan berdasarkan enam kriteria yaitu *quality, quantity, timeliness, cost effectiveness, need for supervision, dan interpersonal impact*.<sup>26</sup>

#### f. **Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut teori Robbins, Stephen Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu

- 1) Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- 2) Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 4) Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan

---

<sup>26</sup> Sri rahayu, FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA, *HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN DI PT. NAFASINDO MEDAN*, 2015.

dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

- 5) Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.<sup>27</sup>

#### **g. Tujuan Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi dari manajemen sumber daya manusia, maka sudah seharusnya untuk dijalankan dengan sebaik-baiknya. Tanpa penilaian kinerja tentu pihak manajemen akan sulit untuk menentukan, misalnya berapa gaji atau bonus, atau kesejahteraan lain yang pantas diberikan kepada karyawannya. Oleh karena itu penilaian kinerja sangat penting guna memenuhi tujuan yang ingin dicapai baik oleh perusahaan maupun bagi seluruh karyawannya. Bagi perusahaan penilaian kinerja memiliki beberapa tujuan antara lain yaitu:<sup>28</sup>

- 1) Untuk memperbaiki kualitas pekerjaan

Untuk memperbaiki kualitas pekerjaan artinya dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka manajemen perusahaan akan mengetahui dimana kelemahan karyawan dan

<sup>27</sup> <https://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html> Robbins, Stephen P., 1996. Perilaku Organisasi Jilid II, Alih Bahasa HadayanaPujaatmaka, Jakarta, Prenhalindo.

<sup>28</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), hlm 80

sistem yang digunakan dengan diketahui kelemahan ini segera untuk dilakukan perbaikan, baik terhadap sistem yang digunakan maupun karyawan itu sendiri.

## 2) Keputusan Penempatan

Bagi karyawan yang telah dinilai kinerjanya ternyata kurang mampu untuk menempati posisinya sekarang, maka perlu dipindahkan ke unit atau bagian lainnya. Sebaliknya bagi mereka yang memiliki kinerja yang baik perlu diperhatikan agar kinerjanya tidak menurun dan tetap mempertahankan kinerja sembari menunggu kebijakan perusahaan selanjutnya. Bagi karyawan yang memiliki kinerja baik tentu akan dikembangkan dibagian lain. Artinya karyawan semacam ini tentu akan memperoleh perkembangan dirinya, melalui perkembangan pengetahuan dan keterampilan, sehingga dipindahkan ke bagian atau unit lain

## 3) Perencanaan dan pengembangan karier

Hasil penilaian kinerja digunakan untuk menentukan jenjang karier seseorang. Artinya bagi mereka yang mengalami peningkatan kinerja maka dilakukan promosi jabatan atau kepangkatan sesuai dengan peraturan perusahaan. Demikian pula sebaliknya bagi karyawan yang hasil penilaian kinerjanya terus memburuk, tentu akan mendapatkan misalnya penurunan karier atau demosi.

## 4) Kebutuhan latihan dan pengembangan



Maksudnya adalah bagi karyawan yang memiliki kemampuan atau keahlian yang kurang, tujuan pelatihan adalah untuk mendongkrak kinerja karyawan agar menjadi lebih baik. Pengembangan karyawan memiliki arti penting bagi karyawan guna menambah pengetahuan dan keahlian.

5) Penyesuaian kompensasi

Artinya hasil penilaian kinerja digunakan untuk kepentingan penyesuaian kompensasi adalah bagi mereka yang kinerjanya meningkat maka akan ada penyesuaian kompensasi.

6) Inventori kompetensi

Dengan dilakukan penilaian kinerja terhadap seluruh karyawan untuk beberapa periode, maka perusahaan memiliki simpanan dan karyawan, data dan informasi tentang kinerja karyawan ini dapat digunakan untuk melakukan penempatan atau peningkatan karier, mutasi dan rotasi karyawan.

#### **h. Sistem penilaian kinerja**

Kinerja seorang karyawan dapat dikelompokkan kedalam tingkatan kinerja tertentu dengan melihat aspek-aspek, antara lain:<sup>29</sup>

1) Tingkat efektivitas

Tingkat efektifitas ini dapat dilihat dari sejauh mana seorang karyawan dapat memanfaatkan sumber-sumber daya untuk

---

<sup>29</sup> Cokrominoto, *Memakai Kinerja Karyawan. Jurnal Pendidikan*. <http://www.membangun.kinerja.co.id>, 15 januari 2012, diakses pada tanggal 29 November 2019

melaksanakan tugas-tugasnya yang sudah direncanakan, serta cakupan sasaran yang bisa dilayani.

## 2) Tingkat Efisiensi

Unsur ini digunakan untuk mengukur seberapa tingkat pegangguran sumber-sumber daya secara minimal dalam pelaksanaan pekerjaan. Sekaligus pula dapat diukur besarnya sumber-sumber daya yang terbuang, semakin besar sumber daya yang terbuang, menunjukkan semakin rendah tingkat efisiennya.

## 3) Unsur Keamanan Kenyamanan dalam Pelaksanaan Pekerjaan

Unsur ini mengandung dua aspek, baik dari aspek keamanan kenyamanan bagi karyawan maupun bagi pihak yang dilayani. Dalam hal ini, penilaian aspek keamanan, kenyamanan merujuk pada keberadaan dan kepatuhan pada standar pelayanan maupun prosedur kerja. Adanya standar pelayanan maupun prosedur kerja yang dijadikan pedoman kerja akan dapat menjamin seseorang karyawan bekerja secara sistematis, terkontrol dan bebas dari rasa was-was akan complain. Sementara itu, pihak yang dilayani mengetahui dan memperoleh paket pelayanan penuh.

## 4) Kepuasan Pelanggan atau Pihak yang Dilayani

Fungsi ideal dari pelaksanaan tugas karyawan dalam unit kerja adalah fungsi pelayanan dan unsur penting dalam penilaian kinerja karyawan adalah kepuasan pelanggan, merupakan persoalan yang cukup pelik, karena pengukuran kepuasan

pelanggan harus memperhatikan validitas pengukuran, sehingga harus memperhatikan metode dan instrument yang tepat.

**i. Aspek kinerja Karyawan**

Setiap organisasi atau perusahaan mempunyai aspek-aspek penilaian yang berbeda antara organisasi satu dengan organisasi lain. Perbedaan tersebut karena organisasi bergerak di bidang yang bermacam-macam, jenis pekerjaan bermacam-macam, dan perbedaan job description. Menurut Rivai aspek-aspek yang dinilai tersebut dapat dikelompokkan menjadi:

1) Kemampuan teknis

Yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya dari Kemampuan konseptual, yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke dalam bidang operasional perusahaan secara menyeluruh, yang pada intinya individual tersebut memahami tugas, fungsi serta tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan

2) Kemampuan hubungan interpersonal

Yaitu antara lain kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memotivasi karyawan, dan lain-lain.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek kinerja karyawan antara lain kemampuan teknis, kemampuan konseptual dan kemampuan hubungan interpersonal.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Sri Rahayu. *HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN DI PT. NAFASINDO MEDAN* (Skripsi) IPB. 2015