

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Tentang Motivasi Kerja

1. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi merupakan salah satu faktor yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi dapat diartikan sebagai keadaan dalam diri pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan - kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.¹ Abraham Maslow berpendapat, “ *A theory of human motivation*”, yakni seorang berperilaku atau bekerja karena adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan.² Dasar dari teori ini adalah :

a) Manusia adalah makhluk yang berkeinginan, ia selalu menginginkan lebih banyak. Keinginan ini terus menerus dan hanya akan berhenti bila akhir hayat tiba; b) Suatu kebutuhan yang telah dipuaskan tidak menjadi motivator bagi pelakunya, hanya kebutuhan yang belum terpenuhi yang akan menjadi motivator, dan; c) Kebutuhan manusia tersusun dalam suatu jenjang.

Motivasi dapat pula disebut sebagai keadaan dalam diri pribadi seseorang yang mendorong atau menggerakkan kegairahan kerja agar mau

¹ Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya manusia*, (Yogyakarta :Gadjah Mada University Press, 2011), 320

² Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis.*, 176.

bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai suatu tujuan.³

Ada beberapa urutan atau tingkatan kebutuhan yang berbeda kekuatannya dalam memotivasi para pekerja di sebuah organisasi atau perusahaan, diantaranya :

- a. Kebutuhan yang lebih rendah adalah yang terkuat, yang harus dipenuhi lebih dahulu. Kebutuhan itu adalah kebutuhan fisik (lapar, haus, pakaian, perumahan dan lain-lain). Dengan demikian kebutuhan yang terkuat yang memotivasi seseorang bekerja adalah untuk memperoleh penghasilan, yang dapat digunakan dalam memenuhi kebutuhan fisiknya.
- b. Kekuatan kebutuhan dalam memotivasi tidak lama, karena setelah terpenuhi akan melemah atau kehilangan kekuatannya dalam memotivasi. Oleh karena itu usaha memotivasinya dengan memenuhi kebutuhan pekerja, perlu diulang-ulang apabila kekuatannya melemah dalam mendorong para pekerja melaksanakan tugas-tugasnya.
- c. Cara yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi ternyata lebih banyak daripada untuk memenuhi kebutuhan yang berada pada urutan yang lebih rendah. Misalnya untuk memenuhi kebutuhan fisik, cara satu-satunya yang dapat digunakan dengan memberikan penghasilan yang memadai atau mencukupi.⁴

Motivasi kerja dalam Islam, kekuatan motivasi dalam bekerja atau berbisnis dalam Islam adalah *fastabiqul-khairat* (berlomba-lomba dalam

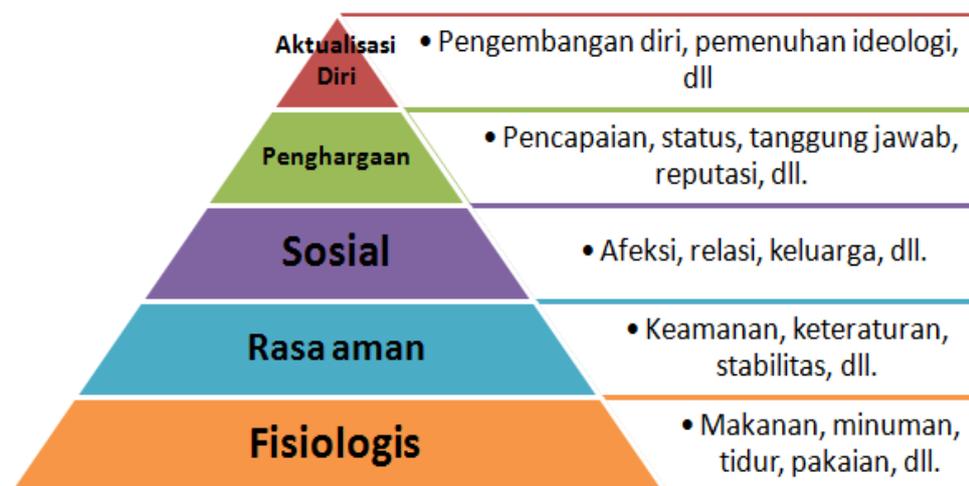
³ Hasibuan. M, *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas* (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2007), 219.

⁴ Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia...*, hal. 353

kebaikan) untuk memenuhi kebutuhan manusia baik kebutuhan fisik, psikologis maupun sosial. Dengan pekerjaan, manusia akan memperoleh kepuasan-kepuasan tertentu karena terpenuhi kebutuhannya. Kepuasan seseorang terhadap pekerjaan juga dapat diperoleh melalui berbagai bentuk kepuasaan yang dapat dinikmati di luar kerja.⁵

Selain itu kerja adalah aktivitas yang mendapat dukungan sosial dan individual itu sendiri. Dukungan sosial ini dapat berupa penghargaan masyarakat terhadap aktivitas kerja yang ditekuni. Sedangkan dukungan individu dapat berupa kebutuhan-kebutuhan yang melatar belakangi aktivitas kerja, seperti kebutuhan untuk berproduksi, berkreasi, dan memperoleh pengakuan dari orang lain, memperoleh prestasi serta kebutuhan - kebutuhan lainnya.

Gambar 2.1 Teori Hierarki Kebutuhan Abraham Maslow



Sumber: www.psikologihierarkikebutuhan.com, di akses pada 17 Juni 2016

⁵ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), 70.

Bekerja merupakan kegiatan pokok dari aktivitas kemanusiaan yang dapat dibagi menjadi sejumlah dimensi yaitu:

a. *Kebutuhan Fisiologis (Physiological Needs)*

Merupakan kebutuhan pada tingkat yang paling bawah. Kebutuhan ini merupakan salah satu dorongan yang kuat pada diri manusia, karena merupakan kebutuhan untuk mempertahankan hidupnya. Manifestasi kebutuhan ini terlihat dalam tiga hal pokok, sandang, pangan dan papan. Bagi karyawan, kebutuhan akan gaji, uang lembur, perangsang, hadiah-hadiah dan fasilitas lainnya seperti rumah, kendaraan dll. menjadi motif dasar dari seseorang mau bekerja efektif dan dapat memberikan produktivitas yang tinggi bagi organisasi.

b. *Kebutuhan akan Rasa Aman (Security Needs)*

Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat kedua. Seseorang mempunyai harapan untuk dapat memenuhi standar hidup yang dianggapnya wajar. Kebutuhan ini mengarah kepada rasa keamanan, ketentraman dan jaminan seseorang dalam kedudukannya, jabatannya, wewenangnya dan tanggung jawabnya sebagai karyawan. Dia dapat bekerja dengan antusias dan penuh produktivitas bila dirasakan adanya jaminan formal atas kedudukan dan wewenangnya.

c. *Kebutuhan Sosial (Social Needs)*

Kebutuhan sosial ini sering juga disebut kebutuhan untuk dicintai dan mencintai, atau kebutuhan untuk menjadi bagian dari kelompok tertentu. Kebutuhan akan diikutsertakan, meningkatkan relasi dengan pihak-pihak

yang diperlukan dan tumbuhnya rasa kebersamaan termasuk adanya sense of belonging dalam organisasi.

d. Kebutuhan akan Harga Diri atau Martabat (*Esteem Needs*)

Kebutuhan pada tingkat keempat adalah kebutuhan akan harga diri atau martabat. Termasuk juga kebutuhan akan status dan penghargaan. Kebutuhan akan kedudukan dan promosi dibidang kepegawaian. Seseorang mempunyai kecenderungan untuk dipandang bahwa mereka adalah penting, bahwa apa yang mereka lakukan ada artinya, bahwa mereka mempunyai kontribusi pada lingkungan sekitarnya.

e. Kebutuhan untuk Mewujudkan Diri (*Self Actualization Needs*)

Kebutuhan ini merupakan tingkat kebutuhan yang paling tinggi. Kebutuhan ini antara lain perasaan bahwa pekerjaan yang dilakukannya adalah penting, dan ada keberhasilan atau prestasi yang ingin dicapai. Setiap orang ingin mengembangkan kapasitas kerjanya dengan baik. Hal ini merupakan kebutuhan untuk mewujudkan segala kemampuan (kebolehanannya) dan seringkali nampak pada hal-hal yang sesuai untuk mencapai citra dan cita diri seseorang. Dalam motivasi kerja pada tingkat ini diperlukan kemampuan manajemen untuk dapat mensinkronisasikan antara cita diri dan cita organisasi untuk dapat melahirkan hasil produktivitas organisasi yang lebih tinggi.⁶

Dari beberapa devinisi motivasi kerja di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa: setiap perusahaan mengharapkan karyawan mereka mau bekerja giat

⁶ Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya manusia.*, 325

dan mencapai hasil kerja yang optimal. Hal-hal yang terkait dapat diwujudkan melalui motivasi kerja yaitu sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja pada diri karyawan. Kekuatan motivasi dalam bekerja atau berbisnis dalam Islam adalah *fastabiqul-khairat* (berlomba-lomba dalam kebaikan) untuk memenuhi kebutuhan manusia baik kebutuhan fisik, psikologis maupun sosial.

2. Alat -Alat Motivasi

- a. Material insentif, yaitu alat motivasi yang diberikan berupa uang dan atau barang yang mempunyai nilai pasar, jadi memberikan kebutuhan ekonomis, misalnya kendaraan, rumah dan lain-lainnya.
- b. Non Material insentif, yaitu alat motivasi yang diberikan berupa barang atau benda yang tidak ternilai, jadi hanya memberikan kepuasan atau kebanggaan rohani saja, misalnya: medali, piagam dan lain-lain.
- c. Kombinasi material dan non material insentif, yaitu alat motivasi yang diberikan berupa material (uang dan barang) dan non material (medali, piagam); jadi memenuhi kebutuhan ekonomis dan kepuasan atau kebanggaan rohani.⁷

3. Sumber Motivasi

Sumber motivasi digolongkan menjadi dua, yaitu sumber motivasi dari dalam diri (*intrinsik*) dan sumber motivasi dari luar (*ekstrinsik*).⁸

⁷ Bejo Siswanto, *Manajemen Tenaga kerja*, (Bandung : Sinar Baru, Cetakan Baru, 1989), 243..

⁸ Nawawi, *Manajemen Sumber Daya manusia*., 358.

a. Motivasi *Intrinsik*

Yang dimaksud dengan motivasi *intrinsik* adalah motif-motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar, karena dalam diri setiap individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu. Itu sebabnya motivasi *intrinsik* dapat juga dikatakan sebagai bentuk motivasi yang di dalamnya aktivitas dimulai dan diteruskan berdasarkan suatu dorongan dari dalam diri dan secara mutlak berkaitan dengan aktivitas belajarnya.

b. Motivasi *Ekstrinsik*

Motivasi *ekstrinsik* adalah motif-motif yang aktif dan berfungsi karena adanya perangsang dari luar. Motivasi *ekstrinsik* juga dapat juga dikatakan sebagai bentuk motivasi yang di dalamnya aktivitas dimulai dan diteruskan berdasarkan dorongan dari luar yang tidak terkait dengan dirinya.

Ada dua faktor utama di dalam organisasi (faktor eksternal) yang membuat karyawan merasa puas terhadap pekerjaan yang dilakukan, dan kepuasan tersebut akan mendorong mereka untuk bekerja lebih baik, kedua faktor tersebut antara lain : a) Motivator, yaitu prestasi kerja, penghargaan, tanggung jawab yang diberikan, kesempatan untuk mengembangkan diri dan pekerjaannya itu sendiri. b) Faktor kesehatan kerja, merupakan kebijakan dan administrasi perusahaan yang baik, supervisi teknis yang

memadai, gaji yang memuaskan, kondisi kerja yang baik dan keselamatan kerja.⁹

Dilingkungan suatu organisasi atau perusahaan kecenderungan penggunaan motivasi *ekstrinsik* lebih dominan daripada motivasi *intrinsik*. Kondisi ini disebabkan tidak mudah untuk menumbuhkan kesadaran dari dalam diri karyawan, sementara kondisi kerja disekitarnya lebih banyak menggiringnya pada mendapatkan kepuasan kerja yang hanya dapat dipenuhi dari luar dirinya.

4. Jenis-Jenis Motivasi

a. Motivasi positif (*insentif positif*)

Memotivasi dengan memberikan hadiah kepada mereka ataupun diri sendiri yang termotivasi untuk berprestasi baik dengan motivasi positif. Semangat seseorang individu yang termotivasi tersebut akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik.¹⁰

b. Motivasi negative (*insentif negatif*)

Memotivasi bawahannya dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasi rendah). Motivasi negatif ini akan meningkatkan semangat kerja bawahan dalam jangka waktu panjang dapat berakibat baik.¹¹ Penggunaan motivasi diatas harus terus-menerus tepat dan seimbang, agar dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. manajer harus konsisten dan adil dalam menerapkannya agar tidak terjadi kecemburuan sosial.

⁹ Ibid.,359.

¹⁰ Hasibuan. M, *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas.*, 178.

¹¹ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara,2003), 222.

5. Metode Motivasi

- a. Metode langsung (*direct motivation*), adalah motivasi (material dan non material) yang diberikan secara langsung kepada sikap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya. Jadi sifatnya khusus seperti memberikan pujian, penghargaan, bonus piagam dan lain sebagainya.
- b. Motivasi tidak langsung (*indirect motivation*), adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja/kelancaran tugas, sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya. Seperti contoh kursi yang empuk, mesin-mesin yang baik, ruang kerja terang dan nyaman.

6. Model-Model Motivasi

- a. Model tradisional, mengemukakan bahwa untuk memotivasi bawahan agar gairah kerjanya meningkat dilakukan dengan *sistem insentif* yaitu memberikan *insentif* material kepada bawahan yang berprestasi baik. Jadi motivasi bawahan untuk mendapat insentif (uang-barang) saja.
- b. Model hubungan manusia, mengemukakan bahwa untuk memotivasi bawahan supaya gairah bekerjanya meningkat, dilakukan dengan mengakui kebutuhan sosial mereka dan membuat mereka berguna serta penting. Sebagai akibatnya karyawan mendapatkan beberapa kebebasan membuat keputusan dan kreativitas dalam melakukan pekerjaannya. Jadi motivasi kerja karyawan adalah untuk mendapatkan kebutuhan material dan non material.

c. Model sumber daya manusia mengemukakan bahwa karyawan dimotivasi oleh banyak faktor, bukan hanya uang atau barang atau keinginan akan kepuasan saja, tetapi juga kebutuhan akan pencapaian dan pekerjaan yang berarti. Menurut model ini karyawan termotivasi bukanlah berprestasi baik karena merasa puas, melainkan termotivasi oleh rasa tanggung jawab yang luas.¹²

7. Manfaat Motivasi

Ada beberapa manfaat yang diperoleh dengan pemberian motivasi pada karyawan, antara lain:¹³

- a. Meningkatkan produktifitas kerja karyawan
- b. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan
- c. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- d. Meningkatkan kreatifitas dan partisipasi karyawan
- e. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan.

B. Tinjauan Tentang *Training* pada Karyawan

1. Pengertian *Training*

Training atau pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik. *Training* adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang

¹² Ibid., 223.

¹³ Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya.*, 93.

mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana para pegawai mempelajari pengetahuan dan ketrampilan teknis dalam tujuan terbatas.¹⁴

Training adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja yang dapat membantu karyawan untuk memahami pengetahuan secara praktis, agar dapat meningkatkan keterampilan, kecakapan, kemampuan karyawan selaras dengan tujuan organisasi.¹⁵ Menurut Ambar Teguh dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia, *training* adalah proses sistematis perubahan perilaku para pegawai dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan-tujuan organisasional. *Training* sangat penting karena cara ini yang digunakan untuk mempertahankan, menjaga, memelihara pegawai dan sekaligus meningkatkan keahlian para pegawai agar dapat meningkatkan kinerjanya

Ada tujuh maksud utama program *training*, yaitu memperbaiki kinerja, meningkatkan keterampilan karyawan, menghindari keusangan manajerial, memecahkan permasalahan, orientasi karyawan baru, persiapan promosi dan keberhasilan manajerial, dan memberi kepuasan untuk kebutuhan pengembangan personal.

Training bisa juga diartikan sebagai proses sistematis perubahan perilaku para pegawai dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan-tujuan organisasional. *Training* ini sangat penting karena cara yang digunakan untuk mempertahankan, menjaga, memelihara pegawai dan sekaligus

¹⁴ Ibid., 74.

¹⁵ Moekijat, *Latihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 4

meningkatkan keahlian para pegawai untuk dapat meningkatkan kinerjanya.¹⁶

Dalam *training* diciptakan suatu lingkungan di mana para karyawan dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaannya. *Training* biasanya berfokus pada penyediaan bagi karyawan ketrampilan-ketrampilan khusus yang dapat langsung terpakai untuk pelaksanaan pekerjaannya dan membantu mereka mengoreksi kelemahan dalam kinerja mereka. *Training* mempunyai fokus yang agak sempit dan harus memberikan ketrampilan dengan metode yang lebih mengutamakan pada praktik daripada teori yang memberikan manfaat bagi organisasi secara cepat. Manfaat *financial* bagi perusahaan biasanya terjadi dengan segera.¹⁷

2. Tujuan *Training*

Adapun tujuan *training* antara lain :

- a. Memperbaiki kinerja, memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi.
- b. Mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru supaya menjadi kompeten dalam pegawai.
- c. Membantu memecahkan persoalan operasional.
- d. Mempersiapkan karyawan untuk promosi.
- e. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan pertumbuhan pribadi.

¹⁶ Ambar Teguh Sulistyani dan Rosidah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2003), 175.

¹⁷ Meldona, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Malang: UIN Malang press, 2009). 232-233.

Selain tujuan di atas *training* juga mempunyai andil yang sangat besar dalam menentukan efektivitas dan efisiensi organisasi. Kualitas pelatihan sangat tergantung pada kemampuan penatar untuk merencanakan, mengorganisasi, menyelenggarakan dan mengevaluasi program pelatihan.¹⁸

3. Jenis *Training*

Berdasarkan sumbernya, metode *training* dapat dibagi menjadi dua, yaitu *In-house training* (IHT) dapat berupa kegiatan *on the job training* (OJT) dan *external training*.¹⁹

a. *In-house training*

On the job training (OJT) merupakan orientasi lapangan yang biasanya dilaksanakan oleh departemen SDM, dengan cara melibatkan karyawan baru untuk terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional perusahaan diantaranya seminar, pelatihan internal perusahaan, dan *training* berbasis computer, yang sumbernya berasal dari dalam perusahaan.

b. *External training*

Dalam banyak hal, perusahaan sering menggunakan *training* di luar (*outside training*), dalam konteks pemahaman bahwa dilatih di luar perusahaan oleh orang dalam, atau oleh orang luar (diserahkan ke pihak lain). *Training* luar ini keunggulannya adalah: memberikan pencitraan pada para karyawan bahwa perusahaan mampu melaksanakan kegiatan *training* di luar, meminimalisasi pengaruh

¹⁸Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam organisasi publik dan bisnis*, 118-119.

¹⁹Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya.*, 119.

iklim kerja langsung (iklim kerja perusahaan), lebih sedikit masalah yang akan timbul, dan bisa sekaligus dengan program *ice breaking* perusahaan (refresing). *External training* terdiri dari kursus-kursus, seminar, dan lokakarya yang diselenggarakan oleh asosiasi profesional, lembaga pendidikan, trainer profesional, yang dilakukan pihak lain di luar perusahaan.

4. Indikator *training*

- a. Keterampilan (menjalankan tugas, mengadakan variasi)
- b. Pengetahuan
 - Kelincahan berpikir ke segala arah
 - Fleksibel konsep
 - Kecakapan
 - Bekerja keras
 - Mampu berkomunikasi
 - Rasa ingin tahu tentang pengetahuan
 - Terbuka dalam menerima informasi dan gagasan baru
 - Arah kehifupan mantap dan mandiri

C. Karyawan

1. Pengertian Karyawan

Karyawan adalah mereka yang bekerja pada suatu badan usaha atau perusahaan baik swasta maupun pemerintah dan diberikan imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik yang bersifat harian, mingguan maupun bulanan yang biasanya imbalan tersebut diberikan secara mingguan.²⁰

²⁰ Siswanto, *Manajemen Tenaga Kerja.*, 10.

Karyawan adalah orang yang bersedia menyerahkan prestasi kerjanya kepada pihak majikan dengan memperoleh kompensasi dan terikat pada ketentuan ikatan kerja yang telah disetujuinya.²¹

2. Macam Macam Karyawan

Menurut UU ketenagakerjaan ada dua macam status karyawan yaitu :

- a. Karyawan tetap yang diikat oleh perjanjian kerja untuk waktu tidak tertentu. Calon karyawan tetap pada suatu organisasi mensyaratkan adanya masa percobaan paling lama 3 bulan.
- b. Karyawan kontrak yang diikat oleh perjanjian kerja untuk waktu tertentu. Calon karyawan kontrak ada sejumlah persyaratan yang harus dipenuhi oleh perusahaan untuk memperkerjakan karyawan kontrak yaitu menurut jenis dan sifat atau kegiatan atau pekerjaannya akan selesai dalam waktu tertentu.²²

3. Hak-Hak karyawan

Hak-hak yang diterima karyawan sehingga karyawan mampu bekerja sebaik mungkin yaitu :²³

- a. Gaji yang cukup.
- b. Memberikan kebutuhan rohani
- c. menciptakan suasana santai.
- d. Menempatkan karyawan pada posisi yang tepat.
- e. Memperhatikan rasa aman untuk menghadapi masa depan.

²¹ Ridwan Muhammad, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil* (Yogyakarta: UII Press, 2004), 98.

²² Ahmad Sudrajat, "Hubungan Karyawan ". *Jurnal Pendidikan*, <http://www.portalhr.com/klinikhr/hubungan> karyawan. diakses tanggal 22 Desember 2015

²³ Nitisemito, " Hak-Hak Karyawan ". *Jurnal Pendidikan*, dalam <http://www.jurnal-sdm.blogspot.com/2015/07/21>, diakses tanggal 23 Desember 2015

- f. Memberikan kesempatan karya wan untuk lebih maju.
- g. Memberikan fasilitas yang menyenangkan.

4. Kebutuhan Karyawan.

Selain hak-hak karyawan, karyawan juga ingin kebutuhan dalam bekerjanya dapat terpenuhi. Diantaranya hal-hal yang diinginkan dari tiap individu atau karyawan sebagai berikut :²⁴

- a. Kesempatan untuk mencapai kemajuan.
- b. Kepastian mengenai pekerjaan.
- c. Penghargaan dari pihak lain.
- d. Pekerjaan yang menarik baginya.
- e. Jam-jam kerja serta upah yang layak.
- f. Kepemimpinan yang efisien.
- g. Diterima sebagai anggota kelompok kerja.
- h. Kondisi-kondisi kerja yang menyenangkan.

D. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *performance* atau unjuk kerja. Kinerja dapat pula diartikan sebagai prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau hasil unjuk kerja.

Menurut August W. Smith kinerja adalah “*Performance is output derives from processes, human otherwise*”. Berdasarkan hal tersebut, maka

²⁴Siswanto, *Manajemen Tenaga Kerja.*, 20.

kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku, dalam kurun waktu tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya.²⁵

Kinerja merupakan hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok 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.²⁶

Kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhanselama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.²⁷ Dimensi kinerja terdiri dari :

- a. Kuantitas kerja (proses kerja dan kondisi pekerjaan, waktu yang digunakan atas lamanya pekerjaan)
- b. Kualitas kerja (ketepatan kerja, ingka kemampuan dalam bekerja, kemampuan dalam menganalisa data dan informasi, kemampuan dalam menggunakan mesin atau peralatan)
- c. Kerja sama (kemampuan bekerja sama dengan orang lain dan sikap yang konstruktif dalam tim)

²⁵ Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam organisasi publik dan bisnis.*,196.

²⁶ Moh. Pabundu Tika, *Budaya organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan* (Jakarta : Sinar Grafika Offset, 2012), 121.

²⁷ Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik.*, 14

- d. Pemahaman terhadap tugas (pengetahuan atas tanggung jawab pekerjaan yang menjadi tugas karyawan)
- e. Inisiatif (semangat untuk melaksanakan tugas tugas baru dalam memperbesar tanggung jawab)
- f. Disiplin (kemampuan membuat rencana pekerjaan meliputi jadwal dan urutan pekerjaan sehingga tercapai efisiensi dan efektifitas)
- g. Kehandalan (kemampuan berhubungan lisan dengan orang lain, kemampuan teknis dan kepraktisan sehingga pekerjaan mendekati standar kinerja, kemampuan memperbaiki diri sendiri dengan studi lanjutan atau kursus-kursus)

2. Unsur-Unsur dalam Kinerja Karyawan

Kinerja seorang karyawan dapat dikelompokkan ke dalam tingkatan kinerja tertentu dengan melihat aspek-aspek, antara lain:²⁸

a. Tingkat Efektifitas

Tingkat efektifitas ini dapat dilihat dari sejauhmana seorang karyawan dapat memanfaatkan sumber-sumber daya untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang sudah direncanakan, serta cakupan sasaran yang bisa dilayani.

b. Tingkat Efisiensi

Unsur ini digunakan untuk mengukur seberapa tingkat pengangguran sumber-sumber daya secara minimal dalam pelaksanaan pekerjaan.

Sekaligus pula dapat diukur besarnya sumber-sumber daya yang

²⁸Cokroaminoto, Memakai Kinerja Karyawan. *Jurnal Pendidikan*, <http://www.membangun.kinerja.co.id> , 15 Januari 2012, diakses pada tanggal 17 Desember 2015.

terbuang, semakin besar sumber daya yang terbuang, menunjukkan semakin rendah tingkat efisiennya.

c. Unsur Keamanan Kenyamanan dalam Pelaksanaan Pekerjaan

Unsur ini mengandung 2 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 seorang karyawan bekerja secara sistematis, terkontrol dan bebas dari rasa was-was akan complain. Sementara itu, pihak yang dilayani mengetahui dan memperoleh paket pelayanan penuh.

d. 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 tersebut. Untuk mengukur kepuasan pelanggan, merupakan persoalan yang cukup pelik, karena pengukuran kepuasan pelanggan harus memperhatikan validitas pengukuran, sehingga harus memperhatikan metode dan instrument yang tepat.

E. Marketing

1. Pengertian Marketing

Secara umum marketing adalah bagian dari pemasaran, karyawan marketing adalah tenaga pemasaran. Dalam bank, pemasaran adalah suatu proses untuk mempertukarkan produk atau jasa bank yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan cara memberikan kepuasan. Bank sebagai lembaga keuangan membutuhkan strategi pemasaran untuk memasarkan produknya. Dampak dari perubahan teknologi juga berdampak positif terhadap perkembangan dunia perbankan, produk yang ditawarkan kepada nasabahnya menjadi lebih cepat dan efisien.²⁹

Dalam melakukan pemasaran, bank memiliki beberapa tujuan yang hendak dicapai. Artinya nilai penting pemasaran bank terletak dari tujuan yang ingin dicapai tersebut seperti dalam hal meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan ragam produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah. Untuk mencapai sasaran tersebut maka bank perlu :

- a. Menciptakan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabahnya.
- b. Memberikan nilai lebih terhadap produk yang ditawarkan dibandingkan dengan produk pesaing.
- c. Menciptakan produk yang memberikan keuntungan dan keamanan terhadap produknya.

²⁹ Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran 2 edisi 8*, (Jakarta : Erlangga. 2002), 105

- d. Memberikan informasi yang benar-benar dibutuhkan nasabah dalam hal keuangannya pada saat dibutuhkan. Memberikan pelayanan yang maksimal mulai dari calon nasabah menjadi nasabah yang bersangkutan.
- e. Berusaha menarik minat konsumen untuk menjadi nasabah bank.
- f. Berusaha untuk mempertahankan nasabah yang lama dan berusaha mencari nasabah yang baru baik dari segi jumlah maupun kualitas nasabah.

Kegiatan pemasaran selalu ada dalam setiap usaha, baik usaha yang berorientasi profit maupun usaha-usaha sosial. Pentingnya pemasaran dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan suatu produk atau jasa. Pemasaran menjadi semakin penting dengan semakin meningkatnya pengetahuan masyarakat. Pemasaran juga dilakukan dalam rangka menghadapi pesaing yang dari waktu-kewaktu semakin meningkat.³⁰ Manajemen pemasaran bank merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabahnya terhadap produk dan jasa perbankan, baik produk simpanan (giro, tabungan, dan deposito), pinjaman, (kredit) atau jasa-jasa bank lainnya. Penyediaan keinginan dan kebutuhan produk bank ini harus dilakukan melalui perencanaan yang matang, baik untuk perencanaan yang baik maupun jangka panjang. Selanjutnya dilaksanakan oleh bankir yang profesional. Kemudian perlu dilakukan pengawasan dan pengendalian secara terus-menerus agar tidak

³⁰ Ibid.,107

menyimpang dari yang sudah direncanakan. Pada akhirnya kegiatan pemasaran bank diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta juga akan memberikan kepuasan kepada nabahnya.

2. Tugas Marketing Bank

Secara umum tugas marketing bank adalah :³¹

- a. Memaksimumkan konsumsi atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumsi, sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan bank secara berulang-ulang.
- b. Memaksimumkan kepuasan pelanggan melalui berbagai pelayanan yang di inginkan nasabah.
- c. Memaksimumkan pillihan (ragam produk) dalam arti bank menyediakan berbagai jenis produk bank sehinga nasabah memiliki beragam pilihan pula.
- d. Meaksimumkan mutu hidup dengan memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah dan menciptakan iklim yang efisien.

3. Konsep Pemasaran

Ada lima konsep pemasaran dimana masing masing konsep saling berhubungan satu sama lain. Adapun konsep-konsep yang dimaksud adalah sebagai berikut:³²

- a. Konsep produksi, konsep ini menyatakan bahwa konsumen menyukai produk yang tersedia dan selaras dengan kemampuan.

³¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana. 2005), 67

³² Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran 2 edisi 8.*, 113

- b. Konsep produk, konsep ini menimbulkan pemahaman terhadap pemasaran, secara umum konsep produk menekankan kepada kualitas, penampilan, dan ciri-ciri yang terbaik.
- c. Konsep penjualan, perusahaan harus menjalankan usaha usaha promosi dan penjualan dalam rangka mempengaruhi konsumen, konsep penjualan biasanya diterapkan pada produk produk asuransi atau lembaga nirlaba.
- d. Konsep pemasaran, konsep pemasaran menyatakan bahwa kunci untuk mencapai sasaran organisasi tergantung pada penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran. Menurut Philip Kotler konsep ini menekankan ke dalam beberapa pengertian dibawah ini:
- Menemukan keinginan pelanggan dan berusaha untuk memenuhi keinginan tersebut.
 - Menciptakan produk yang dapat dijual
 - Memperhatikan apa yang dibutuhkan pelanggan
- e. Konsep pemasaran kemasyarakatan, konsep ini menekankan pada penentuan kebutuhan, keinginan, dan minat pasar serta memberikan kesejahteraan konsumen dan masyarakat.

F. Pengaruh Motivasi Dan *Traning* Terhadap Kinerja Karyawan

1. Pengaruh Motivasi Kinerja Karyawan

Motivasi adalah keadaan dalam diri pribadi seseorang yang mendorong atau menggerakkan kegairahan kerja agar mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai suatu tujuan.³³ Abraham Maslow berpendapat, “ *A theory of human motivation*”, yakni seorang berperilaku atau bekerja karena adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan. Kebutuhan yang diinginkan seseorang berjenjang, artinya bila kebutuhan yang pertama telah terpenuhi, maka kebutuhan tingkat kedua akan menjadi yang utama, selanjutnya jika kebutuhan tingkat kedua telah terpenuhi, maka muncul kebutuhan tingkat ketiga dan seterusnya sampai tingkat kebutuhan kelima.³⁴

Menurut Winardi masalah dari motivasi adalah bagaimana merangsang sekelompok orang yang memiliki kebutuhan yang khas dan kepribadian yang unik untuk bekerja sama menuju pencapaian sasaran organisasi .³⁵ Menurut Robins Motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi, yang dilakukan dengan cara memenuhi kebutuhan individu.³⁶

Motivasi dan kinerja mempunyai hubungan yang sangat erat karena motivasi merupakan dorongan individu untuk berperilaku dan melakukan pekerjaan yang dilakukan dengan cara memenuhi kebutuhan karyawan

³³ Hasibuan. M, *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*.,219.

³⁴ Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*., 176.

³⁵ J. winardi, *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada,2007), 7.

³⁶ Stephen Robbin P, *Perilaku organisasi* (Jakarta : PT perindo, 2001), 166.

sehingga kebutuhan karyawan terpenuhi dan dapat mencapai kualitas hasil kerja yang diharapkan.

2. Pengaruh *Traning* Terhadap Kinerja Karyawan.

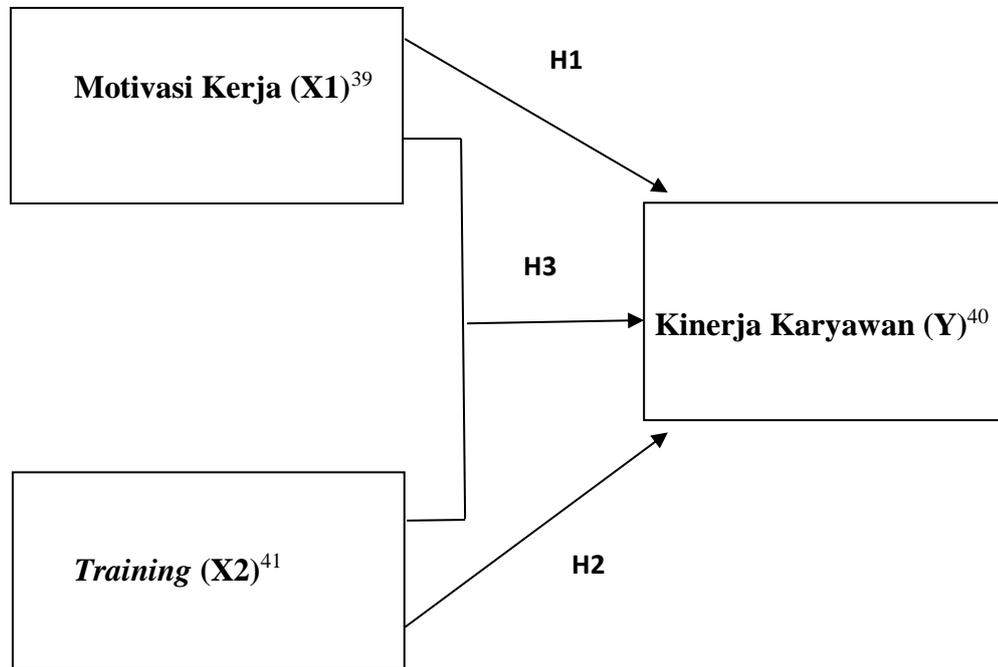
Training adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana para pegawai mempelajari pengetahuan dan ketrampilan teknis dalam tujuan terbatas.³⁷

Training adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja yang dapat membantu karyawan untuk memahami pengetahuan secara praktis, agar dapat meningkatkan keterampilan, kecakapan, kemampuan karyawan selaras dengan tujuan organisasi.³⁸ Melalui *training* kemampuan karyawan akan meningkat, sehingga pekerjaan yang dibebankan pada masing-masing karyawan diharapkan dapat cepat selesai dengan hasil yang memuaskan. Oleh sebab itu *training* juga berperan penting dalam peningkatan kemampuan dan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan, sehingga kinerja yang dihasilkan oleh karyawan akan lebih baik dan maksimal.

³⁷ Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.*, 74.

³⁸ Moekijat, *Latihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.*,4

G. Kerangka Konseptual



³⁹Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis.*, 176.

⁴⁰Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik.*, 14

⁴¹Moekijat, *Latihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.*, 4