

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Motivasi

a. Pengertian Motivasi

Dalam organisasi motivasi mempunyai peranan penting, karena ia menyangkut langsung pada unsur manusia dalam organisasi. Motivasi yang tepat akan mampu memajukan dan mengembangkan organisasi. Unsur manusia dalam organisasi terdiri dari dua kelompok orang yaitu orang yang memimpin (manajemen) dan orang yang dipimpin (pegawai/pekerja). Masalah motivasi dalam organisasi menjadi tanggung jawab manajemen untuk mencipta, mengatur dan melaksanakannya. Oleh karena itu sesuai dengan sifat motivasi yaitu bahwa ia adalah rangsangan bagi motif perbuatan orang, maka manajemen harus menciptakan motivasi yang mampu menumbuhkan motif orang-orang sehingga mau berbuat sesuai dengan kehendak organisasi.¹

Dan setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang tidak terlepas dari berbagai motif (daya dorong) dan sikap, yang mendorong seseorang tersebut melakukan serangkaian perbuatan yang disebut kegiatan. Untuk mengurangi kecacauan penafsiran ada baiknya terlebih dahulu pengertian motif, motivasi dan motivasi kerja.

¹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 137.

Motif merupakan ikhwal “mengapanya” perilaku. Motiv timbul dan mempertahankan aktivitas serta menentukan arah umum perilaku seseorang. Menurut esensinya, motif atau kebutuhan,² ialah tenaga pendorong yang mendorong manusia untuk bertindak atau suatu tenaga di dalam diri manusia yang menyebabkan manusia bertindak.³

Selanjutnya kedua istilah motif dan kebutuhan untuk pengertian yang sama. Dalam kaitan ini, istilah kebutuhan seyogyanya tidak dihubungkan dengan urgensi atau tatanan hasrat untuk mendapatkan sesuatu. Secara sederhana hal itu berarti sesuatu di dalam diri seseorang yang mendorong orang untuk melakukan aktivitas.

Menurut arti katanya, motivasi atau *motivation* berarti pemberian motif, penimbulan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Motivasi dapat pula diartikan faktor yang mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu. Carl Heyel dalam *encyclopedia management* membatasi *motivation* sebagai berikut:

“motivation refers to the degree of readiness of an organism to pursue some designated goal and implies the determination of the nature and locus of the forces including the degree of readiness”.

Dalam kamus administrasi, Drs. The Liang Gie cs, memberikan perumusan akan *motivating* atau pendorong kegiatan sebagai berikut:

“pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang manajer dalam memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada orang lain, dalam hal ini bertujuan

² Paul Hersey, *Manajemen Perilaku Organisasi Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2002),16.

³ M Manulang, *Management Personalia*, (Jakarta, Ghalia Indonesia, 1994), 146.

untuk menggiatkan orang-orang atau karyawan agar mereka bersemangat dan mencapai hasil sebagaimana dikehendaki dari orang-orang tersebut.⁴

Dengan bertolak dari arti kata motivasi di atas, motivasi kerja tidak lain dari sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja. Dengan pendek, motivasi adalah pendorong semangat kerja.

b. Teori Motivasi

Adapun Teori-teori motivasi meski terdapat banyak pembahasan mengenai masalah motivasi. Akan tetapi penulis hanya mengemukakan empat pendapat yang dianggap paling menonjol sebagai berikut:⁵

a) Teori A.H Maslow

Tindakan atau tingkah laku suatu organisme pada suatu saat tertentu biasanya ditentukan oleh kebutuhannya yang paling mendesak (*his strongest need*). Oleh karena itu bagi setiap pemimpin, nampaknya perlu mempunyai suatu pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan yang sangat penting bagi manusia pada umumnya.

Sebuah rangka dasar yang menarik yang mencoba menjelaskan kekuatan daripada kebutuhan-kebutuhan, adalah apa yang dikemukakan oleh A.H Maslow. Ia menciptakan kebutuhan pokok yang membantu para pemimpin mengeti dan memahami faktor yang memotivasi bawahan.

Ia menyatakan ada sesuatu hirarki kebutuhan setiap orang memberi prioritas kepada sesuatu kebutuhan sampai kepada sesuatu itu dapat dipenuhi. Jika sesuatu kebutuhan sudah terpenuhi, maka yang kedua akan

⁴ Paul Hersey., 18.

⁵ Manulang., 148.

memegang peranan, demikian seterusnya, menurut urutannya. Hirarki kebutuhan manusia, menurut A.H. Maslow adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan fisiologis, kebutuhan badanilah, meliputi sandang, pangan, dan pemuasan seksual.
2. Kebutuhan Keamanan, meliputi baik kebutuhan akan keamanan jiwa maupun kebutuhan akan keamanan harta.
3. Kebutuhan Sosial, meliputi kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain, kebutuhan akan perasaan dihormati, kebutuhan akan perasaan maju atau berprestasi dan kebutuhan akan perasaan ikut serta (*sense of participation*).
4. Kebutuhan akan penghargaan berupa kebutuhan akan harga diri dan pandangan baik dari orang lain terhadap kita.
5. Kebutuhan aktualisasi diri yaitu kebutuhan untuk mewujudkan diri yaitu kebutuhan mengenai nilai dan kepuasan yang didapat dari pekerjaan.

Maslow berpendapat, bahwa tingkah laku atau tindakan masing-masing individu pada suatu saat tertentu, biasanya ditentukan oleh kebutuhannya yang paling mendesak. Oleh karena itu setiap manager yang ingin *memotiver* bawahannya perlu memahami hirarki daripada kebutuhan-kebutuhan manusia.

b) Teori Douglas Mc. Gregor

Profesor Douglas Mc. Gregor dari Massachusetts Institute of Technology, mengadakan suatu pembahasan mengenai faktor motivasi

yang efektif. Ia menyatakan bahwa ada dua pendekatan atau filsafat manajemen yang mungkin diterapkan dalam perusahaan. Masing-masing pendekatan ini mendasarkan diri pada serangkaian asumsi mengenai sifat manusia yang dinamainya Teori X dan Teori Y.⁶

a. Asumsi Teori X mengenai manusia.

1. Pada umumnya manusia tidak senang bekerja.
2. Pada umumnya manusia tidak berambisi, tidak ingin tanggung jawab dan lebih suka diarahkan.
3. Pada umumnya manusia harus diawasi dengan ketat dan sering harus dipaksa untuk memperoleh tujuan-tujuan organisasi.
4. Motivasi hanya berlaku sampai tingkat *lower order needs* (*physiological and safety level*).

b. Asumsi Teori Y mengenai manusia.

1. Bekerja adalah kodrat manusia, jika kondisi menyenangkan.
2. Pengawasan diri sendiri tidak terpisahkan untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Manusia dapat mengawasi diri sendiri dan tidak memberi prestasi pada pekerjaan yang diberi motivasi dengan baik (pada pekerjaan yang *dimotiver* dengan baik).
4. Motivasi tidak hanya mengenai *lower needs* tetapi sampai *higher-order-needs*.

⁶ Ibid.,150.

Douglas Mc. Gregor, menginginkan agar para *manager* menerapkan Teori Y dalam perusahaan. Bila para *manager* menerapkan Teori Y dalam perusahaan, maka orang-orang dalam organisasi akan didorong untuk berkembang dan orang-orang di dalam organisasi dapat pengetahuan, ketrampilan, kemampuan dan imajinasi mereka untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Dengan kata lain yang harus dikerjakan oleh para *manager* adalah menerapkan prinsip integrasi, yaitu mengatur segala sesuatunya sedemikian rupa sehingga manajer dengan bawahannya dapat bekerjasama untuk kepentingan perusahaan.

c) Teori Federich Hezeberg

Di antara teori-teori yang berhubungan langsung dengan kepuasan kerja, adalah teori yang dikemukakan oleh Federich Hezeberg. Bersama dengan beberapa orang temannya, Hezeberg mengadakan suatu penelitian di kota Pistburg dan sekitarnya, berdasarkan hasil penelitian mana dikembangkan gagasan bahwa ada sua rangkaian kondisi yang mempengaruhi seseorang dalam pekerjaannya.⁷

Rangkaian kondisi pertama disebut faktor motivator, sedangkan kondisi kedua diberi nama faktor *hygiene*. Adanya kedua faktor tersebut menyebabkan ada orang yang menyebutkan gagasan Hezeberg dengan nama “konsep faktor *motivator/hygiene* dari Hezeberg”, ada pula yang memberi nama “teori dua faktor daripada kepuasan kerja”.

⁷ Ibid.,151.

Menurut teori Herzberg, faktor-faktor yang berperang sebagai motivator terhadap pegawai, yakni yang mampu memuaskan dan mendorong orang untuk bekerja baik terdiri dari:

1. *Achievement* (keberhasilan pelaksanaan)
2. *Recognition* (pengakuan)
3. *The work it self* (pekerjaan itu sendiri)
4. *Responsibilities* (tanggung jawab)
5. *Advancement* (pengembangan)

Rangkaian faktor-faktor motivator di atas, melukiskan hubungan seseorang dengan apa yang dikerjakannya (*job content*), yakni kandungan kerjanya, prestasinya pada tugasnya, penghargaan atas prestasi yang dicapainya dan peningkatan dalam tugasnya.

Selanjutnya, faktor-faktor kedua (faktor-faktor *hygiene*) yang dapat menimbulkan rasa tidak puas kepada pegawai (*de-motivasi*), terdiri dari:

1. *Company policy and administration* (kebijaksanaan dan administration (kebijaksanaan dan administrasi perusahaan).
2. *Technical supervisor* (supervisi)
3. *Interpeerdonsl supervision* (hubungan antarpribadi)
4. *Working condition* (kondisi kerja)
5. *Wages* (gaji)

Bila faktor *hygiene* ini diperbaiki maka tidak ada pengaruhnya terhadap sikap kerja yang positif, tetapi kalau dibiarkan tidak sehat, maka pegawai hanya akan merasa kecewa atau tidak puas saja. Faktor *hygiene*

melukiskan hubungan kerja dengan konteks atau lingkungan dalam mana pegawai melaksanakan pekerjaannya (*job context*).

d) Teori David Mc. Clelland

David Mc. Clelland, direktur penelitian kepribadian di Universitas Harvard, bersama-sama dengan kawan-kawannya, setelah mempelajari persoalan yang menyangkut keberhasilan selama dua puluh tahun telah memformulasikan konsep kebutuhan untuk keberhasilan, maka teorinya disebut orang *achievement motivation theory*.⁸

Menurut David Mc. Clelland, orang yang mempunyai kebutuhan untuk keberhasilan, yakni mempunyai keinginan kuat mendapat sesuatu, mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Mereka menentukan tujuan tidak terlalu tinggi dan juga tidak terlalu rendah, tetapi tujuan itu cukup merupakan tantangan untuk dapat dikerjakan dengan lebih baik.
2. Mereka menentukan tujuan seperti itu, karena secara pribadi dapat mengetahui bahwa hasilnya dapat dikuasai bila mereka kerjakan sendiri.
3. Mereka senang kepada pekerjaannya itu dan merasa sangat berkepentingan dengan keberhasilannya sendiri.
4. Mereka lebih suka bekerja di dalam pekerjaan yang dapat memberikan gambaran bagaimana keadaan pekerjaannya.

⁸ Ibid .,155

David Mc. Clelland cs, telah berhasil menemukan cara-cara mengembangkan kebutuhan untuk keberhasilan dan melalui kursus yang mereka dirikan, mereka telah melatih sejumlah orang dengan maksud dapat membantu mengubah orang dalam rang usaha mereka memberikan sumbangan kepada perbaikan manusia.

c. Jenis-Jenis Motivasi

Setiap kegiatan selalu dilandasi oleh suatu motivasi. Dimana motivasi dapat dibedakan menjadi beberapa yaitu:

- a) Motivasi Positif (*Insentif Negatif*), manager memotivasi bawahan dengan memberikan reward kepada karyawan yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif ini, semangat kerja akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja.
- b) Motivasi Negatif (*Insentif Negatif*), manager memotivasi karyawan dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik. Dengan motivasi negatif ini, semangat bekerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

Dalam praktiknya kedua jenis motivasi diatas sering digunakan *manager* dalam suatu perusahaan. Dimana penggunaan harus tepat dan seimbang, agar dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Yang menjadi masalah ialah kapan motivasi positif atau motivasi negatif dapat efektif merangsang gairah kerja karyawan. Motivasi positif untuk jangka

panjang sedangkan motivasi negatif efektif untuk jangka pendek. Akan tetapi, manajer harus konsisten dan adi lam menerapkannya.⁹

d. Alat-alat Motivasi

Ada tiga alat motivasi yaitu motivasi materiil insentif, non-materiil insentif, kombinasi materiil dan non-materiil.

1. Materiil insentif, ialah alat motivasi yang diberikan berupa uang dan atau barang yang mempunyai nilai pasar, jadi memberikan kebutuhan ekonomis. Misalnya, kendaraan, rumah dan lain-lainya.
2. Non-materiil insentif, ialah alat motivasi yang diberikan berupa barang atau benda yang tidak ternilai, jadi hanya memberikan kepuasan atau kebanggaan rohani. Misalnya, medali, piagam, bintang jasa, dan lain-lainnya.
3. Kombinasi materiil dan non-materiil insentif, ialah alat motivasi yang diberikan berupa materi (uang dan barang) dan non-materiil (medali dan piagam), jadi memenuhi kebutuhan ekonomis dan kepuasan atau kebanggaan rohani.¹⁰

⁹ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 150.

¹⁰ Malayu S.P Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi*, (Bandung: Bumi Aksara, 2014), 99.

e. Prinsip-Prinsip dalam Motivasi

Terdapat beberapa prinsip dalam memotivasi kerja karyawan, yaitu:¹¹

a) Prinsip Partisipasi

Dalam upaya memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.

b) Prinsip Komunikasi

Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

c) Prinsip Mengakui Andil Bawahan

Pemimpin mengakui bahwa bawahan (pegawai) mempunyai andil dalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

d) Prinsip Pendelegasian Wewenang

Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.

¹¹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2000), 64.

e) Prinsip Memberi Perhatian

Pemimpin yang memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan pegawai bawahan, akan memotivasi pegawai bekerja apa yang diharapkan oleh pemimpin.

f. Teknik Memotivasi Kerja Pegawai

Beberapa teknik memotivasi kerja pegawai, antara lain sebagai berikut:¹²

a) Teknik Pemenuhan Kebutuhan Pegawai

Pemenuhan kebutuhan pegawai merupakan fundamen yang mendasari perilaku kerja. Teknik kebutuhan pegawai antara lain sebagai berikut:

1. Memberi gaji yang layak kepada pegawai
2. Memberi tunjangan kesehatan, asuransi kecelakaan, perumahan, dan dana pensiun
3. Menerima keberadaan pegawai sebagai anggota kelompok kerja, melakukan interaksi kerja yang baik, dan hubungan kerja yang harmonis.
4. Tidak sewenang-wenang memperlakukan pegawai dan memberi penghargaan terhadap prestasi kerja.
5. Memberi kesempatan kepada pegawai bawahan agar mereka dapat mengaktualisasikan diri secara baik dan wajar di perusahaan.

¹² Mangkunegara.,13.

b) Teknik Komunikasi Persuasif

Teknik Komunikasi Persuasif merupakan salah satu teknik memotivasi kerja pegawai yang dilakukan dengan cara mempengaruhi pegawai secara ekstralogis. Teknik ini dirumuskan "AIDDAS". A = *Attention* (perhatian), I = *Interest* (minat), D = *Desire* (hasrat), D = *Decision* (keputusan), A = *Action* (aksi/tindakan), S = *Satisfaction* (kepuasan).

Penggunaanya, pertama kali pemimpin harus memberikan perhatian kepada pegawai tentang pentingnya tujuan dari suatu pekerjaan agar timbul minat pegawai terhadap pelaksanaan kerja. Jika timbul minatnya maka hasratnya menjadi kuat untuk mengambil keputusan dan melakukan tindakan kerja dalam mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.

Dengan demikian, pegawai akan bekerja dengan motivasi tinggi dan merasa puas terhadap hasil kerjanya.

g. Motivasi Kerja Menurut Islam

Al-Quran memberikan penekanan utama terhadap pekerjaan dan menerangkan dengan jelas bahwa manusia diciptakan di bumi untuk bekerja keras untuk mencari penghidupan masing-masing.¹³ Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat al-Jumu'ah ayat 10:

¹³ Zukhrufarisma's, *Motivasi dan Kinerja*, blogspot.com.
file:///E:/motivasi%20dan%20kinerja%20bab%202%20_%20Zukhrufarisma's%20Blog.htm. Diakses pada 10 Januari 2018.

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

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

Berdasarkan ayat di atas kita dapat melihat adanya motivasi yang tersirat, yaitu berupa keinginan yang memenuhi kebutuhan dengan cara mencari karunia Allah SWT. Mencari karunia Allah tidaklah dengan berdiam diri, tetapi dengan berusaha dan bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup kita, sehingga terjadi keseimbangan dalam hidup kita untuk kehidupan di dunia dan akhirat.

Gambaran hidup yang bahagia di surga merupakan peringatan kepada manusia bahwa kesenangan dan kegembiraan di dunia bergantung pada usahanya. Kehidupan yang bahagia dijamin untuk mereka yang bekerja dan tidak membuang waktu dengan berdiam diri saja. Bagi siapa yang bekerja keras untuk kehidupannya akan menikmati hidup yang aman dan makmur. Sementara bagi siapa yang membuang waktu dengan berdiam diri saja akan menjalani hidup dengan kesengsaraan kelaparan dan kehinaan. Pada hakekatnya, seseorang yang bekerja keras untuk hidupnya senantiasa mengharapan keridhaan Allah dalam pekerjaan.

Rasulullah SAW sendiri bekerja keras untuk bertahan hidup. Beliau mengembala kambing dan ikut berdagang dengan pamannya. Dengan begitu beliau sudah memberikan contoh kepada umatnya untuk bekerja

demikian mempertahankan hidup selain menggunakan waktunya untuk beribadah kepada Allah SWT.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa banyak motivasi yang membuat seseorang bekerja, baik itu motivasi dari dalam (Intrinsik) maupun dari luar (Ekstrinsik). Dan hal itu tidak bertentangan dengan ajaran Islam yang menyeru agar manusia bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Pemenuhan kebutuhan inilah yang merupakan salah satu dari motivasi dari dalam.

B. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Secara lebih tegas Armstrong dan Baron mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kata dengan tujuan strategis organisasi. Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategis planning*) suatu organisasi.

Ismail Nawawi mengemukakan tentang definisi dari 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.¹⁴

Untuk menghasilkan kinerja yang baik maka diperlukan manajemen kinerja yang baik. Ada banyak definisi tentang manajemen kinerja yang dikemukakan oleh para ahli terutama mereka yang memiliki keahlian dalam bidangnya. Karena setiap definisi manajemen kinerja itu sendiri memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing, dalam pengertian itu cocok diterapkan di suatu perusahaan/organisasi yang menganut suatu konsep dan budaya (*concept and culture*) yang seperti ini namun tidak tepat diterapkan pada perusahaan yang menganut konsep dan budaya yang berbeda. Sehingga untuk menerapkan suatu format manajemen kinerja yang baik adalah dengan cara mengedepankan konsep *fleksibilitas* yang bersifat *aspiratif*. Artinya *fleksibilitas* dengan tetap mengedepankan tujuan inti perusahaan yaitu mewujudkan suatu perusahaan yang profesional dan disegani oleh para mitra bisnis serta pesaing.

Adapun pengertian dari manajemen kinerja adalah suatu ilmu yang memadukan seni di dalamnya untuk menerapkan suatu konsep manajemen yang memiliki tingkat *fleksibilitas* yang representatif dan *sapiratif* guna mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan cara mempergunakan orang yang ada di organisasi tersebut secara maksimal.

¹⁴ Ismail Nawawi, *Budaya Organisasi Kepemimpinan Dan Kinerja* (Jakarta: PT Fajar Interpretama Mandiri, 2013), 4.

Secara terperinci, Ismet Huntua, membagi tiga jenis kinerja dilihat dari manajemen umum kinerja organisasi.

- a) Kinerja *administratif* adalah kinerja yang berkaitan dengan kinerja administrasi, seperti struktur organisasi, hubungan otoritas (wewenang) dan tanggung jawab, serta mekanisme aliran transformasi untuk tercapainya sinkronisasi antar untuk kerja dalam organisasi.
- b) Kinerja *operasional* adalah kinerja yang terkait dengan kegiatan operasional, seperti penyediaan seluruh fasilitas operasi dan pemeliharaan arus kegiatan, agar seluruh tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif.
- c) Kinerja *strategi* adalah kinerja yang terkait dengan pencapaian misi tujuan umum organisasi secara kebijakan strategi yang sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup organisasi.

b. Kinerja Karyawan

Kinerja Karyawan merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang di capai seseorang).

Kinerja Karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang di capai karyawan persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.¹⁵

¹⁵ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, 9.

Berdasarkan uraian tersebut di atas mengungkapkan bahwa dengan hasil kerja yang di capai oleh seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat di evaluasi tingkat kinerja pegawai, maka kinerja karyawan harus dapat di tentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang di capai organisasi.

Mutu kerja karyawan secara langsung mempengaruhi kinerja perusahaan. Guna mendapatkan kontribusi yang optimal, manajemen harus memahami secara mendalam strategi untuk mengelola, mengukur dan meningkatkan kinerja.¹⁶ Ukuran-ukuran kinerja karyawan antara lain: ¹⁷

- a) *Quantity of work* (kuantitas pekerjaan): jumlah kerja yang di lakukan dalam suatu periode yang di tentukan. Meliputi: jumlah pekerja dan jumlah waktu yang di butuhkan.
- b) *Quality of work* (kualitas pekerjaan): kualitas kerja yang di capai berdasarkan syarat kesesuaian dan kesiapanya. Meliputi: ketepatan waktu, ketelitian kerja, dan kerapian kerja.
- c) *Job Knowledge* (pengetahuan pekerjaan): luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilan.
- d) *Creativeness* (kreatif): keaslian gagasan yang di munculkan dan tindakan tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- e) *Cooperation*: kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi.

¹⁶ *Ibid.* 10.

¹⁷ Asri Laksmi Raihani, *Budaya Organisasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011). 99.

- f) *Dependability*: kesadaran untuk dapat di percaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
- g) *Initiative*: semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan memperbesar tanggung jawabnya.
- h) *Personal Qualities*: menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja.

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah Faktor Kemampuan (*ability*) dan Faktor Motivasi (*motivation*).¹⁸

1. Faktor Kemampuan (*Ability*) Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan reality artinya, pimpinan dan karyawan yang memilik *IQ superior, very superior*, dan *jenius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya yang terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.
2. Faktor Motivasi (*motivation*) Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersifat positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersifat negative (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang di maksud antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola

¹⁸ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, 13.

kepemimpinan kerja dan kondisi kerja. Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu akan tercapai apabila di dukung oleh atribut individu, upaya kerja dan dukungan organisasi.

d. Aspek-aspek Standar Pekerjaan atau Kinerja

Adapun aspek-aspek standar pekerjaan terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif.¹⁹

1. Aspek Kuantitatif meliputi:
 - a) Proses kerja dan kondisi pekerjaan
 - b) Waktu yang di pergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan
 - c) Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan
 - d) Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja
2. Aspek Kualitatif meliputi:
 - a) Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan
 - b) tingkat kemampuan dalam bekerja
 - c) Kemampuan menganalisis data atau informasi, kemampuan atau kegagalan, menggunakan mesin atau peralatan
 - d) Kemampuan mengevaluasi (keluhan atau keberadaan konsumen)

¹⁹ *ibid.*, 18.

e. Indikator Kinerja

Indikator kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara adalah sebagai berikut :²⁰

1. Kualitas kerja

Menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

2. Kuantitas kerja

Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

3. Tanggung jawab

Menunjukkan seberapa besar pegawai dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

4. Kerjasama

Kesediaan pegawai untuk berpartisipasi dengan pegawai yang lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

²⁰ Ibid., 75

5. Inisiatif

Inisiatif dari dalam diri anggota perusahaan untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai.

f. Langkah-Langkah dalam Peningkatan Kinerja

Dalam rangka peningkatan kinerja, terdapat enam langkah yang dapat dilakukan sebagai berikut.²¹

1. Mengetahui adanya kekurangan dalam bekerja, dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu:
 - a. Mengidentifikasi masalah melalui data dan informasi yang di kumpulkan terus menerus mengenai fungsi-fungsi bisnis.
 - b. Mengidentifikasi masalah melalui karyawan
 - c. Memperhatikan masalah yang ada
2. Mengetahui kekurangan dan tingkat keseriusan Untuk memperbaiki keadaan tersebut, di perlukan beberapa informasi antara lain:
 - a. Mengidentifikasi masalah setepat mungkin
 - b. Menentukan tingkat keseriusan masalah
3. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan *system* maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.

²¹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, 22.

4. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.
5. Melakukan rencana tindakan tersebut
6. Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum.

g. Kinerja dalam Islam

Bekerja adalah fitrah, sekaligus merupakan salah satu identitas manusia yang didasarkan pada prinsip-prinsip iman, bukan saja menunjukkan fitrah seseorang muslim, tetapi sekaligus meninggikan martabat dirinya sebagai hamba Allah yang mengelola seluruh alam sebagai bentuk dari cara mensyukuri nikmat dan Tuhan.²²

Selain itu menurut Yusuf Qardawi dalam bukunya *Norma dan Ekonomi Islam* mengatakan bekerja adalah segala usaha maksimal yang dilakukan manusia, baik lewat gerak anggota tubuh ataupun akal untuk menambah kekayaan, baik dilakukan secara perorangan maupun kolektif, baik untuk pribadi maupun untuk orang lain (dengan menerima gaji).²³

Selain itu paradigma yang dikembangkan dalam konsep kerja dan bisnis Islam mengarah kepada pengertian kebaikan yang meliputi materinya itu sendiri, cara memperolehnya dan pemanfaatannya Abdullah bin Mas'ud r.a meriwayatkan bahwa Rasulullah SAW. bersabda

“berusaha dalam mendapatkan rejeki yang halal adalah kewajiban setelah kewajiban:.

²² Toto Tasmaran, *Etos Kerja Pribadi Muslim*, (Yogyakarta: PT Dana Wakaf, 1995), 2.

²³ Yusuf Qardawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta: Gema insani, 2006), 131.

Atau dengan kata lain bahwa bekerja untuk mendapatkan yang halal adalah kewajiban agama yang kedua setelah kewajiban pokok dari agama, seperti shalat, zakat, puasa dan haji.²⁴

C. Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Robbins menyatakan bahwa untuk memaksimalkan motivasi pegawai perlu mempersiapkan bahwa upaya mempersepsikan bahwa upaya yang dikeluarkan mengarah ke evaluasi kinerja yang diharapkan dari motivasi, jika sasaran yang diharapkan yang diharapkan tidak jelas, jika kriteria pengukuran sasaran samar-samar dan jika pegawai kekurangan keyakinan diri bahwa upaya tersebut akan mengarah ke penilaian yang memuaskan mengenai kinerja atau meyakini bahwa akan ada pembayaran yang tidak memuaskan oleh organisasi bila saran kinerja tercapai, maka dapat diperkirakan individu-individu akan bekerja jauh di bawah potensinya.

Motivasi merupakan suatu dorongan untuk melakukan sesuatu, jadi jika motivasi dapat diartikan sebagai dorongan untuk melakukan suatu pekerjaan. dengan peranan motivasi dalam meningkatkan kinerja karena dengan motivasi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang baik dan begitu pula sebaliknya jika motivasinya rendah akan menghasilkan kinerja yang rendah pula.

Jadi kinerja kerja seorang karyawan akan mudah mencapai tingkat yang diharapkan apabila didukung oleh motivasi yang tinggi. Motivasi untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik akan muncul apabila pekerjaan yang dikerjakannya mempunyai nilai atau berarti bagi pegawai yang bersangkutan.

²⁴ M. Ma'aruf Abdullah, *Manajemen Berbasis Syariah*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2012), 335.

Mangku negara mengatakan bahwa motivasi merupakan salah atau faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Motivasi yang baik dapat menunjang keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Karena melalui adanya faktor tersebut akan menciptakan kinerja karyawan yang baik. Jadi di sini peranan motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan sangat penting karena berkaitan kelangsungan kinerja karyawan.