

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU**  
**DAN KERANGKA PIKIR PENELITIAN**

**2.1. Tinjauan Pustaka**

**2.1.1. Kinerja**

**2.1.1.1. Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* maupun *non profit oriented* selama satu periode waktu. Secara lebih tegas Fahmi (2010: 2) menyatakan bahwa

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Lebih lanjut Bastian dalam Fahmi (2010: 2) menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program ataupun kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis(*strategic planning*) suatu organisasi.

Rivai dalam Sandy (2015: 12) menyatakan :

Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* yang dikutip oleh Nawawi (2006: 63) dirumuskan bahwa Kinerja adalah (a) sesuatu yang dicapai, (b) prestasi yang diperlihatkan dan (c) kemampuan kerja”. Selanjutnya, menurut Rahadi (2010: 1) bahwa:

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan

tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal sesuai dengan moral maupun etika.

Mangkunegara (2012: 9) menyatakan bahwa kinerja SDM merupakan terjemahan dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Selanjutnya Wibowo (2007: 7) menyatakan:

Kinerja adalah terjemahan dari kata *performance* yang berarti hasil pekerjaan atau prestasi kerja. Namun perlu pula dipahami bahwa kinerja itu bukan sekedar hasil pekerjaan atau prestasi kerja, tetapi juga mencakup bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung.

Mathis dan Jackson (2006: 378) mengemukakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Sedarmayanti (2011: 260) mengungkapkan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti:

Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur.

Wirawan (2009: 5) mengemukakan bahwa kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Abdullah (2014: 3) menyatakan bahwa kinerja adalah:

Prestasi kerja yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di institusi itu baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi.

Tingkat kinerja yang tinggi hanya mungkin dicapai jika seorang pegawai tahu apa yang seharusnya dilakukan dan bagaimana cara melakukannya. Kadang-

kadang karyawan mungkin kurang memiliki kesempatan untuk berkinerja bukan karena peralatan yang buruk atau teknologi yang usang, akan tetapi karena keputusan yang buruk atau sikap yang kuno. Kesiediaan untuk berkinerja, berhubungan dengan sejauh mana seorang individu ingin ataupun bersedia berusaha untuk mencapai kinerja yang baik dipekerjaan.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan kinerja adalah hasil kerja selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan. Misalnya standar, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

#### **2.1.1.2. Indikator Kinerja**

Dessler (2010: 329) menyebutkan bahwa terdapat enam indikator dari kinerja yaitu:

- 1) Kualitas kerja adalah akurasi, ketelitian, tingkat dapat diterimanya pekerjaan yang dilakukan,
- 2) Produktivitas adalah kuantitas dan efisiensi kerja yang dihasilkan pekerjaan dalam periode waktu tertentu,
- 3) Pengetahuan adalah mengenai pekerjaan adalah keahlian praktis dan teknik serta informasi yang digunakan dalam pekerjaan,
- 4) Kepercayaan adalah tingkat dimana karyawan dapat dipercaya berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan dan tindak lanjutnya,
- 5) Kesiediaan adalah tingkatan dimana karyawan tepat waktu, mengobservasi penentuan waktu istirahat/jam makan, dan keseluruhan catatan kehadiran,

6) Kebebasan adalah sejauh mana pekerjaan bisa dilakukan sendiri dengan atau tanpa pengawasan supervisor.

Menurut Mathis dan Jackson (2006: 378) pada umumnya terdapat beberapa elemen kinerja karyawan, antara lain:

- 1) Kuantitas dari hasil, diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
- 2) Kualitas dari hasil, diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan karyawan.
- 3) Ketepatan waktu dari hasil, diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output. Dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia.
- 4) Kehadiran, tingkat kehadiran karyawan dalam perusahaan dapat menentukan kinerja karyawan
- 5) Kemampuan bekerja sama, diukur dari kemampuan karyawan dalam bekerjasama dengan rekan kerja dan lingkungannya.

### **2.1.1.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Simanjuntak (2011: 3) menyatakan bahwa kinerja perusahaan atau organisasi sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu :

1. Dukungan organisasi. Dukungan organisasi terhadap kinerja perusahaan/organisasi dikelompokkan dalam 3 bentuk yaitu : 1) penyusunan

struktur organisasi, 2) prasarana dan sarana kerja, dan 3) kondisi lingkungan kerja.

2. Fungsi manajemen. Fungsi manajemen adalah suatu proses mengkombinasikan dan mendayagunakan semua sumber-sumber secara produktif untuk mencapai tujuan dari organisasi. Untuk itu, manajemen melaksanakan fungsi-fungsi: perencanaan, pengorganisasian, pengadaan dan pembinaan pekerja, pelaksanaan, dan pengawasan.
3. Dukungan pekerja. Dukungan pekerja dalam perusahaan atau organisasi sangatlah penting sebagai upaya untuk mencapai tujuan dari perusahaan atau organisasi tersebut, dan dengan saling bekerjasama antara pekerja maka dapat meningkatkan kinerja dari pekerja tersebut dan juga sebagai penunjang tercapainya kinerja perusahaan secara optimal

Kasmir (2016: 189) mengemukakan bahwa ada 13 (tiga belas) faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

1. Kompetensi/Keahlian

Kompetensi/Keahlian adalah kemampuan disertai kewenangan yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin pegawai memiliki kemampuan dan keahlian maka diharapkan akan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

2. Pengetahuan

Pengetahuan yang dimaksud adalah pengetahuan akan pekerjaan yang dilakukan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil kerja yang baik, demikian pula sebaliknya. Artinya,

dengan memiliki pengetahuan akan pekerjaannya, akan memudahkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya.

### 3. Rancangan Kerja

Rancangan kerja adalah rancangan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Pada dasarnya rancangan pekerjaan perlu dibuat sebaik mungkin sehingga mudah dimengerti karyawan.

### 4. Kepribadian

Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda-beda. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter baik, akan dapat mampu bersosialisasi dan mampu bekerjasama dengan karyawan lainnya, sehingga akan tercipta suasana kerja yang nyaman dan pekerjaan dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

### 5. Motivasi Kerja

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

### 6. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah perilaku seorang pimpinan dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya. Perilaku pimpinan yang menyenangkan,

mengayomi, mendidik dan membimbing tentu akan membuat karyawan senang dan mengikuti apa yang diperintahkan.

#### 7. Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah karyawannya. Sebagai contoh, gaya kepemimpinan yang demokratis tentu akan berbeda dengan gaya kepemimpinan yang otoriter. Dalam praktiknya, gaya kepemimpinan dapat diterapkan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan organisasi.

#### 8. Budaya Organisasi

Budaya Organisasi adalah kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh organisasi atau perusahaan. Kebiasaan dan norma yang berlaku tersebut diterima secara umum dan dipatuhi oleh seluruh anggota suatu organisasi atau perusahaan.

#### 9. Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja adalah perasaan senang atau gembira seseorang, sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira dan suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya akan baik. Demikian juga sebaliknya, jika karyawan melakukan suatu pekerjaan dengan tidak suka, maka akan ikut mempengaruhi hasil kerja.

#### 10. Lingkungan Kerja

Lingkungan Kerja adalah suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, *layout*, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama pekerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat

suasana nyaman dan memberikan ketenangan, maka akan membuat suasana kerja menjadi kondusif dan dapat meningkatkan hasil kerja karyawan menjadi lebih baik.

#### 11. Loyalitas

Loyalitas adalah kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan tempat ia bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaan berada dalam kondisi yang kurang baik. Selain itu, karyawan yang memiliki loyalitas, tidak akan membocorkan rahasia perusahaannya kepada pihak lain.

#### 12. Komitmen

Komitmen adalah kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau aturan perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga diartikan sebagai kepatuhan karyawan kepada janji-janji atau kesepakatan yang telah dibuat.

#### 13. Disiplin Kerja

Disiplin Kerja adalah usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa disiplin waktu dan disiplin berpakaian.

### **2.1.2. Motivasi Kerja**

#### **2.1.2.1. Pengertian Motivasi Kerja**

Motivasi berasal dari kata Latin *movere* yang berarti mendorong atau menggerakkan (Sutrisno, 2016: 111). Motivasi (*motivation*) dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya.

Berikut pengertian motivasi menurut para ahli:



1. Robbins dalam Sutrisno (2016: 111) mengemukakan motivasi sebagai suatu kerelaan berusaha seoptimal mungkin dalam pencapaian tujuan organisasi.
2. Mangkunegara (2012) menyatakan bahwa motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja di perusahaan. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya
3. Siagian dalam Sutrisno (2016: 110) berpendapat bahwa motivasi kerja adalah suatu keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang serta mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.
4. Sedarmayanti (2014) mengartikan motivasi sebagai kesediaan mengeluarkan tingkat upaya tinggi ke arah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi kebutuhan individual. Unsur upaya merupakan ukuran intensitas. Tujuan organisasi adalah upaya yang seharusnya. Kebutuhan adalah sesuatu keadaan internal yang menyebabkan hasil tertentu tampak menarik
5. Winardi (2007), mengartikan motivasi kerja sebagai suatu kekuatan potensial yang ada dalam diri seorang manusia yang dapat dikembangkan oleh kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan non moneter yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau secara negatif.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa diperlukan motivasi kerja yang tinggi dalam diri karyawan agar melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Tanpa ada motivasi kerja yang baik, maka akan sulit bagi organisasi untuk mencapai target kerja.

#### **2.1.2.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja**

Sutrisno (2016: 116) mengemukakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi motivasi kerja terdiri atas 2, yaitu faktor intern dan ekstern.

##### **1) Faktor Intern**

Faktor intern yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi kerja pada

seseorang adalah:

- a) Keinginan untuk hidup
- b) Keinginan untuk dapat memiliki
- c) Keinginan untuk memperoleh penghargaan
- d) Keinginan untuk memperoleh pengakuan
- e) Keinginan untuk berkuasa

2) Faktor ekstern

Faktor tersebut antara lain:

- a) Kondisi lingkungan kerja
- b) Kompensasi yang memadai
- c) Supervisi yang baik
- d) Adanya jaminan pekerjaan
- e) Status dan tanggungjawab
- f) Peraturan yang fleksibel

Ardana dkk. (2009) menyatakan bahwa ada 2 (dua) faktor yang mempengaruhi motivasi seseorang yaitu karakteristik individu dan faktor pekerjaan.

1. Karakteristik individu, terdiri dari 6 (enam) unsur berikut:

- a. Minat
- b. Sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan dan situasi pekerjaan
- c. Kebutuhan individual
- d. Kompetensi
- e. Pengetahuan tentang pekerjaan

- f. Emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai
2. Faktor-faktor pekerjaan, terdiri dari lingkungan dan internal pekerjaan
- a. Faktor lingkungan pekerjaan
    - 1) Gaji dan benefit yang diterima
    - 2) Kebijakan-kebijakan perusahaan
    - 3) Supervisi
    - 4) Gaya kepemimpinan
    - 5) Hubungan antar manusia
    - 6) Kondisi pekerjaan seperti jam kerja dan lingkungan fisik
    - 7) Budaya organisasi
  - b. Faktor internal pekerjaan
    - 1) Sifat pekerjaan
    - 2) Rancangan tugas/pekerjaan
    - 3) Pemberian pengakuan terhadap prestasi
    - 4) Tingkat/besarnya tanggung jawab yang diberikan
    - 5) Adanya perkembangan dan kemajuan dalam pekerjaan
    - 6) Adanya kepuasan dari pekerjaan

### **2.1.2.3. Indikator Motivasi Kerja**

Fuad dan Ahmad (2009: 156) menyatakan bahwa indikator instrumen motivasi terdiri dari:

- 1) Keinginan untuk berprestasi.
- 2) Keinginan untuk melakukan perbaikan.
- 3) Keinginan untuk melakukan perubahan.

- 4) Keinginan untuk senantiasa untuk meningkatkan kemampuan kerja.
- 5) Keinginan untuk meningkatkan pengetahuan kerja.

Hariato dkk. (2008: 141) menyatakan bahwa dimensi dan indikator motivasi kerja terdiri dari faktor pemuas dan faktor pemelihara.

1) Faktor pemuas

- a. Prestasi yang diraih
- b. Pengakuan orang lain
- c. Tanggungjawab
- d. Peluang untuk maju
- e. Kepuasan kerja
- f. Pengembangan karir
- g. Kompensasi

2) Faktor pemelihara

- a. Keamanan dan keselamatan kerja
- b. Menjaga hubungan antara rekan kerja, dengan atasan dan dengan bawahan.

#### **2.1.2.4. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja**

Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang penting bagi perusahaan. Seorang karyawan yang memiliki kinerja tinggi dapat mendorong tercapainya tujuan perusahaan. Namun hal ini tentu saja tidak terlepas dari faktor- faktor yang dapat mempengaruhinya. Menurut Simamora dalam Mangkunegara (2005) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara motivasi kerja terhadap kinerja. Teori pengharapan dari Victor Vroom dalam Robbins (2003) mengemukakan adanya suatu hubungan antara motivasi dan kinerja, sebagai berikut:

“Bahwa seorang karyawan akan bersedia melakukan upaya yang lebih besar apabila diyakininya bahwa upaya itu akan berakibat pada penilaian kinerja yang baik, dan bahwa penilaian kinerja yang baik akan berakibat pada kenaikan gaji serta promosi, dan kesemuanya itu memungkinkan yang bersangkutan untuk mencapai tujuan pribadinya”.

Motivasi atau dorongan untuk bekerja ini sangat menentukan bagi tercapainya sesuatu tujuan, maka manusia harus dapat menumbuhkan motivasi kerja setinggi-tingginya bagi para karyawan dalam perusahaan” (Buhler, 2007). Davis (2010) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivation*). Sedangkan Robbins (2003) menyatakan bahwa kinerja karyawan itu dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu: kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*), dan kesempatan (*opportunity*).

Rendahnya motivasi kerja akan menyebabkan timbulnya kinerja yang rendah. Kinerja karyawan yang rendah tidaklah mungkin mencapai hasil yang baik apabila tidak ada motivasi, karena motivasi itu sendiri merupakan suatu kebutuhan dalam usaha untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan bagi karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi membuat dirinya merasa senang dan memperoleh kepuasan tersendiri dalam pekerjaannya, seorang karyawan akan lebih berusaha untuk mendapatkan hasil yang maksimal dengan semangatnya yang tinggi, serta selalu berusaha mengembangkan tugas dan dirinya (Anoraga, 2009).

### **2.1.3. Lingkungan Kerja**

#### **2.1.3.1. Pengertian Lingkungan Kerja**

Keadaan lingkungan kerja yang baik akan memberikan dampak yang positif bagi pegawai dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai. Hal itu merupakan salah satu cara yang dapat ditempuh agar karyawan dapat melaksanakan

tugasnya tanpa mengalami gangguan, karena lingkungan kerja akan mempengaruhi kinerja pegawai.

Menurut Sutrisno (2010), lingkungan kerja dapat diartikan sebagai:

Keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas, alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut.

Sedangkan menurut Nitisemito (2002:183) lingkungan kerja adalah:

Segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Dari beberapa pendapat di atas, disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik maupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja.

#### **2.1.3.2. Jenis Lingkungan Kerja**

Sedarmayanti (2011) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik.

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

Semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung.

##### **2. Lingkungan kerja non fisik**

Semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja ataupun

hubungan dengan bawahan.

### **2.1.3.3. Indikator Lingkungan Kerja**

Sedarmayanti (2011) menyatakan yang menjadi indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut :

- 1) Penerangan. Penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapatkan keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan yang terang tapi tidak menyilaukan.
- 2) Suhu udara. Tubuh manusia akan selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal dengan suatu sistem tubuh yang sempurna. Perlu suhu udara yang normal, agar memberi kenyamanan dalam bekerja.
- 3) Sirkulasi udara. Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Sumber utama oksigen adalah tanaman di sekitar tempat kerja. Dengan cukupnya oksigen di sekitar tempat kerja, ditambah dengan pengaruh psikologis akibat adanya tanaman di sekita tempat kerja, keduanya akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani.
- 4) Ukuran ruang kerja. Ruang kerja yang sempit membuat pegawai sulit bergerak dan menghasilkan prestasi kerja.
- 5) Tata letak ruang kerja, pengaturan ruangan kerja, peralatan dan perlengkapan kerja. Penataan letak ruangan atau unit – unit kerja untuk memperlancar komunikasi kerja serta mempermudah koordinasi dan pengawasan yang akhirnya akan meningkatkan semangat kerja karyawan karena karyawan betah di dalam unitnya.

- 6) Privasi ruang kerja. Privasi dipengaruhi oleh dinding, partisi, dan sekatan-sekatan fisik lainnya. Kebanyakan pegawai menginginkan tingkat privasi yang tinggi dalam pekerjaan mereka (khususnya dalam posisi manajerial, dimana privasi diasosiasikan dalam status).
- 7) Kebersihan. Ruang kerja yang bersih akan memberi kenyamanan dalam bekerja. Oleh karena itu kebersihan adalah tanggung jawab setiap karyawan dalam menjaga dan memelihara kebersihan di tempat bekerja.
- 8) Suara bising. Suara bising dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran dan menimbulkan kesalahan komunikasi. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien.
- 9) Penggunaan warna. Penataan warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya, karena warna mempunyai pengaruh terhadap perasaan.
- 10) Peralatan kantor. Ketersediaan alat kantor yang memadai sesuai dengan kebutuhan untuk mendukung pelaksanaan tugas-tugas.
- 11) Keamanan kerja. Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman, maka perlu memanfaatkan tenaga satuan petugas keamanan.
- 12) Musik di tempat kerja. Musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang karyawan untuk bekerja. Oleh karena itu perlu dipilih dengan selektif untuk dikumandangkan di tempat kerja.



- 13) Hubungan sesama rekan kerja. Membangun hubungan yang baik dengan sesama rekan kerja itu jelas sangat penting. Hubungan baik sesama rekan kerja bisa membuat suasana di kantor terasa nyaman, lebih bersemangat dalam bekerja dan juga membuat produktivitas semakin tinggi
- 14) Hubungan kerja antara atasan dengan bawahan. Hubungan atasan dengan bawahan sebaiknya tidak hanya berdasarkan pada kewajiban atau antara atasan dan bawahan saja, namun sebagai rekan yang bekerja sama bukan karena paksaan.

#### **2.1.3.4. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

Menurut Tiffin dan Cormick dalam Sutrisno (2016: 103), kinerja pegawai suatu organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, dan salah satunya adalah lingkungan kerja. Pengaruh lingkungan kerja merupakan hal yang tidak boleh dikesampingkan oleh perusahaan atau organisasi karena akan berdampak pada kinerja pegawai yang berpengaruh terhadap organisasi. Pengaruh lingkungan kerja adalah segala sesuatu hal atau unsur-unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung terhadap organisasi yang akan memberikan dampak baik atau buruk terhadap kinerja pegawai.

Hal ini juga sejalan dengan pendapat Kasmir (2016: 189) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah lingkungan kerja. Pengaruh lingkungan kerja merupakan berbagai perubahan di lingkungan kerja tersebut yang meliputi aspek internal dan eksternal. Pengaruh atau perubahan eksternal dalam lingkungan kerja yaitu persaingan domestik dan internasional.

Berkaitan dengan beberapa uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja memiliki arti penting bagi setiap pihak yang akan bekerja dalam setiap organisasi dan lingkungan kerja, serta berdampak terhadap semangat kerja. Oleh karena setiap orang akan mau bekerja (memiliki motivasi kerja) yang tinggi jika didukung oleh lingkungan kerja baik secara fisik maupun hubungan kerjasama yang harmonis antara seluruh elemen terkait.

#### **2.1.3.5. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja**

Motivasi kerja merupakan suatu kondisi yang berpengaruh membangkitkan dan mengarahkan serta memelihara perilaku karyawan. Pemberian motivasi terhadap karyawan diharapkan mampu memberikan hasil kinerja yang lebih efektif. Salah satu upaya organisasi untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan adalah menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman. Lingkungan kerja yang nyaman akan meningkatkan motivasi kerja dan kinerja karyawan. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang memadai akan menyebabkan penurunan motivasi kerja sehingga akan berpengaruh juga terhadap turunnya kinerja karyawan.

Lingkungan kerja dalam suatu organisasi penting untuk diperhatikan karena dengan adanya lingkungan kerja yang harmonis maka akan membawa keuntungan bagi organisasi, salah satunya adalah mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Menurut Nitisemito (2002: 156), bahwa motivasi karyawan dapat dilakukan dengan memberikan upah yang layak, menyiapkan lingkungan kerja yang sehat, memberikan kesempatan untuk berlibur, dan lain-lain. Lingkungan fisik yang baik akan berperan menumbuhkan motivasi kerja karyawan.

Nuryasin (2016: 16) mengemukakan bahwa untuk mendorong semangat kerja karyawan, organisasi perlu memperhatikan dan menyesuaikan lingkungan kerja dengan kebutuhan karyawan. Kebutuhan tersebut antara lain: lingkungan kerja yang nyaman, aman, bersih, ketersediaan alat keselamatan kerja, menjaga kesehatan karyawan dari gangguan pendengaran dan penglihatan, serta hubungan kerja dalam organisasi.

Demi tercapainya tujuan organisasi, karyawan memerlukan motivasi untuk semangat dalam bekerja. Untuk itu diperlukan lingkungan kerja yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Rezita (2014) mengemukakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap motivasi kerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi kerja karyawan sehingga apabila lingkungan kerja baik, maka motivasi kerja karyawan juga akan baik. Selanjutnya, Noor (2014) mengemukakan bahwa lingkungan kerja mempunyai peran dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan.

#### **2.1.4. Kepuasan Kerja**

##### **2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Istilah “kepuasan kerja” merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja. Handoko dalam Sutrisno (2016: 74) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah:

Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

David dan Newstrom dalam Sutrisno (2016: 74) mengemukakan kepuasan kerja sebagai:

Seperangkat perasaan pegawai yang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan karyawan.

Selanjutnya, As'ad (2004: 104) menyatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan dalam suatu organisasi.

Wexley dan Yukl dalam As'ad (2004 : 104) menggambarkan kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hoppeck dalam As'ad (2004: 104) mengemukakan kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaan-pekerjaan secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Tiffin dalam As'ad (2004: 105) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan.

Dari beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap karyawan terhadap tugas atau pekerjaannya, lingkungan kerja serta hubungan kerja yang terjadi dalam organisasi tersebut.

#### **2.1.4.2. Teori Kepuasan Kerja**

Menurut Wexley dan Yulk dalam As'ad (2004: 105), teori tentang kepuasan kerja terdiri dari:

##### **1) Teori Perbedaan**

Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja seseorang diukur dengan menghitung selisih apa yang seharusnya diinginkan dengan kenyataan yang

dirasakan. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada perbedaan antara apa yang diinginkan dengan apa yang menurut persepsinya telah diperoleh melalui pekerjaannya.

#### 2) Teori Keseimbangan

Dalam teori ini, kepuasan kerja seseorang tergantung apakah ia merasakan keadilan atau tidak dalam suatu pekerjaan. Perasaan keadilan atau ketidakadilan atas suatu situasi diperoleh dengan membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun di tempat lain.

#### 3) Teori Dua Faktor

Teori ini menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda yaitu sumber kepuasan kerja dan sumber ketidakpuasan kerja. Ketidakpuasan kerja dihubungkan dengan kondisi disekitar pekerjaan seperti kondisi kerja, upah, keamanan, kualitas pengawasan dan hubungan dengan orang lain. Sebaliknya kepuasan kerja ditarik dari faktor seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan.

#### **2.1.4.3. Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Gilmer dalam Sutrisno (2016: 77), indikator kepuasan kerja adalah:

- 1) Kesempatan untuk maju. Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja
- 2) Keamanan kerja. Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja. Keadaan yang aman sangat memengaruhi perasaan karyawan selama kerja

- 3) Perusahaan dan manajemen. Situasi dan kondisi kerja yang baik dalam suatu perusahaan akan turut membentuk kepuasan kerja karyawan.
- 4) Pengawasan. Supervise yang kurang baik dapat mengakibatkan ketidakpuasan dalam bekerja.
- 5) Faktor instrinsik dari pekerjaan. Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan ketrampilan tertentu. Mudah atau sulitnya pelaksanaan suatu pekerjaan serta kebanggan akan tugas yang diemban dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
- 6) Kondisi kerja. Seperti beban kerja, fasilitas tempat kerja, kenyamanan dan juga kebersihan.
- 7) Aspek sosial dalam pekerjaan. Hubungan kemanusiaan yang terjalin dalam perusahaan. Hubungan yang baik akan menciptakan kepuasan kerja.
- 8) Komunikasi. Adanya kesediaan untuk saling mendengarkan, memahami dan mengakui pendapat atau prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

Sutrisno (2016: 80), mengemukakan bahwa hal-hal yang merupakan indikator kepuasan kerja antara lain:

- 1) Sikap terhadap pekerjaan  
Meliputi minat, kenyamanan dalam kerja, menyukai pekerjaan yang dilakukan, bakat dan ketrampilan
- 2) Hubungan kerja  
Berhubungan dengan interaksi sosial antarkaryawan maupun karyawan dengan atasan

3) Kondisi fisik

Meliputi pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, kondisi kesehatan karyawan, dan umur.

4) Finansial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, meliputi tunjangan, promosi, honor lembur, dan lain lain.

#### **2.1.4.4. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

Kepuasan kerja memiliki manfaat untuk kepentingan pegawai dan juga bagi organisasi tempat beraktivitas. Ketidakpuasan kerja akan menimbulkan sikap agresif atau sikap penolakan pegawai dengan cara bekerja secara biasa saja. Robbins dalam Sutrisno (2016: 81) menyatakan bahwa pegawai atau karyawan yang tidak memiliki kepuasan kerja, akan mengungkapkannya dalam berbagai cara, seperti: meninggalkan pekerjaan, selalu mengeluh, menghindar jika diberikan suatu tanggung jawab, tidak mentaati aturan organisasi, serta rendahnya kinerja pegawai.

Sutrisno (2016: 79) menyatakan bahwa karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Dari uraian diatas, dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja pegawai merupakan masalah penting yang perlu diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja pegawai dan ketidakpuasan kerja sering dikaitkan dengan

keluhan atas pekerjaan yang dilakukan. Untuk itu, dibutuhkan kemampuan manajemen untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan kerja serta mencari upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai yang nantinya akan berdampak pada kinerja pegawai.

#### **2.1.4.5. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja**

Mengingat bahwa sumber daya manusia merupakan unsur yang terpenting, pemeliharaan hubungan yang *continue* dan serasi dengan para karyawan dalam setiap organisasi menjadi sangat penting. Teori manajemen sumber daya manusia memberi petunjuk bahwa hal-hal yang penting diperhatikan dalam pemeliharaan hubungan tersebut antara lain menyangkut motivasi dan kepuasan kerja.

Pegawai yang memiliki kepuasan kerja akan menunjukkan sikap umum terhadap pekerjaannya, tingkat kepuasan kerja yang tinggi ditunjukkan dengan sikap positif sedangkan ketidakpuasan ditunjukkan dengan sikap negatif terhadap pekerjaannya, sehingga dari pendapat tersebut, kepuasan kerja yang didapatkan memunculkan sikap positif, dapat digunakan sebagai alat untuk mengendalikan fungsi-fungsi organisasi yang diharapkan dapat menghasilkan motivasi semakin tinggi.

Menurut Steers dan Rhodes dalam Sutrisno (2016: 81) bahwa kepuasan kerja akan mendorong pegawai untuk memiliki motivasi hadir dan bekerja secara tekun. Kepuasan kerja dapat meningkatkan motivasi pegawai untuk bisa lebih produktif dan merupakan bentuk dukungan pegawai terhadap organisasi atas terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan.



## 2.2. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah tabel jurnal penelitian terdahulu yang relevan dan dapat dipakai dalam penelitian ini.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Penulis (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
1	Marlia (2010)	Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan pada CV Alam Prima Komputer Bandar Lampung	Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada CV Alam Prima Komputer Bandar Lampung
2	Destia (2011)	Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Koperasi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Provinsi Bangka Belitung	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepemimpinan, motivasi, dan disiplin, berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai secara parsial.</li><li>2. Kepemimpinan, motivasi, dan disiplin, berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai secara simultan.</li></ol>
3	Juhana (2013)	Pengaruh motivasi, kepemimpinan, disiplin dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Cimahi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Motivasi, kepemimpinan, disiplin dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai secara parsial.</li><li>2. Motivasi, kepemimpinan, disiplin dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai secara simultan.</li></ol>
4	Prakoso dan Astuti (2014)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. AXA Financial Indonesia Cabang Malang)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Lingkungan kerja secara signifikan berpengaruh terhadap motivasi kerja</li><li>2. Lingkungan kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan</li><li>3. Motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan</li></ol>

Lanjutan Tabel 2.1

No	Penulis (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
5	Artadi (2015)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Merapi Agung Lestari Kota Malang Jawa Timur	Kepuasan kerja dan beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Merapi Agung Lestari Kota Malang Jawa Timur
6	Annisa (2015)	Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Aston Graphindo Indonesia)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepemimpinan dan Lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Aston Grapindo Indonesia</li> <li>2. Motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Aston Grapindo Indonesia.</li> </ol>
7	Tasik (2016)	Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Badan Kepegawaian Daerah Kota Kupang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.</li> <li>2. Lingkungan kerja dan disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>3. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai</li> </ol>
8	Afifah (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT Pertamina Geothermal Energy Kantor Pusat Jakarta)	Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja Karyawan PT Pertamina Geothermal Energy Kantor Pusat Jakarta
9	Kobun (2017)	Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Kerja, dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Dinas Pendidikan Provinsi NTT)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepemimpinan berpengaruh positif secara signifikan terhadap motivasi kerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Provinsi NTT.</li> <li>2. Lingkungan kerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap motivasi kerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Provinsi NTT</li> </ol>

Lanjutan Tabel 2.1

No	Penulis (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
10	Saputra dan Wibowo (2017)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Dan Motivasi Kerja Pegawai PPSU Kelurahan Duren Sawit Jakarta Timur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap motivasi.</li> <li>2. Kepemimpinan dan Motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.</li> <li>3. Lingkungan kerja tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, namun berpengaruh terhadap kinerja melalui Motivasi Kerja</li> </ol>

### 2.3. Kerangka Pikir Penelitian

Pencapaian target kerja UPT Perijinan dan Pengawasan LLAJ Wilayah Kota Kupang, Kabupaten Kupang, Kabupaten Rote Ndao, Kabupaten Sabu Raijua dan Kabupaten Alor belum sepenuhnya mencapai target. Kinerja organisasi tidak terlepas dari kinerja tiap pegawai yang terdapat didalamnya. Untuk itu, diperlukan kinerja pegawai yang baik sehingga dapat mendukung organisasi mencapai target yang telah ditetapkan dan menghasilkan kinerja organisasi yang baik pula.

Kasmir (2016: 189) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain: kompetensi, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, disiplin kerja. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut, dalam penelitian ini yang diteliti adalah motivasi kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

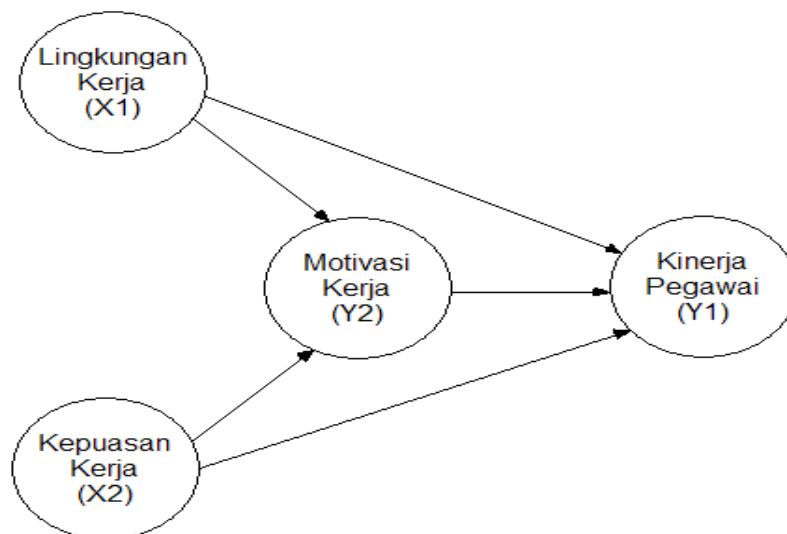
Dalam penelitian ini, indikator variabel kinerja yang diukur adalah berdasarkan teori dari Mathis dan Jackson (2006:378) yaitu: kuantitas dari hasil,

kualitas dari hasil, ketepatan waktu dari hasil, kehadiran dan kemampuan bekerja sama. Variabel motivasi kerja diukur dengan indikator berdasarkan pendapat dari Fuad dan Ahmad (2009: 156) yaitu: keinginan untuk berprestasi, keinginan untuk melakukan perbaikan, keinginan untuk melakukan perubahan, keinginan untuk senantiasa untuk meningkatkan kemampuan kerja, dan keinginan untuk meningkatkan pengetahuan kerja.

Variabel lingkungan kerja dalam penelitian ini diukur dengan indikator menurut pendapat Sedarmayanti (2011) yaitu: suhu udara, tata letak ruang kerja, privasi ruang kerja, suara bising dan peralatan kantor. Selanjutnya, variabel kepuasan kerja diukur berdasarkan indikator menurut pendapat Gilmer dalam Sutrisno (2016: 77) yaitu: keamanan kerja, pengawasan, kondisi kerja dan komunikasi.

Untuk lebih jelasnya kerangka pemikiran penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1 di bawah ini:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir Penelitian**



#### **2.4. Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Kinerja, motivasi kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja pada UPT Perijinan dan Pengawasan LLAJ Wilayah I Provinsi Nusa Tenggara Timur cukup baik
2. Motivasi kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada UPT Perijinan dan Pengawasan LLAJ Wilayah I Provinsi Nusa Tenggara Timur.
3. Lingkungan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja pegawai pada UPT Perijinan dan Pengawasan LLAJ Wilayah I Provinsi Nusa Tenggara Timur.