

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Definisi Rumah Sakit**

Rumah sakit adalah bagian / integral dari suatu organisasi dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit, (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat penelitian bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik (WHO, 2013).

Untuk mewujudkan rumah sakit yang efektif dan efisien ketersediaan SDM (Sumber Daya Manusia) yang berkualitas sangat dibutuhkan untuk menjalankan tugas dan fungsi yang sesuai dengan keahliannya. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksud dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, rawat gawat darurat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, rumah sakit dibagi menjadi dua jenis, yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit, sedangkan rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu

berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya. Rumah sakit umum dan rumah sakit khusus diklasifikasikan berdasarkan:

1. Rumah Sakit Umum diklasifikasikan menjadi :
  - a. Rumah Sakit Umum Kelas A;
  - b. Rumah Sakit Umum Kelas B;
  - c. Rumah Sakit Umum Kelas C; dan
  - d. Rumah Sakit Umum Kelas D.
    - 1.) Rumah Sakit Umum Kelas D; dan
    - 2.) Rumah Sakit Umum Kelas D Pratama
2. Rumah Sakit Khusus diklasifikasikan menjadi :
  - a. Rumah Sakit Khusus Kelas A;
  - b. Rumah Sakit Khusus Kelas B; dan
  - c. Rumah Sakit Khusus Kelas C

### **2.1.2 Rumah Sakit Khusus**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yaitu pasal 19 ayat 3 dijelaskan bahwa rumah sakit khusus adalah fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan utama pada satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya. Rumah Sakit Khusus Kelas A adalah rumah sakit khusus yang mempunyai fasilitas dan kemampuan paling sedikit pelayanan medik spesialis dan pelayanan medik subspecialis sesuai kekhususan yang lengkap. Rumah Sakit Khusus Kelas B adalah rumah sakit khusus yang mempunyai fasilitas dan kemampuan paling sedikit pelayanan spesialis dan pelayanan medik

subspesialis sesuai kekhususan yang terbatas. Rumah Sakit Khusus Kelas C adalah rumah sakit khusus yang mempunyai fasilitas dan kemampuan paling sedikit pelayanan medik spesialis dan pelayanan medik subspesialis sesuai kekhususan minimal.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, yaitu pasal 59 ayat 1 dijelaskan bahwa rumah sakit meliputi rumah sakit khusus :

1. Ibu dan anak
2. Mata
3. Otak
4. Gigi dan mulut
5. Kanker
6. Jantung dan pembuluh darah
7. Jiwa
8. Infeksi
9. Paru
10. Telinga-Hidung-Tenggorokan (THT)
11. Bedah
12. Ketergantungan obat, dan
13. Ginjal

Rumah sakit khusus harus mempunyai fasilitas dan kemampuan paling sedikit meliputi:

1. Pelayanan : pelayanan medik, pelayanan kefarmasian, pelayanan keperawatan, pelayanan penunjang klinik, dan pelayanan nonklinik.
2. Sumber daya manusia : tenaga medis, tenaga kefarmasian, tenaga keperawatan, tenaga kesehatan lain dan tenaga non kesehatan.
3. Peralatan yang memenuhi standar dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.

### **2.1.3 Rumah Sakit Jiwa**

Rumah sakit jiwa adalah suatu lembaga yang memberikan pelayanan di bidang kesehatan jiwa masyarakat meliputi usaha-usaha pencegahan, pengobatan dan pemulihan serta rehabilitasi.

Rumah Sakit Jiwa adalah suatu Wadah kegiatan yang berfungsi sebagai suatu masyarakat tempat penderita dapat hidup, bekerja, berekreasi secara wajar sehingga dapat dikatakan RSJ mempunyai struktur sosial dan cara hidup terapeutik. (Direktorat Kesehatan Jiwa, 1982).

Rumah sakit jiwa memiliki perbedaan dengan rumah sakit umum, yaitu;

1. Pasien terdiri dari orang yang berperilaku abnormal walau fisiknya dalam keadaan sehat.
2. Terdapat tiga tahap penyembuhan yaitu pengobatan melalui fisik, jiwa, dan sosialnya.
3. Dibutuhkan ruang-ruang bersama (lebih cenderung merupakan bangsal) baik untuk perawatan maupun bersosialisasi.
4. Dibutuhkan ruang untuk terapi dan rehabilitasi yang dilakukan dalam ruangan.

5. Tanah yang luas untuk penyediaan lahan bagi terapi kerja lapangan seperti pertanian, perkebunan, dan terapi lainnya berada di luar ruangan.

Rumah sakit jiwa memiliki tujuan yaitu;

1. Mencegah terjadinya gangguan jiwa pada masyarakat (promosi preventif)
2. Menyembuhkan penderita gangguan jiwa dengan usaha-usaha penyembuhan optimal.
3. Rehabilitasi di bidang kesehatan jiwa.

## **2.2 Perawat**

### **2.2.1 Pengertian Perawat**

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan pasal 1 ayat (2) perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun luar negeri yang diakui oleh Pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undang. Seorang perawat yang bekerja di pelayanan kesehatan harus wajib memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik Perawat (SIPP) yang masih berlaku (UU RI No. 38 Tahun 2014 Pasal 19 dan 18). Perawat di rumah sakit bertugas pada pelayanan rawat inap, rawat jalan atau poliklinik dan pelayanan gawat darurat.

### **2.2.2 Tugas Perawat**

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 pasal 29 Tentang Keperawatan bahwa dalam menyelenggarakan praktik keperawatan, perawat bertugas sebagai :

- a. Pemberi Asuhan Keperawatan;

- b. Penyuluh dan konselor bagi klien;
- c. Pengelola Pelayanan Keperawatan;
- d. Peneliti Keperawatan;
- e. Pelaksana tugas berdasarkan pelimpahan wewenang; dan/atau
- f. Pelaksana tugas dalam keadaan keterbatasan tertentu.

Dalam melaksanakan tugas tersebut dapat dilaksanakan secara bersama ataupun sendiri – sendiri. Pelaksanaan tugas perawat harus dilaksanakan secara bertanggung jawab dan akuntabel.

### **2.2.3 Hak dan Kewajiban Perawat**

Menurut Undang – Undang Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan Pasal 36 dan 37, perawat memiliki hak dan kewajiban. Pada pasal 36 perawat dalam melaksanakan praktik keperawatan berhak :

1. Memperoleh perlindungan hukum sepanjang melaksanakan tugas sesuai dengan standar pelayanan, standar profesi, standar prosedur, standar prosedur operasional, dan ketentuan Peraturan Perundang – Undangan;
2. Memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur dari klien dan/atau keluarganya;
3. Menerima imbalan jasa atau pelayanan keperawatan yang telah diberikan;
4. Menolak keinginan klien atau pihak lain yang bertentangan dengan kode etik, standar pelayanan, standar profesi, standar prosedur operasional atau ketentuan Peraturan Perundang – Undangan; dan
5. Memperoleh fasilitas kerja sesuai standar.

## **2.3 Pelayanan Rawat Inap**

Pelayanan rawat inap adalah suatu bentuk perawatan, dimana pasien dirawat dan tinggal dirumah sakit untuk jangka waktu tertentu. Rawat inap juga diartikan sebagai pelayanan kesehatan perorangan, yang meliputi observasi, diagnose, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik dengan menginap di ruang rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit pemerintah dan swasta, serta puskesmas perawatan dan rumah bersalin yang oleh karena penyakitnya penderita harus menginap. Pelayanan Rawat Inap adalah pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi, diagnosa, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya (Depkes, 1997) yang dikutip dari Suryanti (2002) ruang rawat inap adalah ruang untuk pasien yang memerlukan asuhan dan pelayanan keperawatan dan pengobatan secara berkesinambungan lebih dari 24 jam.

### **2.3.1 Kegiatan Pelayanan Rawat Inap**

Didalam ruang perawatan terdapat pelayanan :

- a. Pelayanan Tenaga Medis
- b. Pelayanan Tenaga Paramedis/Keperawatan
- c. Lingkungan Fisik Ruang Perawatan
- d. Pelayanan Penunjang Medis
- e. Pelayanan Administrasi dan Keuangan

Kategori pasien yang masuk rawat inap adalah pasien yang perlu perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakitnya. Menurut Revans

dalam Anjaryani (2009), bahwa pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap mengalami tingkat proses transformasi, yaitu :

1. Tahap Admission, yaitu pasien dengan penuh kesabaran dan keyakinan di rawat tinggal di rumah sakit.
2. Tahap Diagnosis, yaitu pasien diperiksa dan ditegakkan diagnosisnya.
3. Tahap Treatment, yaitu berdasarkan diagnosis pasien dimasukkan dalam program perawatan dan terapi.
4. Tahap Inspeksi, yaitu secara terus menerus di observasi dan dibandingkan pengaruh dan respon pasien atas pengobatan.
5. Tahap Kontrol, yaitu setelah dianalisa kondisinya memungkinkan, pasien dapat dipulangkan. Pengobatan diubah atau diteruskan namun dapat juga kembali ke proses untuk didiagnosa ulang.

Dalam ruangan perawatan rawat inap adalah pelayanan pasien yang perlu menginap dengan menempati tempat tidur untuk keperluan observasi, diagnosa dan terapi bagi individu dengan keadaan medis, bedah, kebidanan, penyakit kronis atau rehabilitasi medis atau pelayanan medis lainnya setiap hari dilakukan oleh pelayanan tenaga medis, pelayanan tenaga keperawatan, pelayanan penunjang medis dan non medis, pelayanan makanan dan minuman serta kondisi lingkungan fisik ruangan rawat inap.

## **2.4 Motivasi Kerja Perawat**

### **2.4.1 Pengertian Motivasi**

Setiap perusahaan atau organisasi pasti menginginkan agar tujuan organisasi tercapai. Untuk itu, sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting bagi perusahaan. Agar sumber daya manusia sebagai penggerak agar bisa sesuai dengan apa yang dikehendaki perusahaan, pimpinan manajemen harus memahami motivasi karena motivasi yang menentukan sikap dan perilaku karyawan untuk melaksanakan tugasnya dengan semangat. Motivasi adalah dorongan, baik dari diri sendiri maupun orang lain untuk mengerjakan suatu pekerjaan dengan sadar dan semangat untuk mencapai target tertentu (Mulyadi, 2015).

Sejalan dengan hal ini, Samsudin (2009) mengemukakan bahwa motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok pekerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Pendapat lain dari Hasibuan (2010) motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil optimal.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah hal yang menyebabkan atau mempengaruhi seseorang untuk melaksanakan pekerjaan secara maksimal dalam kondisi sadar, semangat, dan bertanggung jawab. Motivasi dapat memacu dan mendorong karyawan untuk bekerja keras secara maksimal.

### **2.4.2 Tujuan Motivasi**

Dengan dilakukannya motivasi kerja, terdapat tujuan-tujuan yang ingin didapatkan pihak perusahaan atau organisasi tersebut. Menurut (Hasibuan, 2004) tujuan-tujuan pemberi motivasi adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja perawat.
2. Meningkatkan produktivitas kerja perawat.
3. Mempertahankan kestabilan perawat terhadap rumah sakit.
4. Meningkatkan kedisiplinan perawat.
5. Mengefektifkan pengadaan karyawan.
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi perawat.
8. Meningkatkan kesejahteraan perawat.
9. Mempertinggi rasa tanggung jawab perawat terhadap tugas-tugasnya.
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

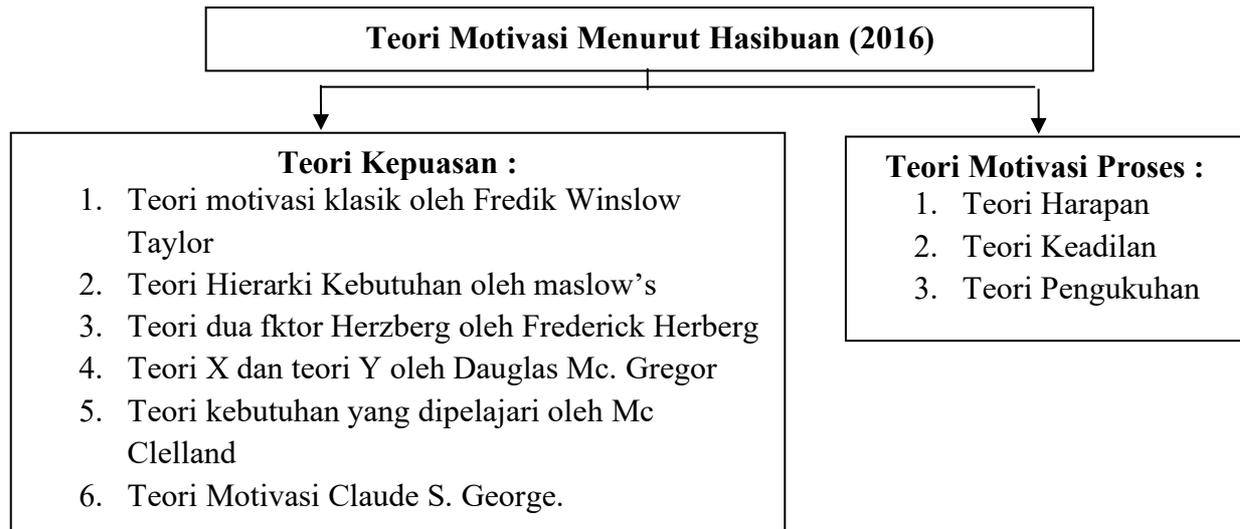
### **2.4.3 Pengukuran Motivasi Kerja**

Pengukuran motivasi kerja dapat menggunakan teori penghargaan.

Teori penghargaan mengemukakan bahwa pengukuran ini bermanfaat untuk mengukur sikap para individu guna membuat diagnosis permasalahan motivasi. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan. Pengukuran ini dapat membantu manajemen kerja mengerti mengapa tenaga kerja terdorong. Untuk bekerja atau tidak, apa yang merupakan kekuatan motivasi diberbagai bagian dalam perusahaan atau instansi, dan seberapa jauh berbagai cara perubahan dapat efektif dalam motivasi para tenaga kerja.

#### 2.4.4 Teori Motivasi

Teori-teori motivasi menurut Hasibuan (2016) dibagi menjadi dua kelompok, yaitu teori kepuasan, teori motivasi proses, dan teori pengukuhan. Pembagian teori-teori tersebut akan digambarkan dalam bagan berikut.



Gambar 2. 1 Pengelompokan Teori Motivasi Menurut Hasibuan

##### 1. Teori Kepuasan (Content Theory)

Teori ini merupakan teori yang didasarkan atas faktor-faktor kebutuhan dan kepuasan individu yang menyebabkan bertindak dan berperilaku dengan cara tertentu. Teori ini memuaskan bertindak dan berperilaku dengan cara tertentu. Teori ini memuaskan perhatian faktor-faktor dalam diri orang yang menguatkan, mengarahkan, mendukung dan menghentikan perilakunya. Jika kebutuhan semakin terpenuhi, maka semangat pekerjaannya semakin baik. Teori-teori kepuasan ini antara lain :

a. Teori Motivasi Klasik

F.W.Taylor mengemukakan teori motivasi klasik atau teori motivasi kebutuhan tunggal. Teori ini berpendapat bahwa manusia mau bekerja giat untuk dapat memenuhi kebutuhan fisik. Berbentuk uang atau barang dari hasil pekerjaannya. Konsep dasar teori ini adalah orang akan bekerja giat bilamana ia mendapatkan imbalan materi yang mempunyai kaitan tugas-tugasnya.

b. Teori Maslow

Hierarki kebutuhan maslow mengikuti teori jamak, yaitu seseorang berperilaku atau bekerja, karen adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan. Maslow berpendapat, kebutuhan yang diinginkan manusia berjenjang. Maslow mengemukakan lima tingkat kebutuhan, sebagai berikut :

1. Kebutuhan fisikologis, yaitu kebutuhan yang harus dipenuhi untuk dapat tetap hidup, termasuk makanan, perumahan, pakaian, udara untuk bernafas dan sebagainya.
2. Kebutuhan keselamatan dan keamanan, yaitu kebutuhan akan kebebasan dari ancaman, yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melaksanakan pekerjaan.
3. Kebutuhan sosial, yaitu kebutuhan teman, interaksi, dicintai, dan mencintai serta diterima dalam pergaulan kelompok pekerja dan masyarakat lingkungannya.
4. Kebutuhan akan penghargaan, yaitu kebutuhan akan pengakuan dan penghargaan diri dari karyawan dan masyarakat lingkungannya.

5. Aktualisasi diri, yaitu kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kemampuan, keterampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan dan luar biasa.

Kebutuhan-kebutuhan berdasarkan teori Hierarki kebutuhan Maslow's dapat digambarkan dalam segitiga kebutuhan berikut ini.



Gambar 2. 2 Segitiga Hierarki Kebutuhan Maslow's

### c. Teori Herzberg

Teori dua faktor dikembangkan menggunakan teori Abraham Maslow sebagai titik acuannya. Penelitian Herzberg diadakan dengan melakukan wawancara terhadap subyek insinyur dan akuntan. Masing-masing subjek diminta menceritakan kejadian yang di alami oleh mereka baik yang menyenangkan atau tidak memberikan kepuasan. Kemudian hasil wawancara tersebut dianalisis dengan analisis isi (*content analysis*) untuk menentukan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan. Dua faktor yang menyebabkan timbulnya puas menurut Herzberg, yaitu :

- 1.) Faktor pemeliharaan (*maintenance factors*) disebut pula *dissatisfiers*, *hygiene factors*, *job context*, *extrinsic factors* yang meliputi administrasi dan kebijakan perusahaan, kualitas pengawasan, hubungan dengan pengawas, hubungan dengan *subordinate*, upah, keamanan kerja, kondisi kerja, dan status.
- 2.) Faktor pemotivasian disebut pula *satisfier*, *motivators*, *job content*, *intrinsic factors* yang meliputi dorongan berprestasi, pengenalan, kemajuan (*advancement*), *work it self*, kesempatan berkembang, dan tanggung jawab.

d. Teori X dan Teori Y Mc.Gregor

Menurut X untuk memotivasi karyawan harus dilakukan dengan cara pengawasan yang ketat, dipaksa dan diarahkan supaya mau bekerja sungguh-sungguh. Jenis motivasi yang diterapkan cenderung motivasi negatif, yakni dengan menerapkan hukuman yang tegas. Sedangkan menurut teori Y, untuk memotivasi karyawan dilakukan dengan cara meningkatkan partisipasi, kerja sama dan keterkaitan pada keputusan.

e. Teori Mc. Celland

Teori ini berpendapat bahwa karyawan mempunyai cadangan energi potensial. Bagaimana energi dilepas dan digunakan tergantung kekuatan, dorongan, motivasi seseorang dan situasi serta peluang yang tersedia. Energi akan dimanfaatkan oleh karyawan karena didorong oleh:

1. Kebutuhan motivasi dan kekuatan dasar yang terlibat
2. Harapan keberhasilannya

### 3. Nilai intensif yang terletak pada tujuan

Hal-hal yang termotivasi seseorang adalah :

1. Kebutuhan akan prestasi
2. Kebutuhan akan afisilliasi
3. Kebutuhan akan kekuasaan

### f. Teori Motivasi Claude S. George

Teori ini mengemukakan bahwa seseorang mempunyai kebutuhan yang berhubungan dengan tempat dan suasana di lingkungan ia bekerja, yaitu :

1. Upah yang adil dan layak
2. Kesempatan untuk maju
3. Pengakuan sebagai individu
4. Keamanan kerja
5. Tempat kerja yang baik
6. Penerimaan oleh kelompok
7. Perlakuan yang wajar
8. Pengekuan atas prestasi

## **2. Teori motivasi proses**

Teori proses mengenai motivasi berusaha bagaimana menguatkan, mengarahkan, memelihara, dan menghentikan perilaku individu. Teori yang tergolong kedalam teori proses diantaranya :

### a. Teori harapan

Teori harapan ini dikemukakan oleh victor vroom yang mendasarkan teori ini pada tiga konsep penting, yaitu :

- 1) Harapan adalah suatu kesempatan yang diberikan karena perilaku
- 2) Nilai adalah akibat dari perilaku tertentu yang mempunyai martabat tertentu bagi setiap individu.
- 3) Pertautan adalah persepsi dari individu bahwa hasil dari tingkat pertama akan dihubungkan dengan hasil tingkat kedua.

b. Teori keadilan

Keadilan merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja seseorang. Penilai dan pengakuan mengenai perilaku bawahan harus dilakukan secara objektif.

## **2.5 Kinerja**

### **2.5.1 Pengertian Kinerja**

Pengertian kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis atau suatu organisasi (Moehariono, 2010:60).

Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan cara kerja karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu. Suatu perusahaan yang memiliki karyawan yang kinerjanya baik maka besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut akan baik, sehingga terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja individu (karyawan) dengan kinerja perusahaan.

Ukuran kesuksesan yang dicapai oleh karyawan tidak bisa digeneralisasikan dengan karyawan yang lain karena harus disesuaikan dengan ukuran yang berlaku dan jenis pekerjaan yang dilakukannya. Menurut

Bernadin dan Russel (1998), kinerja kerja adalah catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada sebuah fungsi kerja atau kegiatan tertentu dalam suatu jangka waktu tertentu. Kinerja kerja seorang individu merupakan gabungan dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkan oleh karena itu kinerja kerja bukan menyangkut karakteristik pribadi yang ditunjukkan oleh seseorang melainkan hasil kerja yang telah dan akan dilakukan oleh seseorang

Arti kinerja sebenarnya berasal dari kata-kata *job performance* dan disebut juga *actual performance* atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seorang karyawan (Moehariono, 2010: 61). Banyak sekali definisi atau pengertian dari kinerja yang dikatakan oleh para ahli, namun semuanya mempunyai beberapa kesamaan arti dan makna dari kinerja tersebut.

Menurut *Oxford Dictionary* (Moehariono, 2010: 61), kinerja (*performance*) merupakan suatu tindakan proses atau cara bertindak atau melakukan fungsi organisasi. Sebenarnya kinerja merupakan suatu konstruk, dimana banyak ahli yang masih memiliki sudut pandang yang berbeda dalam mendefinisikan kinerja tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Robbins (Moehariono, 2010:61) bahwa kinerja sebagai fungsi interaksi antara kemampuan atau ability (A), motivasi atau motivation (M), dan kesempatan atau opportunity (O), yaitu kinerja = f (A x M x O), yang artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan.

Sedangkan kinerja menurut *The Scribner-Bantam English Dictionary*, yang terbit di Amerika Serikat dan Canada tahun 1979 (Sedarmayanti, 2004:

175), kinerja (*performance*) berasal dari akar kata “*to perform*” yang mempunyai beberapa *entries* namun yang paling cocok dan tepat adalah beberapa diantaranya yaitu: (1) melakukan, menjalankan melaksanakan (*to do or carryof a execute*), (2) memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfil*), (3) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete and understaking*), (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*). Dari beberapa *entries* tersebut maka arti *performance* atau kinerja dapat disimpulkan bahwa *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, dan tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupunetika.

Disamping itu, kinerja (*performance*) diartikan sebagai 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 dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan (Sudarmayanti, 2004: 176).

Selain itu dinyatakan oleh Bernadian, John H & Joyje E.A, Russel (dalam Sedarmayanti, 2004:176-177) bahwa *performance is defined as the record of outcomes produced or a specific job function or activity during, a specific time period* yang artinya kinerja didefinisikan sebagai catatan mengenai outcome yang dihasilkan dari suatu aktivitas tertentu, selama kurun waktu tertentu pula.

Menurut Motowidlo dan Van Scotter (1994), kinerja mengacu pada hasil-hasil yang diperoleh dari tugas-tugas yang substantif yang membedakan pekerjaan seseorang dengan pekerjaan yang lainya serta meliputi aspek-aspek yang lebih teknis mengenai kinerja. Kinerja memberikan kontribusi bagi organisasi dengan mengubah bahan mentah sebagai bagian dari langkah untuk menghasilkan produk organisasi. Sumbangan yang diberikan oleh kinerja bisa juga dengan memberikan pelayanan-pelayanan yang penting dan melakukan fungsi pemeliharaan seperti, mengisi penyediaan bahan mentah, mendistribusikan produk- produk jasa serta menghasilkan perencanaan, koordinasi dan pengawasan.

Menurut Cherrington (1994), kinerja menunjukkan pencapaian target kerja yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Pencapaian kinerja tersebut dipergunakan oleh kecakapan dan motivasi. Kinerja yang optimum akan tercapai jika organisasi dapat memilih karyawan yang memungkinkan mereka agar dapat bekerja secara maksimal (Tesis Azazah, 2009).

Hasibuan (2001) (dalam Sedarmayanti, 2004) mengemukakan bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu.

Pendapat lain mengutarakan bahwa kinerja adalah terjemahan dari performance, yang berarti perbuatan, pelaksanaan pekerjaan prestasi kerja, pelaksanaan pekerjaan yang berdaya guna (Sedarmayanti, 2004: 177).

Moehariono (2010: 61), kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan

dan tingkat besaran imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh ketrampilan, kemampuan, dan sifat-sifat individu. Oleh karenanya, menurut mitra-lawyer, kinerja individu pada dasarnya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor: (1) harapan mengenai imbalan, (2) dorongan, (3) kemampuan, (4) kebutuhan dan sifat, (5) persepsi terhadap tugas, (6) imbalan internal dan eksternal, serta (7) persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja.

Sedangkan menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu yaitu, (1) kemampuan mereka, (2) motivasi, (3) dukungan yang diterima, (4) keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, (5) hubungan mereka dengan organisasi.

Teori tentang kinerja dalam perihal ini adalah teori psikologis tentang proses tingkah laku kerja seseorang yang kemudian menghasilkan sesuatu yang menjadi tujuan dari pekerjaannya. Perbedaan karakteristik individu yang satu dengan yang lain dapat menyebabkan bebedanya performa kerja atau dalam hal ini kinerjanya jika dihadapkan dalam situasi yang berbeda. Disamping itu, orang yang sama dapat menghasilkan kinerja yang berbeda jika berada di dalam situasi kerja yang berbeda.

Secara garis besar semua ini menerangkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh dua hal yaitu faktor individu dan faktor situasi.

### **2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan

baik. Menurut Donelly, Gibson, dan Ivancevich (1996) kinerja dipengaruhi oleh dua factor yaitu: 1). Faktor kemampuan yang meliputi pengetahuan dan ketrampilan, 2). Faktor motivasi yang meliputi kondisi social, kebutuhan individu, dan kondisi fisik (jurnal teknik industri, vol.7 hal: 23).

Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja individu adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Davis (1985) yang dikutip oleh Mangkunegara (2010) merumuskan bahwa:

*Human Performance* = *Ability* x *Motivation*

*Motivation* = *Attitude* x *Situation*

*Ability* = *Knowledge* x *Skill*

Faktor yang mempengaruhi kinerja yang pertama adalah faktor Kemampuan (*Ability*). Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior*, *very superior*, *gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

Pengertian mampu dalam kamus besar bahasa Indonesia (1996) adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan. Kemampuan adalah tingkatan seseorang dalam melakukan sesuatu yang dilandasi oleh kreativitas kerja pegawai secara optimal. Kreitner dan Kinicki (2003) menjelaskan bahwa kemampuan diartikan sebagai karakteristik tanggung jawab yang stabil pada tingkat prestasi yang maksimal berlawanan dengan kemampuan kerja mental

maupu fisik. Robbins (2001) mengemukakan bahwa kemampuan (*ability*) merujuk pada kapasitas seseorang dalam mengerjakan berbagai tugas pada suatu pekerjaan. Hal ini dapat diartikan bahwa untuk melakukan suatu pekerjaan dibutuhkan kemampuan agar dapat mendukung dan melakukan pekerjaan yang diharapkan pada perusahaan. Ada dua macam dari kemampuan kerja menurut Robbins dan Judge (2008), yaitu :

1. Kemampuan Intelektual

Kemampuan Intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan dalam melakukan berbagai aktivitas organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja dalam organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Berdasarkan pengertian tersebut terkandung pengertian bahwa kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan berbeda-beda dalam mengerjakan pekerjaannya. Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil karya karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target (sasaran) atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

2. Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik adalah kemampuan dalam mengerjakan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan dan karakteristik serupa. Misalnya, pekerjaan-pekerjaan yang menuntut stamina, ketangkasan fisik, kekuatan kaki, atau bakat-bakat serupa yang membutuhkan manajemen untuk mengidentifikasi kemampuan fisik

karyawan.

Faktor motivasi menjadi faktor kedua dalam mempengaruhi kinerja individu. Motivasi diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersifat positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja (Sedarmayanti, 2004: 178).

Menurut Simamora (1995) yang dikutip oleh Mangkunegara (2005), kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

3. Faktor individual yang terdiri dari:
  - 1.) Kemampuan dan keahlian
  - 2.) Latar belakang
  - 3.) Demografi
4. Faktor psikologis yang terdiri dari:
  - 1.) Persepsi
  - 2.) *Attitude*
  - 3.) *Personality*
  - 4.) Pembelajaran
  - 5.) Motivasi.
1. Faktor organisasi yang terdiri dari :
  - a. Sumber daya

- b. Kepemimpinan
- c. Penghagaan
- d. Struktur
- e. *Job design*

Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001) menyatakan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu: 1. kemampuan mereka, 2. motivasi, 3. dukungan yang diterima, 4. keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan 5. hubungan mereka dengan organisasi. Sedangkan Mangkunegara (2000) menyatakan bahwa faktor yang memengaruhi kinerja antara lain : a. faktor kemampuan Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya. b. faktor motivasi Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

David C. Mc Clelland (1997), berpendapat bahwa “ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja”. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji. Selanjutnya Mc. Clelland, mengemukakan 6 karakteristik dari seseorang yang memiliki motif yang tinggi yaitu :

1. Memiliki tanggung jawab yang tinggi
2. Berani mengambil risiko
3. Memiliki tujuan yang realistis
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan
5. Memanfaatkan umpan balik yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan
6. mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan. Menurut Gibson (1987) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja :
  - a. Faktor individu : kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
  - b. Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja
  - c. Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*).

Sementara menurut Timple (1992) yang dikutip oleh Mangkunegara (2005) faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang itu mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi. Faktor internal dan faktor eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat para karyawan memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan pada tindakan. Seorang karyawan yang menganggap kinerjanya baik berasal dari faktor-faktor internal seperti kemampuan atau upaya, orang tersebut tentunya akan mengalami lebih banyak perasaan positif tentang kinerjanya dibandingkan dengan jika ia menghubungkan kinerjanya yang baik dengan faktor eksternal.

Jenis atribusi yang dibuat seorang pimpinan tentang kinerja seorang bawahan mempengaruhi sikap dan perilaku terhadap bawahan tersebut. Misalnya, seorang pimpinan yang memperlakukan kinerja buruk seorang bawahannya karena kekurangan ikhtiar mungkin diharapkan mengambil tindakan hukum, sebaliknya pimpinan yang tidak menghubungkan dengan kinerja buruk dengan kekurangan kemampuan/ketrampilan, maka pimpinan akan merekomendasikan suatu program pelatihan di dalam maupun diluar perusahaan. Oleh karena itu, jenis atribusi yang dibuat oleh seorang pimpinan dapat menimbulkan akibat-akibat serius dalam cara bawahan tersebut diperlakukan. Cara-cara seorang karyawan menjelaskan kinerjanya sendiri juga mempunyai implikasi penting dalam bagaimana dia berperilaku dan berbuat di tempat kerja.

Mangkunegara (2005) menyimpulkan bahwa faktor-faktor penentu prestasi kerja adalah faktor individu dan faktor lingkungan kerja

organisasinya. Dimana dalam faktor individu secara psikologis dijelaskan bahwa, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmani) dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang lebih baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan kata lain, tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja, maka mimpi pimpinan mengharapkan mereka dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi.

Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran / *Intelligence Quotient* (IQ) dan kecerdasan emosi / *Emotional Quotient* (EQ). Pada umumnya, individu yang mampu bekerja dengan penuh konsentrasi apabila ia memiliki tingkat intelegensi minimal normal (*average, above average, superior, very superior, dan gifted*) dengan tingkat kecerdasan emosi baik (tidak merasa bersalah yang berlebihan, tidak mudah marah, tidak dengki, tidak benci, tidak iri hati, tidak pendendam, tidak sombong, tidak minder, tidak mudah cemas, memiliki pandangan dan pedoman hidup yang jelas, dsb).

Faktor lingkungan kerja organisasi sendiri sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja

yang harmonis, iklim kerja yang dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang memadai dan sebagainya. Jika faktor lingkungan organisasi kurang menunjang, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan tingkat kecerdasan emosi yang baik, sebenarnya ia tetap dapat berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (motivator) tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya.