

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Menurut Hasibuan (2017) dalam (Kartika & Susanta, 2020) mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Menurut (Hasibuan, 2017) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas- tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Menurut Dessler (2016) dalam (Puspasari & Fitriah, 2020), kinerja adalah hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh pegawai per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

2.1.2 Faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut (Kasmir, 2016) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adalah sebagai berikut :

- 1. Kemampuan dan keahlian**

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

2. Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.

3. Rancangan kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar

4. Kepribadian

kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik

5. Motivasi

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

6. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

7. Gaya kepemimpinan

Gaya atau sikap seseorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya

8. Budaya organisasi

Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan.

9. Kepuasan kerja

Perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik.

10. Lingkungan kerja

Suasana atau kondisi lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja

11. Iklim Organisasi

Iklim organisasi berhubungan dengan kepribadian sebuah organisasi yang membedakan dengan organisasi lainnya yang mengarah pada persepsi masing-masing anggota dalam memandang organisasi.

12. Disiplin kerja

Usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Karyawan yang disiplin akan mempengaruhi kinerja.

2.1.3 Indikator Kinerja

Indikator pengukuran kinerja pegawai menurut Afandi (2018) dalam (Puspasari & Fitriah, 2020) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja

Kualitas Kerja adalah setiap karyawan dalam rumah sakit harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan kualitas yang ditentukan dalam suatu pekerjaan tertentu

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas Kerja adalah sebuah dimensi yang menunjukkan banyaknya pekerjaan yang dihasilkan oleh individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan

3. Efisiensi Kerja

Efisiensi dalam melaksanakan tugas adalah setiap pekerjaan/tugas yang memiliki karakteristik berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu dengan berbagai cara yang efisien dan agar nantinya dapat diselesaikan dengan tepat waktu

2.2 Disiplin Kerja

2.2.1 Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Edy Sutrisno (2016) dalam (Sukmaningsih, 2021) Disiplin kerja adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada didalam sebuah organisasi baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Menurut (Hasibuan, 2017) disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma norma sosial yang berlaku. Menurut Rivai (2017) dalam (Frimadani et al., 2021) disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan paramanager untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Berdasarkan definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa disiplin kerja adalah suatu kepatuhan terhadap peraturan atau norma norma yang berlaku.

2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Singodimedjo dalam (Qomariah, 2020) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja karyawan sebagai berikut :

a. Besar kecilnya pemberian kompensasi.

Besar kecilnya pemberian kompensasi dapat mempengaruhi tingkat disiplin karyawan, para karyawan akan lebih mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila karyawan merasa mendapat jaminan balas jasa dengan jeri payahnya yang dilakukan.

b. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam Rumah Sakit

Keteladanan pemimpin sangat penting dalam menegakkan kedisiplinan karyawan. Karena dalam lingkungan kerja semua karyawan akan selalu memperhatikan dan mengikuti bagaimana cara pemimpin menegakkan disiplin pada dirinya, dan bagaimana pemimpin dapat mengendalikan dirinya dari ucapan, perbuatan dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang sudah ditetapkan.

c. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan.

Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama. Disiplin tidak mungkin ditegakkan bila peraturan yang dibuat hanya berdasarkan instruksi lisan yang dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi dan situasi.

2.2.3 Indikator Disiplin Kerja

Menurut (Sutrisno, 2012), terdapat empat indikator disiplin kerja, adalah sebagai berikut :

- a. Taat terhadap aturan waktu.

Dilihat dari jam masuk kerja, jam pulang, dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di rumah sakit

- b. Taat terhadap peraturan rumah sakit.

Dilihat dari peraturan dasar tentang cara berpakaian dan bertingkah laku dalam pekerjaan.

- c. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan.

Ditunjukkan dengan cara-cara melakukan pekerjaan-pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.

- d. Taat terhadap peraturan lainnya di rumah sakit.

Aturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para karyawan dalam rumah sakit.

2.3 Motivasi

2.3.1 Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau penggerakkan. Menurut (Junaidi, 2017) motivasi kerja dapat diartikan sebagai keahlian dalam menggerakkan orang-orang dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil sehingga tercapainya keinginan pegawai sekaligus tercapainya tujuan organisasi. Menurut Siagan (2017) motivasi didefinisikan sebagai suatu penggerak

atau dorongan dalam diri manusia yang dapat menimbulkan, mengarahkan, dan mengorganisasikan tingkah laku. Sedangkan Menurut Dessler (2016) dalam (Puspasari & Fitriah, 2020), motivasi kerja merupakan pendorong yang menyebabkan seseorang rela untuk menggerakkan kemampuan tenaga dan waktunya, menjalankan kegiatan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya, ikut serta mewujudkan sasaran dan tujuan yang ingin dicapai organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut motivasi kerja adalah sebuah dorongan yang berasal dari dalam ataupun dari luar diri setiap individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan dengan segala daya upayanya secara ikhlas dalam rangka pencapaian tujuan. Sebuah motivasi ini penting karena motivasi dapat menyebabkan dan membuat perilaku manusia agar mau bekerja giat dan antusias dalam mencapai hasil yang optimal.

2.3.2 Teori Motivasi (Teori ERG Clayton P. Alderfer)

Teori ini merupakan teori penyempurnaan dari teori kebutuhan yang dikemukakan oleh Maslow. Menurut Clayton P. Alderfer (1972) dalam (Robbins, 2001) ada tiga hirarki dalam kebutuhan inti yaitu kebutuhan eksistensi (*existence*), kebutuhan kekerabatan atau berhubungan (*relatedness*), dan kebutuhan pertumbuhan (*growth*). Adapun ketiga indikator dalam kebutuhan inti tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kebutuhan Eksistensi (*existence need*),

Kebutuhan eksistensi merupakan pemberian persyaratan eksistensi materiil dasar, mencakup butir-butir yang oleh Maslow dianggap sebagai kebutuhan keamanan serta keselamatan dan kebutuhan fisiologis seperti gaji, kondisi

kerja, peralatan kerja atau kebutuhan mendasar manusia untuk bertahan hidup dan sebagainya.

2. Kebutuhan Berhubungan (*relatedness need*)

Kebutuhan berhubungan merupakan hasrat yang kita miliki untuk memelihara hubungan antar pribadi yang bermanfaat. Hasrat sosial dan status menuntut interaksi dengan orang-orang lain agar dipuaskan, dan hasrat ini sejaris dengan kebutuhan sosial Maslow.

3. Kebutuhan Pertumbuhan (*growth need*)

Kebutuhan pertumbuhan merupakan suatu hasrat instrinsik untuk perkembangan pribadi, mencakup komponen instriksi dari kategori penghargaan Maslow dan karakteristik-karakteristik yang tercakup pada aktualisasi diri.

2.3.3 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut Luthans dalam (Puspasari & Fitriah, 2020), ada beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi karyawan di dalam menjalankan tugasnya, yaitu:

a. Tanggung Jawab

Seseorang yang memiliki motivasi yang baik akan berusaha untuk bekerja keras; memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi; termotivasi untuk pencapaian tujuan yang telah ditentukan, dan merasa menyatu dengan pekerjaan

b. Prestasi Kerja

Seseorang yang memiliki motivasi yang tinggi, maka akan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya untuk sukses; mampu menangkap

umpan balik yang diberikan kepadanya; dan unggul dalam bidang pekerjaan.

c. Pengembangan Diri

Seorang karyawan yang kuat dalam dirinya umumnya akan berusaha untuk mengembangkan diri seperti berusaha untuk meningkatkan keterampilannya, mencari kesempatan untuk dapat mengikuti pendidikan dan pelatihan, dan mencari kesempatan untuk meningkatkan pendidikan formalnya

2.4 Iklim Organisasi

2.4.1 Pengertian Iklim Organisasi

Iklim organisasi (*organizational climate*) menurut Gibson et al, (1996) dalam (Ermawita, 2018) diartikan sebagai serangkaian sifat lingkungan kerja, yang dinilai langsung atau tidak langsung oleh karyawan yang dianggap menjadi kekuatan utama dalam mempengaruhi perilaku karyawan.

Menurut Griffin dan Moorhead dalam (Berberoglu, 2018) menjelaskan iklim organisasi sebagai persepsi individu; pola perilaku, sikap dan perasaan karyawan yang berulang.

Menurut Wirawan (2007) dalam (Suryalena, 2018) menjelaskan bahwa iklim organisasi sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menentukan munculnya motivasi serta terfokus pada persepsi- persepsi yang masuk akal atau dapat dinilai, sehingga mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja anggota organisasi.

Menurut (Davis dan Newstrom, 2001) memandang iklim organisasi sebagai kepribadian sebuah organisasi yang membedakan dengan organisasi lainnya yang

mengarah pada persepsi masing-masing anggota dalam memandang organisasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi adalah suatu sifat yang ada di lingkungan kerja, yang biasanya dinilai langsung atau tidak langsung oleh karyawan yang dianggap menjadi kekuatan utama dalam mempengaruhi perilaku karyawan.

2.4.1 Faktor faktor yang mempengaruhi iklim Organisasi

Menurut Higgins ada empat prinsip faktor-faktor yang mempengaruhi iklim organisasi yaitu:

1. Pimpinan organisasi.

Pada dasarnya setiap tindakan yang diambil oleh pimpinan di Organisasi mempengaruhi iklim dalam beberapa hal, seperti aturan-aturan, kebijakan, dan prosedur organisasi terutama masalah yang berhubungan dengan kepegawaian, distribusi imbalan, gaya komunikasi, cara-cara yang digunakan untuk memotivasi, teknik-teknik dan tindakan pendisiplinan, perhatian pada permasalahan yang dimiliki karyawan dari waktu ke waktu, serta kebutuhan akan kepuasan dan kesejahteraan karyawan.

2. Tingkah laku Karyawan.

Tingkah laku karyawan mempengaruhi iklim melalui kepribadian mereka, terutama kebutuhan karyawan dan tindakan-tindakan yang dilakukan untuk memuaskan kebutuhan tersebut. Komunikasi Karyawan memainkan bagian penting dalam membentuk iklim. Menurut Toulson & Smith (Scherman, 2005), cara seseorang berkomunikasi menentukan tingkat sukses atau gagalnya hubungan antara karyawan dan karyawan. Berdasarkan gaya

normal seseorang dalam hidup atau mengatur sesuatu, dapat menambahnya menjadi iklim yang positif atau dapat juga mengurangnya menjadi negatif.

3. Tingkah laku kelompok kerja.

Terdapat kebutuhan tertentu pada kebanyakan orang dalam hal hubungan persahabatan, suatu kebutuhan yang seringkali dipenuhi oleh kelompok dalam organisasi. Kelompok-kelompok berkembang dalam organisasi dengan dua cara, yaitu secara formal, utamanya pada kelompok kerja; dan informal, sebagai kelompok persahabatan atau kesamaan minat.

4. Faktor eksternal Organisasi.

Sejumlah faktor eksternal Organisasi mempengaruhi iklim pada kerja tersebut. Keadaan ekonomi adalah faktor utama yang mempengaruhi iklim. Contohnya dalam perekonomian dengan inflasi yang tinggi, kerja berada dalam tekanan untuk memberikan peningkatan keuntungan sekurang-kurangnya sama dengan tingkat inflasi. Seandainya pemerintah telah menetapkan aturan tentang pemberian upah dan harga yang dapat membatasi peningkatan keuntungan, sehingga menjadi tidak senang dan bisa keluar untuk mendapatkan pekerjaan pada perusahaan lain. Di lain pihak, ledakan ekonomi dapat mendorong penjualan dan memungkinkan setiap orang mendapatkan pekerjaan dan peningkatan keuntungan yang besar, sehingga hasilnya iklim menjadi lebih positif

2.4.2 Dimensi Iklim Organisasi

Menurut Wirawan (2007) dalam (Suryalena, 2018), terdapat 6 dimensi didalam iklim organisasi yaitu :

1. Penetapan struktur organisasi

Struktur organisasi menjelaskan perasaan diorganisasi secara baik dan mempunyai peran dan tanggung jawab yang jelas dalam lingkungan organisasi. Struktur tinggi jika anggota organisasi merasa pekerjaan mereka didefinisikan secara baik. Struktur rendah jika mereka merasa tidak ada kejelasan mengenai siapa yang melakukan tugas dan mempunyai kewenangan mengambil keputusan.

2. Penentuan standar kerja.

Standar dalam suatu organisasi mengukur perasaan tekanan untuk meningkatkan kinerja dan derajat kebanggaan yang dimiliki oleh anggota organisasi dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Standar-standar tinggi artinya anggota organisasi selalu berupaya mencari jalan untuk meningkatkan kinerja. Standar-standar rendah merefleksikan harapan yang lebih rendah untuk kinerja.

3. Tanggung Jawab

Tanggung jawab berkaitan dengan perasaan karyawan mengenai pelaksanaan tugas organisasi yang diemban dengan rasa tanggung jawab atas hasil yang dicapai, karena mereka terlibat di dalam proses yang sedang berjalan.

4. Penghargaan

Penghargaan mengindikasikan bahwa anggota organisasi merasa dihargai jika mereka dapat menyelesaikan tugas secara baik. Penghargaan merupakan ukuran penghargaan dihadapkan dengan

kritik dan hukuman atau penyelesaian pekerjaan. Iklim organisasi yang menghargai kinerja berkarakteristik keseimbangan antara imbalan dan kritik. Penghargaan rendah artinya penyelesaian pekerjaan dengan baik diberi imbalan secara tidak konsisten.

5. Dukungan.

Dukungan merefleksikan perasaan percaya dan saling mendukung yang terus berlangsung diantara anggota kelompok kerja. Dukungan tinggi jika anggota organisasi merasa bahwa mereka bagian tim yang berfungsi dengan baik dan merasa memperoleh bantuan dari atasannya, jika mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas. Jika dukungan rendah, anggota organisasi merasaterisolasi atau tersisih sendiri.

6. Komitmen kerja.

Komitmen berkaitan perasaan bangga karyawan terhadap organisasinya dan kelayakan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Perasaan komitmen kuat berasosiasi dengan loyalitas personal. Level rendah komitmen artinya karyawan merasa apatis terhadap organisasi dan tujuannya.