

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

Menurut (Undang-undang Republik Indonesia, 2009) Tentang Rumah Sakit dituliskan bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

##### **2.1.1 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit**

Menurut (Rikomah, 2017) Rumah Sakit memiliki tugas dan fungsi berdasarkan “undang-undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit”. Tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan, rumah sakit juga mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Sedangkan untuk fungsi rumah sakit adalah:

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Pelayanan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

#### 2.1.2 Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit

Menurut (Permenkes, 2020) tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit disebutkan bahwa rumah sakit memiliki beberapa jenis pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan medik dan penunjang medik yang terdiri dari pelayanan medik umum berupa pelayanan medik dasar, pelayanan medik spesialis berupa pelayanan medik spesialis dasar meliputi penyakit dalam, anak, bedah, obstetric, ginekologi dan pelayanan medik spesialis lain, serta pelayanan subspecialis.
2. Pelayanan keperawatan dan kebidanan berupa asuhan keperawatan generalis atau asuhan keperawatan spesialis, dan kebidanan.
3. Pelayanan nonmedik berupa pelayanan farmasi, pelayanan binatu, pengolahan gizi, pemeliharaan sarana prasarana dan alat kesehatan, informasi dan komunikasi, pemulasaran jenazah, dan pelayanan nonmedik lainnya.

## 2.2 Kinerja

### 2.2.1 Pengertian Kinerja

Menurut Hasibuan (2016: 94) dalam (Pristyadi *and* Edy Santoso, 2019) kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Penilaian kinerja didasarkan pada beberapa faktor, termasuk pengalaman, kecakapan, kesungguhan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas. Dengan kata lain, kinerja mengukur seberapa efektif dan efisien individu dalam mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Mangkunegara (2017 : 9) dalam (Pristyadi *and* Edy Santoso, 2019) kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Ini berarti kinerja tidak hanya diukur berdasarkan hasil akhir yang dicapai, tetapi juga memperhitungkan bagaimana tugas-tugas tersebut diselesaikan dengan mempertimbangkan standar kualitas dan jumlah pekerjaan yang dilakukan.

Menurut Wahyuddin (2006) dalam (Ernita Sibarani, 2018) kinerja didefinisikan sebagai kemampuan untuk mencapai dan memenuhi hasil yang diinginkan dari perilaku pegawai dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan, baik secara individu maupun kelompok. Ini mencakup bagaimana pegawai menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi tanggung jawab dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan, baik secara individu maupun dalam konteks kerja tim.

### 2.2.2 Faktor yang mempengaruhi kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut Kasmir (2016: 189-193) dalam (Aswand Hasoloan, 2018) sebagai berikut :

#### 1. Kemampuan dan keahlian

Ini merujuk pada keterampilan atau kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. Semakin tinggi keahlian dan kemampuan seseorang, semakin baik kinerjanya. Sebaliknya, kurangnya keahlian dapat mengakibatkan kinerja yang kurang baik.

#### 2. Pengetahuan

Ini mencakup pemahaman tentang pekerjaan yang dilakukan. Seseorang yang memiliki pengetahuan yang baik tentang tugas dan tanggung jawabnya akan cenderung menghasilkan pekerjaan yang lebih baik. Sebaliknya, kurangnya pengetahuan dapat mengurangi kualitas hasil kerja.

#### 3. Rancangan Kerja

Merupakan merujuk pada perencanaan pekerjaan yang memudahkan pegawai dalam mencapai tujuan mereka. Jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, pegawai akan lebih mudah menjalankan tugas tersebut secara efektif dan efisien. Rancangan kerja yang baik dirancang untuk memfasilitasi pelaksanaan tugas dengan cara yang tepat dan benar.

#### 4. Kepribadian

Kepribadian ini mengacu pada karakter atau sifat individu. Setiap orang memiliki kepribadian yang berbeda, dan kepribadian seseorang dapat mempengaruhi cara mereka melaksanakan pekerjaan. Individu dengan karakter

dan kepribadian yang baik cenderung lebih bertanggung jawab dan berkomitmen, sehingga hasil pekerjaan mereka juga cenderung baik.

#### 5. Motivasi

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Dorongan ini bisa berasal dari dalam diri pegawai sendiri (motivasi intrinsik) atau dari faktor eksternal (motivasi ekstrinsik). Dengan adanya motivasi yang kuat, baik dari dalam maupun luar, pegawai akan lebih terdorong untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

#### 6. Kepemimpinan

Kepemimpinan merujuk pada perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola, dan memerintah bawahannya. Kepemimpinan yang efektif melibatkan kemampuan untuk memotivasi, memberikan arahan, dan mengelola tugas serta tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai. Gaya kepemimpinan yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung.

#### 7. Gaya Kepemimpinan

Merupakan merujuk pada cara atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya. Gaya kepemimpinan yang efektif dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja pegawai dengan cara memberikan arahan yang jelas, mendukung, dan memotivasi tim dalam mencapai tujuan organisasi.

#### 8. Budaya organisasi

Merupakan mencakup kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Budaya organisasi mengatur hal-hal yang diterima secara umum dan harus dipatuhi oleh seluruh anggota. Budaya yang positif dapat mendukung kinerja pegawai dengan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

#### 9. Kepuasan kerja

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

#### 10. Lingkungan kerja

Merupakan perasaan senang atau puas yang dirasakan seseorang sebelum dan setelah melakukan pekerjaan. Jika pegawai merasa senang, gembira, atau puas dengan pekerjaannya, mereka cenderung akan bekerja lebih baik dan hasil pekerjaan mereka akan meningkat.

#### 11. Loyalitas

Merupakan kesetiaan pegawai untuk tetap bekerja dan membela organisasi atau instansi tempat mereka bekerja. Loyalitas yang tinggi dapat berkontribusi pada kestabilan dan keberhasilan organisasi, serta meningkatkan kinerja pegawai melalui dedikasi dan komitmen yang kuat terhadap tempat kerja.

## 12. Komitmen

Merupakan merujuk pada kepatuhan pegawai terhadap kebijakan atau aturan perusahaan serta kepatuhan terhadap janji-janji yang telah dibuat. Komitmen yang kuat memastikan bahwa pegawai mengikuti aturan dan berkontribusi secara aktif terhadap pencapaian tujuan organisasi, yang pada gilirannya mempengaruhi kinerja mereka.

## 13. Disiplin kerja

Merupakan usaha pegawai untuk menjalankan aktivitas kerjanya dengan sungguh-sungguh. Disiplin kerja meliputi ketepatan waktu, seperti hadir tepat waktu, serta kepatuhan dalam melaksanakan tugas sesuai perintah. Pegawai yang disiplin cenderung memiliki kinerja yang lebih baik karena mereka mematuhi prosedur dan standar yang ditetapkan.

### 2.2.3 Indikator Kinerja

Indikator pengukuran kinerja pegawai Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:75) dalam (Anugrah *and* Abdurrahman, 2019) adalah sebagai berikut :

#### 1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah seberapa baik seseorang pegawai melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diembannya. Kualitas kerja menilai tingkat akurasi, keandalan, dan efektivitas hasil kerja pegawai, serta sejauh mana pekerjaan tersebut memenuhi standar atau ekspektasi yang telah ditetapkan.

## 2. Kuantitas kerja

Seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai dalam periode waktu tertentu, seperti sehari. Kuantitas kerja dapat dilihat dari volume pekerjaan yang dihasilkan, serta kecepatan dan efisiensi dalam menyelesaikan tugas.

## 3. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. Pelaksanaan tugas menilai keterampilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan kemampuan mereka untuk meminimalisir kesalahan dalam proses kerja.

## 4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah mengacu pada kesadaran dan komitmen pegawai terhadap kewajiban mereka untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Tanggung jawab mencerminkan sejauh mana pegawai mengambil inisiatif, menjaga integritas, dan memastikan bahwa pekerjaan mereka dilakukan dengan penuh dedikasi dan sesuai dengan ekspektasi perusahaan.

### **2.3 Disiplin Kerja**

#### 2.3.1 Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja didefinisikan sebagai perilaku seseorang yang mematuhi peraturan dan prosedur kerja yang ada. Disiplin kerja mencakup tingkah laku, sikap, dan tindakan yang sesuai dengan peraturan, baik yang tertulis maupun yang tidak



tertulis. Dengan kata lain, disiplin kerja mencerminkan sejauh mana individu mengikuti aturan dan prosedur yang ditetapkan oleh organisasi, serta menunjukkan kepatuhan terhadap standar yang diharapkan dalam lingkungan kerja. Menurut Hasibuan (2011) dalam (Hasrudy, 2015) disiplin didefinisikan sebagai kesediaan dan kesadaran seseorang untuk menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin mencakup kemauan individu untuk mengikuti aturan dan norma yang telah ditetapkan dalam lingkungan kerja atau sosial, serta menunjukkan kepatuhan yang konsisten terhadap kebijakan dan standar yang ada. Menurut Rivai dan Segala (2013: 825) dalam (Sumadhinata, 2018) disiplin kerja didefinisikan sebagai suatu alat yang digunakan oleh manajer untuk berkomunikasi dengan pegawai, dengan tujuan agar mereka bersedia mengubah perilaku mereka dan meningkatkan kesadaran serta kesediaan untuk menaati semua norma sosial dan peraturan yang berlaku di suatu perusahaan. Disiplin kerja berfungsi untuk memastikan bahwa pegawai mengikuti aturan yang ditetapkan dan menunjukkan perilaku yang sesuai dengan harapan organisasi.

### 2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut (Hasibuan, 2011) indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai suatu organisasi, diantaranya adalah:

#### 1. Tujuan dan kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai. Tujuan yang akan dicapai harus jelas, ideal, dan cukup menantang bagi kemampuan pegawai. Artinya, tujuan atau pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai harus sesuai dengan kemampuan mereka. Jika tujuan ditetapkan dengan

baik dan sesuai dengan kemampuan pegawai, maka pegawai akan lebih termotivasi untuk bekerja dengan sungguh-sungguh dan disiplin. Kesesuaian antara tujuan dan kemampuan ini penting untuk memastikan bahwa pegawai dapat melaksanakan tugas mereka dengan baik dan mematuhi aturan yang ada.

## 2. Teladan pimpinan

Teladan pimpinan sangat penting dalam menentukan tingkat kedisiplinan pegawai. Pimpinan berfungsi sebagai panutan bagi bawahannya, sehingga perilaku mereka mempengaruhi sikap dan disiplin pegawai. Pimpinan harus memberikan contoh yang baik, termasuk dalam hal kedisiplinan, kejujuran, dan keadilan. Dengan menunjukkan perilaku yang konsisten dan sesuai dengan aturan, pimpinan akan mendorong pegawai untuk mengikuti jejak mereka dan menerapkan disiplin yang baik dalam pekerjaan mereka.

## 3. Balas jasa

Balas jasa, seperti gaji, upah, dan kesejahteraan, mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai karena hal ini berhubungan langsung dengan kepuasan dan motivasi pegawai. Balas jasa yang memadai dan adil dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kecintaan pegawai terhadap perusahaan atau pekerjaan mereka. Ketika pegawai merasa dihargai dan puas dengan balas jasa yang diterima, mereka cenderung akan menunjukkan tingkat kedisiplinan yang lebih baik. Oleh karena itu, semakin besar dan memadai balas jasa yang diberikan, semakin baik pula kedisiplinan pegawai.

#### 4. Keadilan

Keadilan memainkan peran penting dalam mendorong kedisiplinan pegawai. Manusia cenderung merasa penting dan mengharapkan perlakuan yang sama seperti orang lain. Oleh karena itu, keadilan dalam pemberian balas jasa, pengakuan, atau hukuman sangat penting. Ketika pegawai merasa bahwa perlakuan yang diterima adil dan sesuai dengan kontribusi serta perilaku mereka, mereka lebih termotivasi untuk menjaga kedisiplinan kerja. Keadilan yang diterapkan secara konsisten membantu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan memotivasi pegawai untuk mematuhi aturan dan standar yang berlaku.

#### 5. Waskat

Tindakan nyata yang paling efektif untuk mewujudkan kedisiplinan pegawai dalam perusahaan. Pengawasan melekat melibatkan atasan yang aktif dan langsung dalam mengawasi berbagai aspek kinerja pegawai, seperti perilaku, moral, sikap, gairah kerja, dan prestasi kerja. Dengan waskat, atasan harus selalu hadir di tempat kerja untuk memantau dan memberikan bimbingan kepada pegawai, terutama jika mereka menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan tugas. Pengawasan ini membantu memastikan bahwa pegawai mematuhi aturan, memenuhi standar kinerja, dan menerima dukungan yang diperlukan untuk meningkatkan kedisiplinan dan efektivitas kerja mereka.

## 6. Sanksi hukuman

Sanksi hukuman memiliki peran penting dalam memelihara kedisiplinan pegawai. Penerapan sanksi yang tegas dan adil dapat menjadi alat yang efektif untuk mencegah pelanggaran peraturan perusahaan. Ketika pegawai mengetahui adanya konsekuensi serius untuk perilaku indisipliner, mereka cenderung lebih berhati-hati dalam mengikuti aturan dan standar yang ditetapkan. Dengan sanksi hukuman yang sesuai dan diterapkan secara konsisten, tingkat pelanggaran dan perilaku indisipliner pegawai dapat berkurang, yang pada gilirannya membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih disiplin dan produktif.

## 7. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam menerapkan tindakan disiplin mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai. Pimpinan harus berani dan tegas dalam menegakkan aturan dan memberikan hukuman kepada pegawai yang melanggar peraturan. Ketegasan ini membantu menciptakan budaya disiplin yang kuat di lingkungan kerja, karena pegawai akan lebih menghargai dan mengakui kepemimpinan yang konsisten dan adil dalam menegakkan aturan. Pimpinan yang tegas juga dapat mencegah pelanggaran lebih lanjut dan meningkatkan keseriusan pegawai terhadap peraturan perusahaan.

## 8. Hubungan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis di antara pegawai sangat penting untuk menciptakan kedisiplinan yang baik. Hubungan yang baik, baik secara vertikal (antara pimpinan dan bawahan) maupun horizontal (antara sesama pegawai), mendukung suasana kerja yang positif dan kolaboratif. Menjaga

hubungan yang harmonis dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja, serta mengurangi konflik yang dapat mempengaruhi kedisiplinan pegawai. Hubungan yang baik membantu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan produktif.

### 2.3.3 Indikator Disiplin Kerja

Menurut (Lijan Poltak Sinambela *and* Sarton Sinambela, 2018) Memaparkan dimensi dan indikator dalam kedisiplinan yaitu:

#### 1. Frekuensi Kehadiran

Frekuensi kehadiran merupakan salah satu tolak ukur untuk mengetahui tingkat kedisiplinan pegawai. Semakin tinggi frekuensi kehadiran pegawai maka pegawai tersebut telah memiliki disiplin kerja yang tinggi. Berikut indikator frekuensi kehadiran diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu kehadiran pegawai tepat waktu di tempat kerja, dan absensi.

#### 2. Tingkat Kewaspadaan Pegawai

Tingkat kewaspadaan pegawai mengukur seberapa teliti dan berhati-hati pegawai dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Pegawai dengan tingkat kewaspadaan tinggi menunjukkan perhatian dan ketelitian dalam pekerjaan mereka. Indikator tingkat kewaspadaan pegawai meliputi: Ketelitian merupakan menilai seberapa cermat pegawai dalam menyelesaikan tugas, memastikan bahwa pekerjaan dilakukan dengan akurasi dan memperhatikan detail-detail penting. Perhitungan adalah Mengukur sejauh mana pegawai melakukan perencanaan dan pertimbangan sebelum mengambil tindakan, sehingga dapat meminimalkan kesalahan dan memastikan hasil yang optimal.

### 3. Ketaatan pada standar kerja

Ketaatan pada standar kerja mencerminkan sejauh mana pegawai mengikuti pedoman, aturan, dan prosedur yang telah ditetapkan dalam melaksanakan tugas mereka. Kepatuhan ini penting untuk memastikan bahwa pekerjaan dilakukan dengan cara yang aman dan efisien, serta untuk menghindari kesalahan dan kecelakaan kerja. Indikator dimensi ketaatan pada standar kerja meliputi: Menaati Peraturan dan Pedoman Kerja merupakan mengukur sejauh mana pegawai mengikuti peraturan dan pedoman yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Ini termasuk kepatuhan terhadap prosedur operasional standar (SOP) dan kebijakan yang ada. Tanggung jawab merupakan menilai sejauh mana pegawai bertanggung jawab atas pekerjaan mereka dan memastikan bahwa semua tugas dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ini mencakup mengambil tanggung jawab atas hasil kerja dan mematuhi norma dan aturan yang berlaku.

### 4. Ketaatan pada peraturan kerja

Ketaatan pada peraturan kerja bertujuan untuk memastikan kenyamanan dan kelancaran dalam lingkungan kerja. Indikator dimensi ketaatan pada peraturan kerja meliputi: Kepatuhan merupakan mengukur sejauh mana pegawai mematuhi peraturan dan kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan. Ini mencakup mengikuti aturan yang berlaku dan menjalankan prosedur dengan benar. Kelancaran merupakan menilai bagaimana kepatuhan terhadap peraturan kerja berkontribusi pada kelancaran operasional dan proses kerja. Pegawai yang

patuh akan meminimalkan gangguan dan masalah yang dapat menghambat alur kerja.

## 5. Etika Kerja

Diperlukan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya agar tercipta suasana harmonis, saling menghargai antar sesama pegawai. Dimensi etika kerja diukur dengan menggunakan indikator yaitu : Suasana harmonis merupakan menilai sejauh mana pegawai berkontribusi pada terciptanya lingkungan kerja yang positif dan harmonis. Ini mencakup interaksi yang baik dan kerja sama antara pegawai. Saling Menghargai merupakan mengukur bagaimana pegawai saling menghargai satu sama lain, termasuk menghormati perbedaan, memberikan apresiasi atas kontribusi rekan kerja, dan menjaga hubungan profesional yang baik.

## 2.4 Motivasi

### 2.4.1 Pengertian Motivasi

Setiap organisasi tentu ingin mencapai tujuannya dengan efektif dan efisien. Untuk mencapai tujuan tersebut, peran manusia di dalamnya sangat penting. Agar individu dalam organisasi dapat bergerak sesuai dengan harapan organisasi, penting untuk memahami motivasi mereka. Motivasi adalah faktor yang memotivasi individu untuk melakukan aktivitas tertentu guna memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka. Motivasi berperan sebagai pendorong utama yang memengaruhi perilaku dan sikap pekerja. Dengan memahami motivasi, organisasi dapat menciptakan lingkungan yang memfasilitasi pencapaian tujuan,

meningkatkan produktivitas, dan memastikan bahwa kebutuhan dan keinginan individu sejalan dengan tujuan organisasi.

Menurut Hasibuan (2011: 141) dalam (Silas, Adolfina *and* Lumintang, 2019) Motivasi berasal dari kata Latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Dalam manajemen, motivasi berfokus pada penggerakan dan dorongan bagi sumber daya manusia, khususnya bawahan. Menurut Husaini Usman (2011) dalam (Hasrudy, 2015) Motivasi adalah kebutuhan dan keinginan yang melatarbelakangi seseorang sehingga ia terdorong untuk bekerja. Motivasi ini mencakup dorongan internal yang mendorong individu untuk melakukan pekerjaan. Menurut Hartatik (2018: 160) dalam (Fen *and* Kusnawan, 2022) Motivasi merupakan hal yang mendukung, menyebabkan, dan menyalurkan perilaku manusia untuk bekerja dengan giat dan antusias guna mencapai hasil yang optimal. Motivasi mempengaruhi cara individu berperilaku dan berusaha dalam pekerjaan mereka.

#### 2.4.2 Teori Motivasi

Teori ini adalah penyempurnaan dari teori kebutuhan yang dikemukakan oleh Maslow. Menurut Alderfer dalam (Mayvita, 2017) mengemukakan dikenal dengan nama Teori *ERG (Existence, Relatedness, Growth)*. Alderfer mengelompokkan kebutuhan manusia ke dalam tiga kategori utama, yang menjelaskan bagaimana kebutuhan tersebut memengaruhi motivasi dan perilaku individu di tempat kerja. Berikut adalah uraian ketiga hirarki kebutuhan dalam teori ERG:

##### 1. Kebutuhan Eksistensi

Kebutuhan yang pertama adalah kebutuhan eksistensi pemberian persyaratan eksistensi materil dasar, mencakup butir-butir yang oleh maslow dianggap



sebagai kebutuhan keamanan serta keselamatan dan kebutuhan fisiologis seperti upah atau gaji, kondisi kerja, peralatan kerja atau kebutuhan mendasar manusia untuk bertahan hidup dan sebagainya.

## 2. Kebutuhan berhubungan

Kebutuhan yang kedua adalah kebutuhan berhubungan. Hasrat yang kita miliki untuk memelihara hubungan antar pribadi yang bermanfaat. Hasrat social dan status menurut interaksi dengan orang-orang lain agar dipuaskan, dan Hasrat ini sejaris dengan kebutuhan social Maslow.

## 3. Kebutuhan pertumbuhan

Kebutuhan yang ketiga adalah kebutuhan pertumbuhan. Kebutuhan pertumbuhan merupakan suatu Hasrat instrinsik untuk perkembangan pribadi, mencakup komponen intrinsic dari kategori penghargaan Maslow dan karakteristik-karakteristik yang mencakup pada aktualisasi diri.

### 2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut Luthans (2011) dalam (Puspasari *and* Fitriah, 2020), ada beberapa faktor yang mempengaruhi pegawai di dalam menjalankan tugasnya, yaitu :

#### 1. 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.

## 2. 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.

## 3. Pengembangan Diri

Pegawai yang kuat dalam dirinya umumnya akan berusaha untuk mengembangkan diri seperti berusaha untuk meningkatkan keterampilannya, mencari kesempatan untuk dapat mengikuti pelatihan dan Pendidikan, dan mencari kesempatan untuk meningkatkan Pendidikan formalnya.

## 2.5 Lingkungan kerja

### 2.5.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut (Afandi, 2018) lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada dilingkungan dimana para pegawai bekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang telah diberikan, seperti temperature, kelembaban, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan alat-alat perlengkapan kerja yang memadai atau tidak. Menurut Sedarmayanti (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dipakai serta melingkupi lingkungan sekitar dimana seseorang bekerja dengan metode kerja serta pengaturan kerjanya sebagai perseorangan maupun kelompok. Lingkungan kerja dapat dibedakan menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

### 2.5.2 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Lingkungan kerja

Manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal, apabila diantaranya ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan yang sesuai. Suatu kondisi lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, nyaman dan aman. Ketidaksesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi, keadaan lingkungan yang kurang dapat menuntut tenaga dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. Banyak faktor yang mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja.

Berikut ini beberapa faktor yang diuraikan Darmawan (2019:43) yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan pegawai, diantaranya adalah :

#### 1. Cahaya/ Penerangan di tempat kerja

Untuk keselamatan dan keamanan pekerja, pencahayaan perlu diperhatikan. Pencahayaan digunakan untuk menerangi tempat kerja sehingga pegawai dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Pencahayaan yang baik dapat membuat pegawai lebih produktif dalam bekerja dan sebaliknya.

#### 2. Suhu kerja

Setiap pegawai memiliki suhu tubuh yang berbeda, dan tentunya setiap pegawai juga memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan suhu lingkungan yang berbeda. Oleh karena itu, pengaturan suhu yang tepat mempengaruhi kondisi pegawai di tempat kerja.

### 3. Kelembaban di tempat kerja

Kelembaban udara di tempat kerja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja. Kelembaban udara disini meliputi banyaknya air yang terkandung dalam udara yang nantinya akan mempengaruhi keadaan tubuh setiap pegawai.

### 4. Sirkulasi udara di tempat kerja.

Sirkulasi udara merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja. Sirkulasi udara yang baik bermanfaat bagi kesehatan manusia karena sirkulasi yang baik mencegah munculnya gas atau bau yang dapat mengganggu dan membahayakan kesehatan pegawai. Sumber utama sirkulasi udara yang baik dalam suatu perusahaan dapat diperoleh dari tanaman di sekitar tempat kerja.

### 5. Kebisingan di tempat kerja

Kebisingan di tempat kerja dapat mengalihkan perhatian pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan. Untuk meningkatkan kinerja dalam pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi tingkat tinggi, kebisingan di tempat kerja harus dihindari.

### 6. Bau tidak sedap

Adanya bau tidak sedap di sekitar lingkungan kerja dapat mengganggu kinerja pegawai dalam bekerja. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus mencari cara untuk menghilangkan bau tidak sedap yang dapat mengganggu lingkungan sekitar.

#### 7. Dekorasi di tempat kerja

Dekorasi, yang terdiri dari warna, peralatan, tata letak, dan lain-lain, mempengaruhi kinerja pegawai suatu perusahaan.

#### 8. Musik di tempat kerja

Mendengarkan musik yang sesuai dan mendukung di tempat kerja dapat menginspirasi antusiasme pegawai untuk bekerja.

#### 9. Keselamatan Kerja

Salah satu hal penting yang harus diperhatikan perusahaan adalah keamanan. Untuk menjaga dan menciptakan lingkungan kerja yang aman, perusahaan dapat menggunakan satuan satpam (satpam).

#### 2.5.3 Indikator Lingkungan Kerja

Yang menjadi indikator-indikator lingkungan kerja menurut (Sedarmayanti, 2019) adalah sebagai berikut :

1. Penerangan
2. Suhu udara
3. Suara bising
4. Penggunaan warna
5. Ruang gerak yang diperlukan
6. Hubungan pegawai dengan pegawai lainnya