

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia memegang peran yang sangat penting dalam organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi, dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan atau ketrampilan sehingga menghasilkan karya, kreativitas dan dorongan organisasi atau perusahaan sehingga diharapkan sumber daya manusia dapat berkontribusi pada organisasi.

Menurut Sunyoto (2015:3), Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pembinaan dan pengawasan pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, menjaga dan mengakhiri hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terintegrasi.

Menurut Dessler (2015:3), manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai dan memberi kompensasi pada karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan serta hal-hal yang melibatkan keadilan.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2013:2), manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis dapat menyimpulkan manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan pengelolaan, termasuk anggota individu memberikan remunerasi kepada manusia organisasi atau perusahaan, juga terkait

dengan metode desain sistem pengaturan karyawan, manajemen karir, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan, dan hubungan kerja yang terlibat secara langsung mempengaruhi praktik manajemen organisasi.

2.1.1.2 Tujuan Manajemen Sumber daya manusia

Menurut Edy Sutrisno (2016:7), tujuan manajemen sumber daya manusia meliputi:

1. Memberikan pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja yang tinggi.

2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
3. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
4. Memberi dukungan yang akan membantu manajer untuk mencapai tujuannya.
5. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk menyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
6. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
7. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasi dan nilai dalam manajemen SDM.

2.1.1.3 Fungsi Manajemen Sumber daya manusia

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2016:21-23) fungsi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan
Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja dengan secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan membantu mencapai tujuan.
2. Pengorganisasian
Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi.
3. Kompensasi
Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
4. Integrasi
Integrasi adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar terjadi kerjasama yang serasi dengan saling menguntungkan.
5. Pemeliharaan
Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan, agar karyawan mau bekerja sama sampai pensiun.

6. Pengadaan

Pengadaan adalah proses seleksi, penempatan, orientasi dan pelantikan untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan

7. Kedisiplinan

Kedisiplinan Merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin sulit terwujud tujuan yang maksimal.

8. Pengendalian

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

9. Pengembangan

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui

10. Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dengan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

11. Pemberhentian

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan.

2.1.2 Motivasi

2.1.2.1 Definisi Motivasi

Motivasi berkaitan dengan dorongan yang ada pada diri manusia baik intern maupun ekstern untuk meningkatkan potensi di dalam diri guna memberikan kinerja terbaik untuk perusahaan. Pendapat para ahli tentang motivasi kerja sangatlah bervariasi menurut sudut pandang masing-masing. Menurut Gitosudarmo (2015: 109) motivasi adalah faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki suatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut. Faktor pendorong dari seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu pada umumnya adalah kebutuhan tersebut.

Sedangkan menurut Widodo (2015: 187) motivasi adalah kekuatan yang ada dalam seseorang, yang mendorong perilakunya untuk melakukan tindakan. Besarnya intensitas kekuatan dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tugas atau mencapai sasaran memperlihatkan sejauh mana tingkat motivasinya.

Motivasi juga sebagai suatu gerak yang mengatur perilaku manusia melakukan sesuatu sebagaimana menurut Darmawan (2013: 41) motivasi adalah keadaan jiwa yang mendorong, mengaktifkan atau menggerakkan seseorang yang kelak mengarahkan serta menyalurkan perilaku, sikap, dan tindakan yang selalu dikaitkan dengan pencapaian tujuan, baik tujuan pribadi masing-masing anggota.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah kekuatan yang ada didalam diri seorang yang menggerakkan seseorang berperilaku dan bersikap untuk mencari tujuan yang di harapkan.

Motivasi didefinisikan tiga komponen utamanya yaitu kebutuhan, dorongan dan tujuan. Komponen pertama yaitu kebutuhan. Kebutuhan timbul dalam diri seseorang jika dirasakan adanya kekurangan, ketidakseimbangan antara apa yang dimiliki dengan apa yang seharusnya dimiliki, baik dalam arti fisiologis, maupun psikologis. Komponen kedua yaitu dorongan. Usaha untuk mengatasi ketidakseimbangan menimbulkan dorongan. Dorongan diartikan sebagai usaha pemenuhan kekurangan secara terarah, beerorientasi pada tindakan tertentu yang secara sadar dilakukan seseorang. Komponen terakhir adalah tujuan. Mencapai tujuan berarti mengembalikan keseimbangan dalam diri seseorang untuk mendapatkan sesuatu, baik bersifat fisiologis maupun psikologis.

Yusuf (2015: 264), motivasi adalah suatu usaha sadar untuk mempengaruhi perilaku seseorang supaya mengarah tercapainya tujuan organisasi. Proses timbulnya motivasi seseorang merupakan gabungan dari konsep kebutuhan, dorongan, tujuan dan imbalan. Selain itu menurut Darojat (2015: 187) motivasi merupakan suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan keputusan yang terjadi pada diri seseorang. Dan motivasi sebagai proses psikolog timbul diakibatkan oleh faktor di dalam diri seseorang itu sendiri yang disebut intrinsik atau faktor dari luar yang disebut ekstrinsik. Faktor dari dalam diri seseorang dapat berupa kepribadian, sikap, pengalaman dan pendidikan, atau berbagai harapan, cita-cita yang menjangkau ke masa depan, sedang faktor diluar diri, dapat ditimbulkan oleh berbagai faktor, bisa karena pengaruh pimpinan, kolega atau faktor-faktor lain yang sangat kompleks, tetapi baik faktor intrinsik maupun faktor luar motivasi timbul karena ada rangsangan.

Menurut Kadarisman (2012: 276) motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang memengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan sesuatu yang invisible yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu untuk bertingkah laku dalam mencapai tujuan dorongan ini bertujuan untuk memompa semangat pegawai/karyawan agar lebih bersemangat kerja dan dapat mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Jadi, motivasi kerja adalah suatu dorongan yang

timbul secara alamiah dari dalam diri manusia baik secara faktor eksternal maupun internal yang mempengaruhinya.

Motivasi diri (self-motivation) memegang peranan penting. orang yang berhasil cenderung untuk terus berhasil. Motivasi tidak bersifat tetap. Seseorang yang motivasinya rendah suatu saat bisa menjadi orang yang bermotivasi tinggi. Begitupun dengan orang yang memiliki motivasi tinggi bisa saja motivasinya hilang. Ini menandakan bahwa orang yang sudah bermotivasi tidak bisa dijamin terus bermotivasi. Oleh karena itu, motivasi harus secara terus menerus dibina agar motivasi yang telah didapat terhenti. Sedangkan menurut Fahmi (2013: 123) solusi-solusi dalam mengatasi masalah di bidang motivasi, yaitu:

1. Menciptakan suasana kerja yang mendukung situasi dan kondisi kerja yang nyaman, saling menghargai, dan rasa simpati yang terjalin dengan baik.
2. Pimpinan menjaga tutur kata dan perbuatan yang bisa menimbulkan konflik.
3. Atasan dan karyawan saling berfikir secara positif. Apabila atasan menegur bawahan anggap sebagai masukan dan sebaliknya apabila pimpinan diberi saran oleh bawahan anggaplah itu sebagai perbaikan untuk bisa menjadi pemimpin yang lebih baik.
4. Jika ada karyawan yang memiliki prestasi maka berikanlah dia ucapan pujian atau hadiah karena itu bisa meningkatkan semangat dalam bekerja

2.1.2.2 Tujuan Motivasi

Menurut Kadarisman (2012:291) pada hakikatnya tujuan pemberian motivasi kerja kepada karyawan adalah untuk:

- a. Mengubah perilaku karyawan sesuai dengan keinginan perusahaan
- b. Meningkatkan gairah dan semangat kerja
- c. Meningkatkan disiplin kerja
- d. Meningkatkan prestasi kerja
- e. Meningkatkan rasa tanggung jawab
- f. Meningkatkan produktivitas dan efisien
- g. Menumbuhkan loyalitas karyawan pada perusahaan

2.1.2.3 Teori Motivasi

Suatu bentuk perubahan yang terjadi pada seorang individu akibat adanya gejala perasaan, jiwa dan emosi sehingga memberikan dorongan untuk melakukan suatu tindakan yang menjadi kebutuhan atau tujuan yang ingin dicapainya, baik secara positif maupun negatif.

Pada umumnya, motivasi bisa diperoleh dari dalam diri sendiri dan melalui orang lain. Dengan adanya motivasi, maka seseorang akan memiliki kekuatan atau tenaga untuk melakukan tindakan tertentu tanpa adanya paksaan.

Menurut Mc Clelland (dalam Hidayati, 2017). mengatakan bahwa motivasi merupakan energi yang tersedia yang akan dilepaskan dan dikembangkan tergantung pada kekuatan atau dorongan dari kebutuhan individu dan situasi serta peluang yang tersedia. Selain itu Mc Clelland juga menambahkan bahwa kekuasaan (power), afiliasi (affiliation), dan prestasi (achievement) adalah motivasi yang kuat dalam diri individu. Motivasi adalah suatu usaha yang disadari untuk menggerakkan, mengarahkan dan menjaga tingkah laku dalam melakukan sesuatu, sehingga mencapai hasil dan tujuan.

Motivasi adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan soroso (dalam Fahmi, 2016). Soroso (dalam Fahmi, 2016) motivasi adalah suatu set atau kumpulan perilaku yang memberikan landasan bagi seseorang untuk bertindak dalam suatu cara yang diarahkan kepada tujuan spesifik tertentu.

Robin (dalam Hidayati, 2016) mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk melakukan sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual.

2.1.2.4 Prinsip-Prinsip dalam Motivasi

Prinsip-prinsip motivasi yang dikemukakan Menurut Mangkunegara (2013: 100), bisa diterapkan pada karyawan untuk memotivasi karyawan dalam meningkatkan kinerja, yaitu:

1. Prinsip partisipasi, yaitu dalam memotivasi karyawan perlu diberikan kesempatan untuk ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.
2. Prinsip komunikasi, yaitu pimpinan harus mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, karyawan akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.
3. Prinsip mengakui andil bawahan, yaitu pemimpin mengakui bahwa bawahan (karyawan) mempunyai andil di dalam usaha mencapai tujuan. Dengan pengakuan tersebut, karyawan akan lebih dimotivasi kerjanya.
4. Prinsip pendelegasian wewenang, yaitu pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat karyawan

yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.

5. Prinsip memberi perhatian, yaitu pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan karyawan, akan memotivasi karyawan bekerja apa yang diharapkan oleh pemimpin.

2.1.2.5 Indikator Motivasi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator motivasi dari teori Abraham H. Maslow. Mempunyai lima tingkat hirarki kebutuhan menurut Siagian (2016:287), yaitu:

1. Kebutuhan Fisiologis
Berdasarkan hirarki kebutuhan Maslow, kebutuhan manusia yang paling dasar dari manusia yang akan memotivasi mereka untuk bekerja adalah kebutuhan fisik. Kebutuhan ini dapat berupa kebutuhan makan, minum, perlindungan fisik.
2. Kebutuhan Keamanan
Kebutuhan manusia untuk mendapatkan rasa aman dari ancaman, bahaya, pertentangan, dan keberlangsungan nafkah.
3. Kebutuhan Sosial
Kebutuhan manusia untuk memiliki teman, diterima dalam kelompok, berafiasi dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai
4. Kebutuhan Akan Harga Diri
Kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh orang lain.
5. Kebutuhan Aktualisasi Diri
Kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill, dan potensi, kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide-ide memberi penilaian dan kritik terhadap sesuatu.

2.1.3 Lingkungan Kerja

2.1.3.1 Definisi Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayati dalam Rahmawanti (2014:3) definisi lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok.

Lingkungan kerja sebagai “Keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pekerjaan itu sendiri”. Walaupun lingkungan kerja merupakan faktor penting serta dapat mempengaruhi kinerja karyawan, tetapi saat ini masih banyak perusahaan

yang kurang memperhatikan kondisi lingkungan kerja disekitar perusahaannya (Saydam dalam Rahmawanti 2014:2).

Lingkungan kerja itu sendiri menurut Nitisemito dalam Arianto (2013:195) adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah sarana prasarana kerja yang penting dalam menunjang pekerjaan karyawan. Hal ini dikarenakan mereka merasa tidak nyaman dalam bekerja sehingga kinerjanya menurun atau menjadi rendah. Apabila lingkungan kerja baik untuk karyawan maka dengan sendirinya kinerja karyawan akan meningkat.

2.1.3.2 Jenis-Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2011:26), secara garis besar jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yakni:

- a. Lingkungan kerja fisik dalam arti semua keadaan yang terdapat di sekitar tempat kerja, akan mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan fisik dapat dibagi dalam dua kategori, yaitu:
 1. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan pegawai (seperti: pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya).
 2. Lingkungan perantara atau lingkungan umum (seperti: rumah, kantor, pabrik, sekolah, kota, sistem jalan raya, dan lain-lain).
- b. Lingkungan perantara, dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya: temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

2.1.3.3 Aspek-Aspek Lingkungan Kerja

Kondisi lingkungan kerja yang baik akan sangat besar pengaruhnya dalam meningkatkan kinerja karyawan. Aspek-aspek lingkungan kerja yang dapat memberikan dampak positif kepada para karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerjanya secara optimal, menurut Nitisemito (2011:183), yaitu:

1. Lingkungan kerja yang selalu bersih, sejuk, dan rindang
2. Tempat kerja yang dapat memberikan rasa aman saat bekerja
3. Tersedianya alat-alat memadai
4. Tersedianya ruang kerja yang memiliki penerangan cukup baik

5. Tersedianya ruang kerja yang mencakupi dan memadai serta lokasi yang jauh dari kebisingan dan getaran sehingga tidak mengganggu konsentrasi saat bekerja.

2.1.3.4 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2012:28), menyatakan bahwa lingkungan kerja diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut:

1. Penerangan di tempat kerja
2. Suhu udara di tempat kerja
3. Sirkulasi udara di tempat kerja
4. Kebisingan di tempat kerja
5. Getaran mekanis di tempat kerja
6. Bau tidak sedap di tempat kerja
7. Tata warna di tempat kerja
8. Dekorasi di tempat kerja
9. Musik di tempat kerja
10. Keamanan di tempat kerja
11. Hubungan Karyawan

2.1.4 Stres Kerja

2.1.4.1 Definisi Stres Kerja

Menurut Robbins dalam Noor (2016:11) adalah suatu keadaan yang dialami oleh individu dalam menghadapi sebuah peluang, kendala, atau tuntutan yang hasilnya dianggap tidak pasti namun penting.

Stres mempunyai arti yang berbeda-beda bagi masing-masing individu. Kemampuan setiap orang beraneka ragam dalam mengatasi jumlah, intensitas, jenis, dan lamanya stres. Orang lebih mudah membicarakan ketegangan dari pada stres. Stres merupakan sesuatu yang menyangkut interaksi antara individu dan lingkungan, yaitu interaksi antara stimulasi dan respons. Jadi stres adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang (Sunyoto, 2013:215)

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menjalankan pekerjaannya yaitu yang menyangkut interaksi antara individu dan lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan.

2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Stress yang dialami seseorang biasanya dibagi kepada 2 faktor yang menjadi penyebabnya, yaitu:

- a. Stress karena tekanan dari dalam (internal factor)
- b. Stress karena tekanan dari luar (external factor)

Namun sering juga stres tersebut dialami oleh kedua faktor tersebut, yaitu disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Kondisi seperti ini biasanya membuat seseorang betul-betul berada dalam keadaan yang sangat tidak nyaman. Contohnya ketika di dalam keluarga ia merasa sangat tertekan dan tidak mampu menjadi dirinya sendiri karena setiap hari ia harus melaksanakan rutinitas kehidupan hasil dari perintah orang lain yang bersifat memaksa namun ia sendiri tidak kuasa untuk menolak. Ini kita sebut sebagai stres yang disebabkan oleh faktor internal.

Untuk contoh kasus faktor eksternal dapat kita sebut sebagai kondisi tekanan pekerjaan dari tempat dimana ia bekerja. Sering perintah pimpin yang begitu memaksa agar bekerja sesuai target atau bahkan harus di atas target sementara kemampuan seorang karyawan tidak sesuai target walaupun sebenarnya ia telah memaksa dengan sekuat tenaga namun itu tidak sanggup dilakukannya maka ini mampu menimbulkan stres. Sedangkan penyebab stres kerja antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja

2.1.4.3 Jenis Stres Kerja

Jenis stres menjadi dua (Quick & Quick (1984) dalam Zainal et al., 2017:308), yaitu:

- 1) Eustress, merupakan hasil dari respons terhadap stress yang bersifat positif (membangun). Termasuk kesejahteraan individu, fleksibilitas, kemampuan beradaptasi dan tingkat kinerja yang tinggi.
- 2) Distress, merupakan hasil dari respons yang bersifat negatif (merusak). Termasuk konsekuensi individu, ketidakhadiran yang tinggi, dan menimbulkan penyakit. Dampak dari kedua jenis stres tersebut sangatlah bergantung pada hal yang dialami oleh setiap pribadi pegawai, jika berdampak positif maka tidak menimbulkan kerugian bagi individu maupun organisasi, begitu sebaliknya.

2.1.4.4 Indikator Stres Kerja

Indikator dari stres kerja menurut Robbins dalam Amalia (2016:4) yaitu:

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi
3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain
4. Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab
5. Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi

2.1.5 Kinerja

2.1.5.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai pegawai baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam mencapai visi dan misi dan tujuan organisasi dengan kemampuan menyelesaikan masalah sesuai dengan waktu yang ditentukan dan tidak melanggar hukum (Busro, 2018:89).

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan maupun kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. (Edison et al., 2017:187).

Definisi lain kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah di capai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang di berikan dalam suatu periode tertentu (Kasmir, 2017:182).

Dari beberapa pendapat di atas pengertian kinerja dapat di simpulkan menjadi hasil kerja yang mengacu selama periode waktu tertentu untuk menyelesaikan tanggung jawab dan tugas yang diberikan untuk mencapai tujuan yang dimiliki organisasi

2.1.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Tidak selalu kondisi seseorang maupun kondisi organisasi dalam bekerja selalu baik, banyak kendala yang dialami yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai maupun kondisi organisasi. Oleh karena itu perlu di kaji terlebih dahulu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja (Robert & John (2001:82) dalam Ansory & Indrasari, 2018:210), antara lain:

1. Kemampuan
2. Motivasi
3. Dukungan yang diterima
4. Keberadaan pekerjaan yang dilakukan
5. Hubungan dengan organisasi

Dikutip dari pendapat lain beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja (Kasmir, 2017:189-193), sebagai berikut:

- 1) Kemampuan dan Keahlian
merupakan skill yang di miliki seseorang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, apabila kemampuan yang dimiliki baik maka kinerjanya akan semakin baik pula, begitu sebaliknya.
- 2) Pengetahuan
Memiliki pengetahuan tentang pekerjaan yang baik akan memudahkan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaannya.
- 3) Rancangan kerja
Jika pekerjaan memiliki rancangan pekerjaan maka akan memudahkan untuk melakukan pekerjaan secara benar dan tepat.
- 4) Kepribadian
Merupakan karakter yang di miliki setiap individu, serta berberda-beda satu sama lainnya. Apabila seseorang memiliki kepribadian yang bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya, maka hasil pekerjaannya juga akan memuaskan.
- 5) Motivasi Kerja
Merupakan dorongan bagi seseorang untuk menjalankan tugasnya, dorongan tersebut bisa berasal dari diri sendiri atau dorongan dari luar contohnya: pimpinan rekan kerja, dan lain-lain).
- 6) Kepemimpinan
Perilaku seorang pimpinan yang di terapkan dalam organisasi untuk mengatur, mengelola dan memerintahkan bawahannya untuk melakukan suatu pekerjaan. Jika perilaku pemimpin dapat menyenangkan dan bisa mengayomi maka dapat meningkatkan kinerja pegawai.
- 7) Gaya Kepemimpinan
Gaya yang di terapkan oleh seorang pimpinan dalam menghadapi suatu kondisi tertentu dalam organisasi.

- 8) **Budaya Organisasi**
Kebiasaan atau norma yang dimiliki organisasi yang berlaku secara umum dan harus dipatuhi oleh setiap anggota.
- 9) **Kepuasan Kerja**
Perasaan senang atau suka yang ditunjukkan oleh seseorang sebelum atau sesudah melakukan pekerjaan, apabila seseorang melakukan pekerjaan dengan suka hati tak akan ada beban yang bisa meningkatkan hasil kerjanya.
- 10) **Lingkungan Kerja**
Kondisi di sekitar tempat kerja setiap harinya berupa ruangan, sarana dan prasarana serta hubungan antar rekan kerja.
- 11) **Loyalitas**
Kesetiaan pegawai untuk tetap bekerja dan membela organisasi di mana tempatnya bekerja meskipun dalam kondisi organisasi yang kurang baik.
- 12) **Komitmen**
Kepatuhan pegawai untuk menjalankan kebijakan perusahaan, sehingga akan membuat pegawai berusaha bekerja secara maksimal agar kinerjanya meningkat.
- 13) **Disiplin Kerja**
Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitasnya dengan sungguh-sungguh dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya.

2.1.5.3 Indikator Kinerja

Dalam melakukan penilaian kinerja memerlukan suatu teknik atau alat ukur yang tepat agar sesuai dengan kondisi, untuk meminimalkan suatu hal negatif bagi pekerja. Untuk mengukur kinerja pegawai dapat digunakan dimensi dan beberapa indikator yang akan dijelaskan lebih rinci (Busro, 2018:99-100), sebagai berikut:

- 1) Hasil kerja dengan indikator antara lain:
 - a) Kuantitas hasil kerja
 - b) Kualitas kinerja
 - c) Efisiensi dalam melaksanakan tugas
- 2) Perilaku kerja indikatornya antara lain:
 - a) Disiplin kerja
 - b) Inisiatif
- 3) Sifat pribadi indikatornya antara lain:
 - a) Kejujuran
 - b) Mudah bersosialisasi

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, di maksudkan untuk dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yuli Khoiriyah, Rios Arifin dan Arini Fitria Mustapita (2020) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Pelatihan, Motivasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha Sekretariat Daerah Kabupaten Malang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja, Pelatihan, Motivasi dan Komitmen Organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pegawai Tata Usaha Sekretariat Daerah Kabupaten Malang.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Nila Hotiana dan Febriansyah (2018) yang berjudul “Pengaruh Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Bagian Kepegawaian dan Organisasi, Biro Umum, Kepegawaian dan Organisasi Kementerian Pariwisata RI)”, memperoleh hasil penelitian stress kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Hotiana & Febriansyah, 2018).
3. Penelitian yang dilakukan oleh Syaful islam dan Winarningsih yang berjudul “Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Stars internasional Surabaya”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi, Disiplin dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Stars internasional Surabaya
4. Penelitian yang dilakukan oleh Usailan Oemar dan Leo Gangga (2017) yang berjudul “Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Musi Manyasin”, memperoleh hasil penelitian bahwa Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Pegawai pada Dinas Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Musi Manyasin (Oemar & Gangga, 2017).
5. Penelitian yang dilakukan oleh Lanny.S. Worang, Agusta. L. Repi dan Lucky O.H Dotulong (2017) yang berjudul “Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Kantor Cabang Manado Sarapung”, memperoleh hasil penelitian bahwa secara parsial stres kerja mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia

- (persero) Kantor Cabang Manado Sarapung (Worang, Repi, & Dotulong, 2017).
6. Penelitian yang dilakukan oleh Rina Indra Iswari dan Ari Pradhanawati (2017) yang berjudul “Pengaruh Peran Ganda, Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perempuan di PT. Phapros Tbk Kota Semarang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Peran Ganda, Stres Kerja dan Motivasi Kerja secara simultan terhadap Kinerja Karyawan Perempuan di PT. Phapros Tbk Kota Semarang.
 7. Penelitian yang dilakukan oleh Riski Nurrachman Diansyah (2016) yang berjudul “Pengaruh Gaya kepemimpinan dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Dinas Kesehatan Kabupaten Jember)” memperoleh hasil penelitian bahwa gaya kepemimpinan dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Diansyah, 2016)
 8. Penelitian yang dilakukan oleh Cokorda Istri Ari Sintya Dewi dan I Made Artha Wibawa (2016) yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank BPD Bali Cabang Ubud” memperoleh hasil penelitian bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan PT. Bank BPD Bali Cabang Ubud (Dewi & Wibawa, 2016).

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Motivasi secara sederhana dapat dirumuskan sebagai kondisi atau tindakan yang mendorong seseorang untuk melakukan sebuah pekerjaan atau kegiatan semaksimal mungkin untuk berbuat dan memproduksi. Seorang yang memiliki motivasi yang rendah mereka cenderung untuk menampilkan perasaan tidak nyaman dan tidak senang terhadap pekerjaannya. Sehingga semakin besar motivasi yang dimiliki oleh individu sebagai karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri (Murty dan Hudiwinarsih, 2012:216).

Penelitian yang dilakukan Murty dan Hudiwinarsih (2012) tentang pengaruh kompensasi, motivasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja, menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hubungan variabel motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Solusi Nusantara (Daikin AC Proshop) berhubungan secara positif dan signifikan sedang. Dilihat dari dimensi motivasi kerja PT. Mitra Solusi Nusantara (Daikin AC Proshop) yang diamati dipenelitian ini, masih menunjukkan hasil yang belum memuaskan. Hal ini diketahui dari semangat menjalankan pekerjaan yang masih lemah. Dikarenakan pekerjaan terlalu banyak sehingga bekerja sampai larut malam.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peningkatan motivasi perlu ditingkatkan. Peningkatan motivasi ini memiliki tujuan agar karyawan dapat bekerja dengan maksimal dan mencapai kinerja yang optimal.

2.3.2 Hubungan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Lingkungan kerja merupakan salah satu komponen terpenting dalam karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Disini yang dimaksud dengan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Rahmawanti, 2014:2). Hal ini berarti semakin baik penerapan lingkungan kerja semakin baik pula kinerja karyawan.

Penelitian Rahmawanti (2014) tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, menyatakan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hal ini menunjukkan bahwa karyawan tersebut memiliki tanggung jawab yang besar sehingga dapat meningkatkan kinerjanya. Perasaan senang yang ditunjukkan oleh karyawan dan kecocokan karyawan dengan peraturan perusahaan mencerminkan lingkungan kerja yang nyaman. Hal tersebut (Suryadi & Rosyidi, 2013).

2.3.3 Hubungan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Stres kerja menyebabkan kinerja karyawan tidak tercapai yang diakibatkan dari konflik yang terjadi antar karyawan, beban kerja yang berlebihan, dan waktu yang mendesak yang diberikan perusahaan untuk mencapai target dapat memicu terjadinya stress kerja yang akan berdampak pada kinerja yang tidak tercapai (Amalia, 2016:2). Penelitian yang dilakukan Amalia (2016) tentang pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

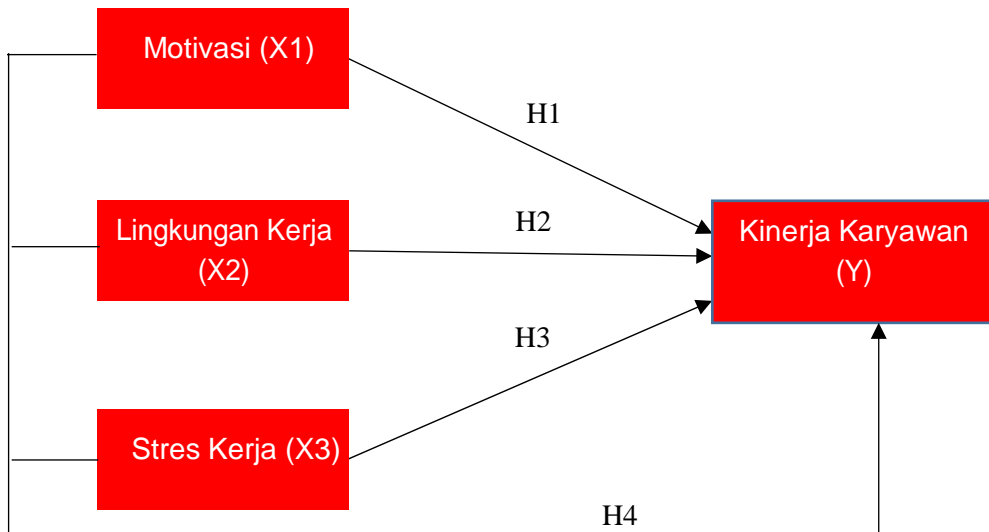
Pada tingkat stres yang rendah kinerja karyawan rendah. Pada kondisi ini karyawan tidak memiliki tantangan dan muncul kebosanan karna kurang stimulasi. Sering dengan kenaikan stres sampai pada titik optimal, maka akan menghasilkan kinerja yang baik. Kondisi ini disebut tingkat stres yang optimal. Pada tingkat stres yang optimal ini akan menciptakan ide-ide yang inovatif, antusiasme dan output konstruktif.

Pada tingkat stres yang tinggi kinerja karyawan juga rendah. Pada kondisi ini terjadi penurunan kinerja. Tingkat stres kerja yang berlebihan akan menyebabkan karyawan dalam kondisi tertekan karena terlalu berat.

2.3.4 Hubungan Motivasi, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Motivasi, Lingkungan kerja dan stress kerja mempengaruhi perusahaan bumn maupun perusahaan swasta. Lingkungan kerja yang baik dapat membuat seseorang melaksanakan pekerjaan secara optimal dengan rasa aman dan nyaman, termotivasinya seorang karyawan juga akan menumbuhkan komitmen organasional yang tinggi pada perusahaan dan kinerja karyawan akan meningkat sesuai yang diharapkan perusahaan. Untuk menjaga maupun meningkatkan kinerja karyawan agar dapat memberikan dampak positif dan tercapainya tujuan perusahaan. perusahaan harus lebih memperhatikan kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian Enggar, dkk (2015), mengatakan bahwa dengan pemberian motivasi yang baik diharapkan akan menimbulkan komitmen organisasional yang tinggi dari karyawan terhadap perusahaan. dan penelitian yang dilakukan oleh Saifudin (2017), mengatakan bahwa lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada dalam lingkungannya, oleh karena lingkungan kerja yang baik dan kondusif akan membuat karyawan merasa betah diruangan, merasa senang, bersemangat melaksanakan kegiatan atau tugasnya.

2.4 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.5 Hipotesis

Hipotesis ialah pernyataan yang masih lemah kebenarannya sehingga perlu dibuktikan melalui penelitian. Sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Motivasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Mitra Solusi Nusantara (Daikin AC Proshop).
- H2: Lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Mitra Solusi Nusantara (Daikin AC Proshop).
- H3: Stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Mitra Solusi Nusantara (Daikin AC Proshop).
- H4: Motivasi, lingkungan kerja dan stres kerja pengaruh signifikan terhadap kinerja kinerja karyawan PT (Daikin AC Mitra Solusi Nusantara Proshop)