

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Tinjauan Tentang Motivasi

1.1.1 Pengertian Motivasi

Dari segi taksonomi, motivasi berasal dari kata “*movere*” dalam bahasa latin, yang berarti bergerak. Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan atau pengikut. Berbagai hal biasanya terkandung dalam berbagai definisi tentang motivasi antara lain adalah keinginan, harapan, kebutuhan, tujuan, sasaran, dorongan dan insentif agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan organisasi. Dengan demikian motivasi dapat meningkatkan kinerja pegawai karena motivasi adalah salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai.

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2017:143) pengertian motivasi adalah:

Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Menurut Edwin B Flipppo (Malayu H.S Hasibuan (2016:143):

Motivasi adalah suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai.

Menurut Winardi (2007:34) :

Motivasi berasal dari kata Motivation yang berarti “menggerakkan”. Motivasi merupakan hasil sejumlah proses yang bersifat internal atau external bagi seorang individu yang menyebabkan timbulnya sikap

antusiasme dan prestasi dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.

Menurut Drs. Malayu S.P Hasibuan (2005:95), tentang motivasi sebagai berikut:

Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Menurut Stephen P. Robins (Malayu S.P Hasibuan (2005:96):

Motivasi sebagai suatu kerelaan untuk berusaha seoptimal mungkin dalam pencapaian tujuan organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan usaha untuk memuaskan beberapa kebutuhan individu.

Berdasarkan beberapa pengertian motivasi dan komponen pokok motivasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah daya pendorong atau daya penggerak seseorang untuk membangkitkan dan mengarahkan perilaku seseorang untuk melakukan pekerjaan.

Menurut *Peterson dan Plowman* dalam Hasibuan (2008:217), berpendapat bahwa adanya keinginan seseorang mau bekerja karena faktor-faktor berikut :

1. *The desire to live*, artinya keinginan untuk hidup merupakan keinginan utama dari setiap orang, manusia bekerja untuk dapat makan dan makan untuk dapat melanjutkan hidupnya.
2. *The desire for posession*, artinya untuk memiliki sesuatu merupakan keinginan manusia yang kedua dan ini salah satu sebab mengapa manusia mau bekerja.
3. *The desire for power*, artinya keinginan akan kekuasaan merupakan keinginan untuk memiliki, mendorong orang mau bekerja.
4. *The desire for recognition*, artinya keinginan akan pengakuan merupakan jenis terakhir dari kebutuhan dan juga mendorong orang mau bekerja.

1.1.2 Jenis-jenis Motivasi

Menurut Malayu S.P Hasibuan dalam bukunya (2005:99) mengemukakan bahwa jenis-jenis motivasi adalah sebagai berikut :

1. Motivasi Positif (Insentif positif), manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja.
2. Motivasi Negatif (Insentif Negatif), manajer memotivasi bawahannya dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasi rendah).

2.1.3 Asas-Asas Motivasi

Menurut Hasibuan (2005:98) asas-asas motivasi sebagai berikut :

1. Asas mengikutsertakan, artinya mengajak bawahan untuk ikut berpartisipasi dan memberikan kesempatan kepada mereka mengajukan pendapat, rekomendasi dalam proses pengambilan keputusan.
2. Asas komunikasi, artinya menginformasikan secara jelas tentang tujuan yang ingin dicapai, cara cara mengerjakannya dan kendala-kendala yang dihadapi.
3. Asas pengakuan, artinya memberikan penghargaan, pujian dan pengakuan yang tepat serta wajar kepada bawahan atas prestasi kerja yang dicapainya.
4. Asas wewenang yang didelegasikan, artinya memberikan kewenangan dan kepercayaan diri pada bawahan, bahwa dengan kemampuan dan kreativitasnya ia mampu mengerjakan tugas tugas itu dengan baik.
5. Asas adil dan layak, artinya alat dan jenis motivasi yang diberikan harus berdasarkan atas keadilan dan kelayakan terhadap semua karyawan.
6. Asas perhatian timbal balik, artinya bawahan yang berhasil mencapai tujuan dengan baik, maka pimpinan harus bersedia memberikan alat dan jenis motivasi.

2.1.4 Alat-Alat Motivasi

Menurut Hasibuan (2005:99) mengemukakan alat-alat motivasi sebagai berikut :

1. Materiil Insentif, yaitu alat motivasi yang diberikan itu berupa uang dan atau barang yang mempunyai nilai pasar, jadi memberikan kebutuhan ekonomis. Misalnya: kendaraan, rumah dan lain-lain.

2. Nonmateriil Insentif, yaitu alat motivasi yang diberikan itu berupa barang atau benda yang tidak ternilai jadi hanya memberikan kepuasan/kebanggaan rohani saja. Misalnya: medali, piagam, bintang jasa dan lain-lainya.
3. Kombinasi Materiil dan Nonmateriil, yaitu alat motivasi yang diberikan itu berupa materiil (uang atau barang) dan nonmateriil (medali atau piagam) jadi memenuhi kebutuhan ekonomis dan kepuasan/kebanggaan rohani.

2.1.5 Metode-Metode Motivasi

Menurut Hasibuan (2005:100) mengemukakan metode-metode motivasi sebagai berikut :

1. Metode Langsung (Direct Motivation), adalah motivasi (materiil dan nonmateriil) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasaannya. Jadi sifatnya khusus seperti memberikan pujian, penghargaan, bonus, piagam dan lain sebagainya.
2. Motivasi Tidak Langsung (Indirect Motivation), adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja/kelancaran tugas, sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya. Misalnya kusi empuk, mesin-mesin yang baik, ruangan kerja terangnyaman, suasana dan lingkungan pekerjaan yang baik, penempatan karyawan yang tepat dan lain-lainya. Motivasi tidak langsung ini besar pengaruhnya untuk merangsang semangat bekerja karyawan, sehingga produktivitas kerja meningkat.

2.1.6 Model-Model Motivasi

Menurut Hasibuan (2005:100) mengemukakan tentang model-model motivasi sebagai berikut :

1. Model Tradisional, mengemukakan bahwa untuk memotivasi bawahan agar gairah bekerjanya meningkat dilakukan dengan sistem insentif yaitu memberikan insentif materiil kepada karyawan yang berprestasi baik. Semakin berprestasi maka semakin banyak balas jasa yang diterimanya.
2. Model Hubungan Manusia, mengemukakan bahwa motivasi bawahan supaya gairah bekerjanya meningkat, dilakukan dengan mengakui kebutuhan sosial mereka dan membuat merek berguna serta penting. Sebagai akibatnya karyawan mendapatkan beberapa kebebasan membuat keputusan dan kreativitas dalam melakukan pekerjaannya. Dengan memperhatikan kebutuhan materiil dan nonmateriil karyawan maka

motivasi bekerjanya dengan meningkat pula. Jadi motivasi karyawan adalah untuk mendapatkan kebutuhan materiil dan nonmateriil.

3. Model Sumber Daya Manusia, mengemukakan bahwa karyawan dimotivasi oleh banyak faktor, bukan hanya uang/barang atau keinginan akan kepuasan saja, akan tetapi juga kebutuhan akan pencapaian dan pekerjaan yang berarti. Menurut model ini karyawan cenderung memperoleh kepuasan dari prestasi kerja yang baik. Karyawan bukanlah berprestasi baik karena mersa puas, melainkan termotivasi oleh rasa tanggung jawab yang lebih luas untuk membuat keputusan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Jadi menurut model sumber daya ini untuk memotivasi bawahanya dilakukan dengan mmberikan tanggung jawab dan kesempatan yang luas bagi mereka untuk mengambil keputusan dalam menyelesaikan pekerjaan. Motivasi gairah bekerja seseorang akan meningkat, jika kepada mereka diberikan kepercayaan dan kesempatan untuk membuktikan kemampuannya.

2.1.7 Proses Motivasi

Menurut Hasibuan (2005:101) mengemukakan bahwa proses motivasi ada beberapa yaitu sebagai berikut :

1. Tujuan, dalam proses memotivasi perlu ditetapkan terlebih dahulu tujuan organisasi, baru kemudian para bawahan dimotivasi kearah tujuan tersebut.
2. Mengetahui Kepentingan
Dalam proses motivasi penting mengetahui kebutuhan/keinginan karyawan dan tidak hanya melihatnya dari sudut kepetingan pimpinan dan perusahaan saja.
3. Komunikasi Efektif
Dalam proses motivasi harus dilakukan komunikasi yang baik dan efektif dengan bawahan. Bawahan harus mengetahui apa yang akan di perolehnya dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhinya supaya insentif itu diperolehnya.
4. Integrasasi Tujuan
Dalam proses motivasi perlu untuk menyatukan tujuan perusahaan dan tujuan kepentingan karyawan. Tujuan perusahaan adalah needs complex, yaitu untuk memperoleh laba, perluasaan perusahaan, sedangkan tujuan individu karyawan adalah pemenuhan kebutuhan dan kepuasan. Jadi

tujuan organisasi/perusahaan dan tujuan karyawan harus disatukan dan untuk ini penting adanya persesuaian motivasi.

5. Fasilitas

Manajer dalam memotivasi harus memberikan fasilitas kepada perusahaan dan individu karyawan yang akan mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan, misalnya memberikan bantuan kendaraan kepada salesman.

6. Team Work

Manajer harus menciptakan team work yang terkoordinasi baik yang bisa mencapai tujuan perusahaan. Team work (kerjasama) ini penting karena dalam suatu perusahaan biasanya terdapat banyak bagian.

2.1.8 Tipe-Tipe Motivasi

Menurut Dandim (2012:17), mengungkapkan bahwa ada beberapa tipe motivasi yaitu sebagai berikut :

1. Motivasi Positif, merupakan proses pemberian motivasi atau usaha membangkitkan motif, dimana hal itu diarahkan pada usaha untuk mempengaruhi orang lain agar dia bekerja secara baik antusias dengan cara memberikan keuntungan tertentu kepadanya. Jenis-jenis motivasi positif antara lain : Imbalan, informasi tentang pekerjaan, kedudukan atau jabatan, perhatian bawahan terhadap bawahan, kondisi kerja, rasa partisipasi dianggap penting, pemberian tugas berikut tanggung jawabnya, dan pemberian kesempatan untuk tumbuh dan berkembang.
2. Motivasi Negatif, motivasi ini sering dikatakan sebagai motivasi yang bersumber dari rasa takut. Misalnya jika dia tidak bekerja akan muncul rasa takut dikeluarkan, takut tidak diberikan gaji, dan takut dijauhi oleh rekan sekerja. Motivasi negatif berlebihan akan membuat organisasi tidak mampu mencapai tujuan. Personalia organisasi menjadi tidak kreatif, dan serba terbatas gerakannya.
3. Motivasi Dari Dalam, motivasi dari dalam timbul pada diri pekerja waktu dia menjalankan tugas-tugasnya atau pekerjaan dan bersumber dari dalam diri pekerja itu sendiri. Dengan demikian berarti juga bahwa kesenangan pekerja muncul pada waktu dia bekerja dan dia sendiri menyenangi pekerjaannya itu.
4. Motivasi Dari Luar, adalah motivasi yang muncul sebagai akibat adanya pengaruh yang ada di luar pekerjaan dan dari luar diri pekerja itu sendiri. Motivasi dari luar biasanya dikaitkan dengan imbalan. Kesehatan, kesempatan cuti, program rekreasi perusahaan dan lain-lainnya. Pada konteks ini manusia organisasional ditempatkan sebagai subjek yang dapat di dorong oleh faktor luar. Manusia bekerja semata-mata didorong oleh adanya sesuatu yang ingin dicapai dan dapat pula bersumber dari faktor-faktor luar subjek.

2.1.9 Upaya-Upaya Memotivasi Karyawan

Menurut Danim (2012:41) upaya-upaya memotivasi karyawan cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan motivasi bawahan adalah sebagai berikut:

1. Rasa Hormat (*respect*). Berikan rasa hormat secara adil, demikian juga penghargaan, adil tidak berarti sama rata. Dengan demikian dilihat dari aspek prestasi kerja, atasan tidak mungkin memberikan penghargaan atau rasa hormat yang sama kepada semua orang. Berikan penghargaan kepada karyawan atas dasar prestasi, kepangkatan, pengalaman, dan sebagainya.
2. Informasi (*information*). Berikan informasi kepada bawahan mengenai aktivitas organisasi, terutama tentang apa yang harus mereka lakukan dan bagaimana cara melakukannya. Informasi standar prestasi, tentukan dan beritahukan apa yang harus diperbuat.
3. Perilaku (*behavior*). Usahakan mengubah perilaku sesuai dengan harapan bawahan dan dengan demikian dia mampu membuat bawahan berperilaku atau berbuat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi. Berikan pujian kepada bawahan yang rajin dan berprestasi sehingga mereka berusaha lebih baik.
4. Hukuman (*punishment*). Berikan hukuman kepada staf yang bersalah diruang terpisah. Jangan menghukum bawahan di depan orang lain, baik didepan rekan kerja maupun prang luar. Hukuman yang diberikan di depan orang lain dapat menimbulkan frustasi dan merendahkan martabat.
5. Perintah (*command*). Perintah yang diberikan kepada bawahan sebaiknya bersifat tidak langsung (*non directive command*). Adakalanya perintah yang seharusnya di iya kan, karena disampaikan secara salah akibatnya di tidak kan. Berikanlah perintah laksana ajakan, dan jika perlu di awali dengan contoh.
6. Perasaan (*sense*). Interaksi antara atasan dengan bawahan adalah interaksi antar manusia. Manusia adalah insan yang penuh perasaan tanpa mengetahui bagaimana harapan bawahan dan perasaan apa yang ada pada diri mereka, sangat sukar bagi pimpinan untuk memotivasi bawahan. Perasaan yang dimaksud antara lain rasa memiliki, rasa partisipasi, rasa bersatu, rasa bersahabat, rasa diterima dalam kelompok, dan rasa mencapai prestasi.

2.1.10 Kendala Dan Faktor Pendukung Motivasi

Menurut Hasibuan (2005:102) mengungkapkan ada beberapa kendala dan faktor pendukung yang di hadapi dalam motivasi yaitu sebagai berikut :

Kendala-Kendala Motivasi :

1. Untuk menentukan alat motivasi yang paling tepat, sulit karena keinginan setiap individu karyawan tidak sama.
2. Kemampuan perusahaan terbatas dalam menyediakan fasilitas dan insentif.
3. Manajer sulit mengetahui motivasi kerja setiap individu karyawan.
4. Manajer sulit memberikan insentif yang adil dan layak.

Faktor Pendukung Pemberian Motivasi :

Walaupun berbeda setiap individu karyawan mempunyai keinginan yang berbeda-beda, tetapi ada kesamaan dalam kebutuhan (needs)-nya, yaitu setiap manusia ingin hidup dan untuk hidup perlu makan dan manusia normal mempunyai harga diri. Jadi setiap manusia/karyawan mengharapkan kompensasi dari prsetasi yang diberikannya serta ingin memperoleh pujian, perlakuan yang baik dari atasanya.

2.1.11 Teori-Teori Motivasi

Menurut Hasibuan teori-teori motivasi dibagi menjadi beberapa kelompok, yaitu :

1. Teori Kepuasan (Contetc Theory). Teori ini mendasarkan pendekatannya atas faktor-faktor kebutuhan dan kepuasan individu yang menyebabkan bertindak dan berperilakudengan cara tertentu. Teori ini memusatkan perhatian pada faktpr-faktor dalam diri orang yang menguatkan, mengarahkan, medukung dan menghentikan perilakunya. Teori ini mencaoba menjawab pertanyaan kebutuhan apa yang memuaskan dan mendorong semangat bekerja seseorang. Hal yang memotivasi semangat bekerja seseorang adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan materiil maupun nonmateriil yang diperolehnya dari hasil pekerjaannya.

Teori Kepuasan (*content theory*) ini dikenal sebagai berikut :

a. Teori Motivasi Klasik

Teori motivasi klasik (teori kebutuhan tunggal) ini dikemukakan oleh Frederick Winslow Taylor. Menurut teori ini motivasi para pekerja hanya untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan biologis saja. Kebutuhan biologis adalah kebutuhan yang diperlukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup seseorang. Kebutuhan dan kepuasan biologis ini akan terpenuhi, jika gaji atau upah (uang atau barang) yang diberikan cukup besar. Jadi jika gaji karyawan dinaikkan maka semangat bekerja akan meningkat.

b. *Maslow's Need Hierarchy Theory*

Maslow's Need Hierarchy Theory dikemukakan oleh A.H.Maslow tahun 1943. Teori ini merupakan kelanjutan dari "Human Science Theory" Elton Mayo yang menyatakan bahwa kebutuhan dan kepuasan seseorang itu jamak yaitu kebutuhan biologis dan psikologis berupa materiil dan nonmateriil. Maslow mengungkapkan terdapat 5 (Lima) tingkatan kebutuhan yaitu :

1. Physiological Needs (kebutuhan fisik biologis), yaitu kebutuhan yang diperlukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup seseorang seperti makan, minum, udara, perumahan dan lain sebagainya.
2. Safety and Security Needs (kebutuhan keamanan dan keselamatan), adalah kebutuhan akan keamanan dari ancaman yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melakukan pekerjaan.
3. Affiliation or Acceptance Needs (kebutuhan sosial), seperti teman, dicintai dan mencintai serta diterima dalam pergaulan kelompok karyawan.
4. Esteem or Status or Needs (kebutuhan akan penghargaan diri), pengakuan serta penghargaan prestise dari karyawan dan masyarakat lingkungannya.
5. Self Actualization (kebutuhan akan aktualisasi diri), dengan menggunakan kecakapan, kemampuan, ketrampilan dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang semaksimal mungkin memuaskan atas luar biasa yang sulit dicapai orang lain.

c. *Herzberg's Two Factor Motivation Theory*

Teori motivasi dua faktor atau teori motivasi kesehatan atau faktor higienis. Menurut teori ini motivasi yang ideal yang dapat merangsang usaha adalah "peluang untuk melaksanakan tugas yang lebih membutuhkan keahlian dan peluang untuk mengembangkan kemampuan".

d. *McClelland's Achievement Motivation Theory*

Teori motivasi prestasi dikemukakan oleh David McClelland. Teori ini berpendapat bahwa karyawan mempunyai cadangan energi potensial. Bagaimana energi ini dilepaskan dan digunakan tergantung pada kekuatan dorongan motivasi seseorang dan situasi serta peluang yang tersedia. Energi ini akan dimanfaatkan oleh karyawan karena didorong oleh :

- Kekuatan motif dan kebutuhan dasar yang terlibat
- Harapan keberhasilannya
- Nilai insentif yang terletak pada tujuan.

McClelland mengelompokkan tiga kebutuhan manusia yang dapat memotivasi gairah bekerja yaitu :

1. Kebutuhan akan prestasi (Need for Achievement)
2. Kebutuhan akan afiliasi (Need for Affiliation)
3. Kebutuhan akan kekuatan (Need for Power).

e. *Alderfer's Existence, Relatedness and Growth (ERG) Theory*

Aldefer mengemukakan bahwa ada tiga kelompok kebutuhan yang utama yaitu :

1. Kebutuhan akan keberadaan (Existence Needs), berhubungan dengan kebutuhan dasar termasuk di dalamnya Physiological needs dan Safety needs dari Maslow.
2. Kebutuhan akan afiliasi (Relatedness Needs), menekankan akan pentingnya hubungan anatar individu (interpersonal relationship) dan juga bermasyarakat (sosial relationship)
3. Kebutuhan akan kemajuan (Growth Needs), adalah keinginan interistik dalam diri seseorang untuk maju atau meningkatkan kemampuan pribadinya.

f. *Teori Motivasi Human Relations*

Teori ini mengutamakan hubungan seseorang dengan lingkungannya. Menurut teori ini seseorang akan berprestasi baik, jika ia diterima dan diakui dalam pekerjaan serta lingkungannya.

Teori ini menekankan peranan aktif pimpinan organisasi dalam memelihara hubungan dan kontak-kontak pribadi dengan bawahannya yang dapat membangkitkan gairah kerja. Teori ini mengajurkan bila dalam memotivasi bawahan memerlukan kata-kata, hendaknya kata-kata itu mengandung kebijakan sehingga dapat menimbulkan rasa dihargai dan sikap optimis.

g. *Teori Motivasi Claude S. George*

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

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

2.2 Tinjauan Kinerja

1.2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Pengertian *performance* dikatakan sebagai hasil kerja atau prestasi kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi. Namun kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja atau prestasi kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Tujuan kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik.

Menurut Rivai, Basri (Lijan Poltak Sinambela (2012:6):

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

Menurut Mangkunegara (2013:67):

“Menjelaskan bahwa kinerja pegawai ialah kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Menurut Veithzal Rivai (2006:309) mengatakan bahwa: Kinerja merupakan prilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan seseuai dengan perannya dalam perusahaan.

Menurut Wibowo (2007:4) mengatakan bahwa Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah di susun.

Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan pekerjaan.

Menurut Mc. Clelland dalam buku Syamsir Torang (2014:74) menentukan beberapa karakteristik kinerja yaitu : bertanggung jawab dalam pemecahan masalah, menetapkan tujuan, ada umpan balik yang diandalkan.

Kinerja pegawai seharusnya memperoleh perhatian yang serius dari pimpinan dalam organisasi, mengingat kinerja akan menjadi sumber utama dari kinerja organisasi. Dengan kata lain maju tidaknya suatu organisasi akan sangat dipengaruhi oleh kinerja organisasi yang tentu saja akan bersumber dari kinerja individu. Kinerja yang baik akan dipengaruhi oleh dua hal yaitu tingkat kemampuan dan motivasi kerja yang baik.

Untuk menilai atau mengevaluasi kinerja pegawai maka secara objektif dan akurat, perlu adanya tolak ukur atau tingkat kinerja. Pengukuran tingkat kinerja tergantung pada jenis pekerjaan dan tujuan organisasi yang bersangkutan.

1.2.2 Tujuan Kinerja

Kinerja merupakan kegiatan pengelolaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan adalah tujuan tentang arah secara umum,

sifatnya luas tanpa batasan waktu dan tidak berkaitan dengan prestasi tertentu dalam jangka waktu tertentu. Karena tujuan merupakan aspirasi.

Kinerja merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaan, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka kerja bafi supervisor dan pekerja saling berkomunikasi. Tujuan kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi.

1.2.3 Sasaran Kinerja

Sasaran kinerja merupakan suatu pernyataan secara spesifik yang menjelaskan hasil yang harus di capai, kapan dan oleh siapa sasaran yang ingin dicapai tersebut diselesaikan (Wibowo,2009:59) sifatnya dapat dihitung, prestasi yang diamati, dan dapat diukur. Menurut Furtwengler (2001:1), sasaran kinerja mencakup :

Perbaikan kinerja, pengembangan pegawai, kepuasan pegawai, keputusan kompensasi dan kertampilan berkomunikasi. Sebagai sasaran suatu kinerja mencakup unsur-unsur diantaranya :

1. *The performers*, yaiktu orang menjalankan kinerja.
2. *The action atau performance*, yaitu tentang tindakan atau kinerja yang dilakukan oleh performer.
3. *A time element*, menunjukan kapan waktu pekerjaan dilakukan.
4. *An evaluation method*, tentang cara penilaian bagaimana hasil pekerjaan dapat dicapai. Dan,
5. *The palace*, menunjukan tempat dimana pekerjaan dilakukan. (Wibowo, 2009:59-60)

1.2.4 Standar Kinerja

Standar kinerja merupakan elemen penting dan sering dilupakan dalam proses review kinerja. Standar kinerja menjelaskan apa yang di harapkan manajer dari pekerja sehingga harus di pahami pekerja. Klarifikasi tentang

apa yang diharapkan merupakan hal yang penting untuk memberikan pedoman perilaku pekerja dan dipergunakan sebagai dasar untuk penilaian. Standar kinerja merupakan tolok ukur terhadap mana kinerja diukur agar efektif. Standar kinerja harus dihubungkan dengan hasil dari setiap pekerjaan. (Wibowo, 2014:63)

1.2.5 Indikator Penilaian Kinerja

Maka dari itu untuk dimensi Kinerja menurut veithzal Rivai (2006:309) mengungkapkan bahwa:

- a. Kualitas
- b. Kuantitas
- c. Efektivitas
- d. Komitmen kerja

Menurut Mangkunegara (2014:75), terdapat beberapa faktor kinerja yang biasa dijadikan sebagai standar kinerja prestasi kerja yaitu :

1. Kualitas kerja yang meliputi ketetapan, ketelitian, ketrampilan, serta kebersihan.
2. Kualitas kerja yang meliputi output rutin serta output non rutin (ekstra).
3. Keandalan atau dapat tidaknya diandalkan yakni dapat tidaknya mengikuti instruksi, kemampuan inisiatif, kehati-hatian serta kerajinan.
4. Sikap yang meliputi sikap terhadap organisasi pegawai lain, pekerjaan serta kerjasama.

Mangkunegara (2012:18) mengemukakan bahwa aspek-aspek standar pekerjaan yang dinilai dari aspek kuantitas dan kualitas :

1. Aspek kualitas meliputi :
 - a. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan
 - b. Tingkat kemampuan dalam bekerja
 - c. Kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan dan
 - d. Kemampuan mengevaluasi (keluhan dan keberatan konsumen)
2. Aspek kuantitas meliputi :
 - a. Proses kerja dan kondisi pekerjaan
 - b. Waktu yang di pergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan

- c. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan dan
- d. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.

2.2.6 Kaitan Motivasi Dengan kinerja

Setelah memaparkan motivasi dan kinerja pegawai, maka dapat dikatakan motivasi merupakan pemberian dorongan kepada pegawai untuk lebih giat lagi dalam melakukan pekerjaan agar sesuai dengan pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Seorang pegawai juga akan mampu bekerja dengan semangat yang tinggi karena tingkat motivasi dari atasan juga berpengaruh besar, maka dampaknya adalah hasil dari pelaksanaan pekerjaan tersebut akan lebih positif dan hasil yang dicapai lebih optimal.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai akan meningkat jika dilakukan motivasi yang optimal . maka dikatakan pula antara motivasi dengan kinerja pegawai mempunyai keterkaitan dimana secara teoritis bahwa peningkatan motivasi akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai.