

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Setelah peneliti uraikan pada Bab 1, penelitian ini bertujuan untuk mengulas kembali tentang “Study Kepustakaan, Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan”. Pada Bab ini, peneliti akan menguraikan teori yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian yang akan dibahas, serta mempelajari dan memahami penelitian terdahulu yang akan menjadi acuan dalam mengulas kembali hasil penelitian terdahulu tentang kinerja serta faktor yang mempengaruhinya terutama disiplin kerja dan motivasi.

2.1.1 Kinerja Karyawan

2.1.1.1 Pengertian Kinerja

Secara umum kinerja dapat diartikan sebagai hasil pencapaian kerja seseorang dalam masa waktu tertentu berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan guna untuk mencapai tujuan dari perusahaan.

Secara teoritis pengertian kinerja telah dikemukakan oleh para ahli. Rivai (2005) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut Wibowo (2007) menyatakan, Kinerja tidak hanya menyangkut tentang hasil kerja atau prestasi kerja yang telah dicapai, tetapi kinerja juga menyangkut tentang bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Selanjutnya menurut Mangkunegara (2000) bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) merupakan hasil kerja karyawan secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sementara itu terdapat pendapat lain tentang pengertian kinerja juga dikemukakan oleh Wirawan (2009) menjelaskan bahwa kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Kasmir (2016) mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Merujuk dari beberapa pendapat para ahli diatas, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa kinerja dapat diartikan sebagai “hasil kerja” dan “proses (perilaku) kerja” karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Hasil kerja dalam hal ini di ukur berdasarkan kualitas dan kuantitas atau kriteria lain yang ditetapkan, dalam periode waktu tertentu sesuai tugas dan tanggung jawabnya. Sedangkan proses (perilaku) kerja dalam hal ini ditekankan pada bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung sesuai dengan fungsi-fungsi atau indikator pekerjaan atau profesi itu untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Jadi kinerja seorang karyawan dikatakan tinggi, apabila hasil kerjanya dalam periode waktu yang ditetapkan sesuai dengan kualitas, kuantitas atau kriteria lain yang ditetapkan. Selain itu kinerja karyawan dikatakan tinggi apabila penyelesaian tugas dan tanggung jawabnya dijalankan berdasarkan fungsi-fungsi atau indikator pekerjaan yang telah ditetapkan.

2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Beberapa ahli memiliki pendapat yang berbeda tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kasmir (2016) mengatakan bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Kemampuan dan Keahlian

Karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang baik maka dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan benar, sehingga akan memberikan kinerja yang baik terhadap perusahaan. Begitupun sebaliknya ketika karyawan kurang memiliki kemampuan dan keahlian dalam melaksanakan pekerjaannya dengan benar, maka akan menghasilkan hasil yang kurang maksimal sehingga kinerja karyawan menunjukkan kurang baik.

2. Pengetahuan

Karyawan yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan akan memudahkan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya, demikian pula sebaliknya karyawan yang kurang mengetahui tentang pekerjaannya maka

dalam menyelesaikan pekerjaannya kurang baik sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

3. Rancangan Kerja

Suatu pekerjaan yang memiliki rancangan pekerjaan yang baik maka akan memudahkan karyawan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara benar dan baik. Dengan demikian rancangan pekerjaan akan mampu meningkatkan kinerja karyawan.

4. Kepribadian

Setiap orang memiliki kepribadian yang berbeda-beda dengan yang lainnya. Karyawan yang memiliki karakter atau kepribadian yang baik maka karyawan tersebut akan melakukan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh dan penuh rasa tanggung jawab sehingga menghasilkan pekerjaan yang baik. Dapat disimpulkan bahwa kepribadian yang dimiliki seseorang dapat mempengaruhi kinerja karyawan

5. Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat baik dorongan dari luar maupun dari dalam dirinya sendiri, maka karyawan akan terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan baik sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Begitupun sebaliknya karyawan yang tidak memiliki dorongan yang kuat untuk melakukan pekerjaan maka akan menghasilkan kinerja yang buruk.

6. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan sikap pemimpin dalam mengatur dan memerintah bawahannya untuk melakukan tanggung jawabnya. Seorang pemimpin yang memiliki perilaku yang mengayomi, membimbing dan mendidik karyawan tentu akan membuat karyawan senang dengan mengikuti apa yang diperintahkan oleh pemimpinnya. Hal ini dapat meningkatkan kinerja karyawannya.

7. Gaya kepemimpinan

Sikap pemimpin yang demokratis tentu berbeda dengan pemimpin yang memiliki sikap kepemimpinan yang otoriter. Dalam pelaksanaannya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi perusahaan tersebut. Gaya kepemimpinan ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

8. Budaya Organisasi

Budaya organisasi berkaitan dengan kebiasaan atau norma yang berlaku di sebuah perusahaan. Kebiasaan atau norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima serta dipatuhi oleh semua karyawan perusahaan. Kebiasaan dan norma ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan atau kinerja organisasi.

9. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja ini berkaitan dengan perasaan senang atau suka karyawan sebelum dan sesudah mengerjakan pekerjaannya. Jika karyawan memiliki perasaan senang dan gembira untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun menghasilkan kerja yang baik. Dengan demikian kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja.

10. Lingkungan Kerja

Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana yang nyaman dan memberikan ketenangan dalam bekerja maka akan tercipta suasana lingkungan kerja yang kondusif tanpa adanya gangguan saat bekerja. Dengan lingkungan kerja yang baik sehingga dapat meningkatkan hasil kerja karyawan.

11. Loyalitas

Loyalitas berkaitan dengan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempat karyawan tersebut bekerja. Kesetiaan karyawan dapat ditunjukkan dengan terus bekerja secara sungguh-sungguh meskipun keadaan perusahaan sedang tidak baik dan karyawan yang setia dengan perusahaan tidak akan membocorkan apa yang menjadi rahasia perusahaan kepada pihak lain. Loyalitas akan terus berkarya untuk menjadi lebih baik dengan menganggap bahwa tempat mereka bekerja seperti miliknya sendiri. Pada akhirnya loyalitas dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

12. Komitmen

Komitmen dapat diartikan sebagai kepatuhan karyawan terhadap janji-janji yang telah dibuatnya terhadap perusahaan. Dengan kata lain komitmen merupakan kepatuhan karyawan menjalankan kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya. Dengan mematuhi kesepakatan tersebut membuat karyawan akan berusaha dengan baik untuk dapat menepati

kesepakatan yang telah dibuatnya. Sehingga kepatuhan untuk menepati kesepakatannya dapat mempengaruhi kinerjanya.

13. Disiplin Kerja

Usaha karyawan untuk melakukan pekerjaannya secara sungguh-sungguh sesuai dengan apa yang telah diperintahkan kepadanya dan dalam penyelesaiannya tepat waktu. Selain mematuhi waktu yang telah diberikan kepadanya, karyawan juga mematuhi semua peraturan yang berlaku di perusahaan tersebut.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2001) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah

a. Faktor Kemampuan

Kemampuan ini berkaitan dengan kemampuan secara potensi (IQ) dan kemampuan secara reality (knowledge+skill), semakin tinggi pendidikannya maka karyawan akan memadai dalam mengerjakan pekerjaan dan semakin terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

b. Faktor Motivasi

Dalam hal ini motivasi diartikan suatu sikap pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja di lingkungan kerja perusahaannya. Pimpinan dan karyawan yang bersikap positif terhadap situasi kerja akan menunjukkan motivasi kerja yang tinggi terhadap pekerjaannya. Motivasi kerja yang dimaksud meliputi hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan dan kondisi kerja.

Wirawan (2009) berpendapat kinerja pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor. Faktor-faktor tersebut yaitu:

1. faktor lingkungan internal organisasi

Dalam melaksanakan pekerjaannya, pegawai memerlukan dukungan dari tempat ia bekerja. Dukungan yang diberikan perusahaan kepada karyawannya dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai.

2. faktor lingkungan eksternal organisasi

Faktor lingkungan eksternal organisasi merupakan keadaan yang terjadi di luar lingkungan organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Keadaan yang diluar lingkungan organisasi ini seperti terjadinya krisis ekonomi dan keuangan yang dialami oleh negara dan menurunkan nilai nominal upah dan gaji karyawan.

3. faktor internal karyawan atau pegawai

Faktor ini berasal dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor bawaan misalnya bakat, sifat pribadi dan kejiwaan. Sementara itu faktor yang diperoleh misalnya pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja, motivasi kerja dan kedisiplinan.

Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Handoko (2001) yaitu:

1. Motivasi

Merupakan faktor pendorong yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan

ini berhubungan dengan sifat hakiki manusia untuk mendapatkan hasil terbaik dalam bekerja.

2. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja dapat mencerminkan perasaan seseorang. Hal ini terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja.

3. Tingkat stres

Tingkat stress yang dialami seseorang terlalu besar dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan sehingga dapat mengganggu aktivitas pekerjaan karyawan.

4. Kondisi pekerjaan

Yang dimaksud dengan kondisi pekerjaan yang dapat mempengaruhi kinerja adalah berkaitan dengan tempat kerja karyawan.

5. Sistem kompensasi

Kompensasi merupakan tingkat balas jasa yang diterima oleh karyawan atas apa yang telah dikerjakan karyawan untuk perusahaan. Jadi, pemberian kompensasi harus layak agar karyawan dapat lebih semangat untuk bekerja

6. Desain pekerjaan

Desain pekerjaan harus jelas supaya karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

Sementara itu Mangkuprawira dan Hubeis (2007) mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sebagai berikut:

1. Faktor Personal, faktor personal pegawai meliputi unsur pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor Kepemimpinan, faktor ini berkaitan dengan peran manajer dan team leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan memberikan dukungan kepada karyawan.
3. Faktor Tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu team, kepercayaan antar sesama anggota team dan kekompakan anggota team.
4. Faktor Sistem, hal ini menyangkut tentang sistem kerja, fasilitas kerja dan infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, kompensasi dan proses organisasi dan budaya yang ada di organisasi.
5. Faktor Kontekstual, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Merujuk berbagai pendapat para ahli diatas, maka secara konseptual ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jika diakumulasikan pendapat beberapa ahli diatas, terdapat 15 faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu:

1. Kemampuan dan Keahlian
2. Pengetahuan
3. Rancangan Kerja
4. Kepribadian
5. Motivasi Kerja

6. Kepemimpinan
7. Gaya Kepemimpinan
8. Budaya Organisasi
9. Kepuasan Kerja
10. Lingkungan Kerja
11. Loyalitas
12. Komitmen
13. Disiplin Kerja
14. Kondisi Pekerjaan
15. Tingkat Stres

Selain faktor-faktor diatas terdapat beberapa ahli yang menjelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, namun masih terbagi sub-faktor sehingga lebih disebut sebagai dimensi. Beberapa pendapat tersebut seperti yang dikemukakan oleh:

- 1) Mangkunegara (2001), mengemukakan dua faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:
 1. Faktor atau Dimensi Kemampuan, meliputi kemampuan potensial (IQ) dan kemampuan secara realiti (knowledge+skill)
 2. Faktor atau Dimensi Motivasi, yaitu sikap pemimpin dan karyawan terhadap situasi kerja
- 2) Wirawan (2009), berpendapat bahwa kinerja karyawan merupakan hasil sinergi dari faktor-faktor sebagai berikut:

1. Faktor lingkungan internal organisasi, kondisi lingkungan kerja yang kondusif/mendukung pelaksanaan pekerjaan karyawan.
 2. Faktor eksternal organisasi, yakni keadaan yang ada atau terjadi di luar lingkungan organisasi yang dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan.
 3. Faktor internal karyawan atau pegawai, yang berasal dari dalam diri karyawan, bawaan dari lahir.
- 3) Mangkuprawira dan Hubeis (2007), menguraikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan dan kinerjanya, yaitu:
1. Faktor Personal, meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen.
 2. Faktor Kepemimpinan, berkaitan dengan peran manajer dan team leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan kepada karyawan.
 3. Faktor Tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat dari rekan kerja, kepercayaan antar sesama dan kekompakan anggota dalam satu tim.
 4. Faktor Sistem, meliputi sistem kerja, kompensasi, infrastruktur dan fasilitas kerja, proses organisasi dan budaya yang ada di organisasi,
 5. Faktor Kontekstual, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal, yang tiap kelompok kerja (tim kerja) tidak sama, artinya sesuai dengan konteks masing-masing.

2.1.1.3 Indikator Kinerja Karyawan

Setiap perusahaan pastinya menginginkan karyawannya mempunyai kinerja yang baik guna untuk menunjang tujuan dari perusahaan. Perusahaan perlu untuk mengukur sejauh mana tingkat kinerja karyawannya, maka diperlukannya instrumen alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja perusahaan tersebut. Beberapa ahli telah mengemukakan tentang indikator untuk mengukur kinerja karyawan, salah satu diantaranya adalah seperti yang dikemukakan oleh Moeheriono dalam Abdulloh (2014), bahwa untuk mengukur kinerja karyawan dapat diketahui dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

- a. *Efektif*, indikator ini mengukur derajat kesesuaian yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan. Indikator efektivitas ini menjawab pertanyaan mengenai apakah kita melakukan sesuatu yang sudah benar (*are we doing the right*).
- b. *Efisien*, indikator ini mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin. Indikator efektivitas ini menjawab pertanyaan mengenai apakah kita melakukan sesuatu dengan benar (*are we doing things right?*).
- c. *Kualitas*, indikator ini mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.
- d. *Ketepatan waktu*, indikator ini mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu.
- e. *Produktivitas*, indikator ini mengukur tingkat efektivitas suatu organisasi.

- f. *Keselamatan*, indikator ini mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para karyawan ditinjau dari aspek kesehatan.

T.R. Michel dalam buku Rizky (2001) mengemukakan bahwa indikator kinerja meliputi:

- a) *Kualitas Pekerjaan (Quality of work)*, yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan pemakainya atau tidak, sehingga hal ini dapat dijadikan standar kerja
- b) *Komunikasi (Communication)*, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumen
- c) *Kecepatan (Promptness)* yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh waktu, pegawai dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai peningkatan kerja
- d) *Kemampuan (Capability)*, yaitu kemampuan yang dimiliki seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan semaksimal mungkin
- e) *Inisiatif (Intiative)* yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah dalam pekerjaannya sendiri agar tidak ketergantungan dalam bekerja

Wilson Bangun (2012) berpendapat suatu pekerjaan dapat diukur melalui jumlah pekerjaan, kualitas, ketepatan waktu mengerjakannya, kehadiran, kemampuan bekerja sama yang dituntut suatu pekerjaan tertentu

1. *Jumlah Pekerjaan*, indikator ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu maupun kelompok yang digunakan sebagai persyaratan menjadi standar kerja.

2. Kualitas Pekerjaan, setiap pekerjaan yang bekerja dalam perusahaan harus mampu memenuhi persyaratan untuk dapat menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan kualitas suatu pekerjaan tertentu.
3. Ketepatan Waktu, setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya.
4. Kehadiran, suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai dengan waktu yang ditentukan. Kinerja karyawan dapat ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan selama dalam melakukan pekerjaannya.
5. Kemampuan kerja sama, kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan kerja lainnya.

Menurut Mathis dan Jackson (2002), indikator kinerja pegawai terdiri dari 5 indikator yaitu:

1. Kuantitas hasil kerja: hal ini dapat dilihat dari tingkat yang dihasilkan dan jumlah yang dapat dihasilkan oleh pegawai
2. Kualitas hasil kerja: hal ini dapat dilihat dari tingkat pekerjaan yang baik dan tingkat kesalahan yang dilakukan
3. Waktu hasil kerja: jumlah waktu yang dipergunakan karyawan untuk mengerjakan pekerjaan diukur dari tingkat waktu yang digunakan dan jumlah waktu yang digunakan
4. Kehadiran: tingkat kehadiran dalam kurun waktu tertentu
5. Kemampuan: kompetensi yang dimiliki karyawan

Selain itu, kasmir (2016) mengemukakan bahwa untuk mengukur karyawan dapat digunakan beberapa indikator yakni:

1. Kualitas (Mutu)

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu. Dengan kata lain bahwa kualitas merupakan suatu tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan.

2. Kuantitas (Jumlah)

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) dihasilkan oleh seseorang. Dengan kata lain kuantitas merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam bentuk satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan. Pencapaian kuantitas yang diharapkan adalah jumlah yang sesuai dengan target atau melebihi dari target yang telah ditetapkan.

3. Waktu (Jangka Waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi. Jika melanggar atau tidak memenuhi ketentuan waktu tersebut, maka dapat dianggap kinerjanya kurang baik., demikian pula sebaliknya. Dalam arti yang lebih luas ketepatan waktu merupakan di mana kegiatan tersebut dapat diselesaikan atau suatu hasil produksi dapat dicapai dengan batas waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

4. Penekanan biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dilakukan. Artinya dengan biaya yang telah dianggarkan tersebut merupakan sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan. Jika pengeluaran biaya melebihi anggaran yang telah ditetapkan maka akan terjadi pemborosan, sehingga kinerjanya dianggap kurang baik demikian pula sebaliknya.

5. Pengawasan

Dengan melakukan pengawasan karyawan akan merasa lebih bertanggung jawab atas pekerjaannya dan jika terjadi penyimpangan akan memudahkan untuk melakukan koreksi dan melakukan perbaikan secepatnya. Artinya pengawasan sangat diperlukan dalam rangka mengendalikan aktivitas karyawan agar tidak meleset dari yang sudah direncanakan atau ditetapkan.

6. Hubungan antar karyawan

Dalam hubungan ini diukur apakah seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerja sama antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya. Hubungan antar perseorangan akan menciptakan suasana yang nyaman dan kerja sama yang memungkinkan satu sama lain saling mendukung untuk menghasilkan aktivitas pekerjaan yang lebih baik.

2.1.2 Disiplin Kerja

2.1.2.1 Pengertian Disiplin Kerja

Pada hakikatnya disiplin kerja merupakan perilaku sukarela karyawan yang dapat mengikuti dan mematuhi peraturan perusahaan. Disiplin karyawan ini sangat diperlukan dalam perusahaan, karena dengan disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan.

Secara teoritis pengertian disiplin telah dikemukakan oleh banyak ahli. Hasibuan (2014) mengemukakan pendapat bahwa disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian karyawan yang disiplin dalam bekerja akan mematuhi dan mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, bukan atas paksaan.

Menurut Singodimejo dalam bukunya Sutrisno (2017) mengatakan disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma yang berlaku disekitarnya. Disiplin menunjukkan sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap kebijakan atau peraturan perusahaan. Dengan demikian bila kebijakan atau peraturan yang ada dalam perusahaan diabaikan atau sering dilanggar oleh karyawan, maka karyawan mempunyai sikap atau perilaku disiplin yang buruk. Sebaliknya jika karyawan patuh pada peraturan perusahaan maka karyawan mempunyai sikap disiplin yang baik.

Sementara itu Latainer dalam Soediono (1995), mengartikan disiplin sebagai suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh karyawan

dan menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan, peraturan, dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dan perilaku.

Disiplin kerja adalah wujud atau tindakan untuk mematuhi dan mentaati kebijakan, peraturan dan norma-norma yang berlaku pada perusahaan atau organisasi. Tindakan untuk mematuhi dan mentaati ini dilakukan karyawan karena adanya rasa hormat, kerelaan dan kesadaran diri. Karena itu rasa disiplin merupakan sebuah potensi atau kekuatan yang sesungguhnya ada pada diri karyawan.

Dengan demikian dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa disiplin kerja adalah tindakan patuh dan taat terhadap semua aturan, kebijakan dan norma-norma yang berlaku di perusahaan yang dilandasi rasa hormat, kerelaan dan kesadaran diri karyawan. Dengan kata lain bahwa disiplin kerja adalah rasa hormat, kerelaan dan kesadaran diri karyawan untuk melakukan pekerjaan yang dibebankan berdasarkan peraturan, kebijakan dan norma-norma yang berlaku di perusahaan untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi.

2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Untuk meningkatkan kedisiplinan kerja karyawan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya, faktor-faktor tersebut sangat penting untuk dapat meningkatkan disiplin kerja dalam perusahaan. Beberapa ahli banyak yang mengemukakan pendapat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja. Menurut Singodimedjo dalam bukunya Sutrisno (2017), faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai adalah:

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi

Pemberian kompensasi yang dilakukan oleh perusahaan dapat mempengaruhi kedisiplinan karyawan. Karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku di perusahaan jika ia merasakan adanya jaminan yang setimpal atas jerih payahnya yang telah dilakukan untuk perusahaan. Bila karyawan menerima kompensasi yang layak, mereka akan bekerja dengan semangat dan tekun, serta karyawan akan selalu berusaha bekerja dengan sebaik-baiknya. Akan tetapi bila karyawan merasa kompensasi yang diterima tidak layak atau kurang setimpal dengan jerih payahnya dapat menyebabkan karyawan akan sering mangkir dalam bekerja.

2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan

Peran keteladanan kepemimpinan sangat penting sekali, karena dalam lingkungan perusahaan, semua karyawan akan selalu memperhatikan atau mencontoh pemimpinnya dalam menegakkan kedisiplinan.

3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan

Penegakan disiplin tidak akan terlaksana dalam perusahaan jika tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pedoman bersama. Para karyawan akan menegakkan disiplin bila ada peraturan yang jelas dan diinformasikan kepada mereka. Disiplin tidak mungkin ditegakkan bila peraturan yang dibuat hanya berdasarkan instruksi lisan yang dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi dan situasi. Oleh karena itu, disiplin akan dapat ditegakkan dalam perusahaan jika ada peraturan tertulis yang telah disepakati bersama.

4. Keberanian pimpinan dalam mengambil keputusan

Pengambilan keputusan yang dilakukan pimpinan dalam penegakan kedisiplinan sangat diperlukan. Bila terjadi pelanggaran kedisiplinan yang dilakukan oleh karyawan, maka perlu ada ketegasan pimpinan untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuat. Dengan adanya tindakan terhadap pelanggar disiplin, sesuai dengan sanksi yang ada maka semua karyawan akan tidak berbuat hal yang serupa dan tidak seenaknya sendiri dalam perusahaan.

5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan

Setiap aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu adanya pengawasan yang dapat mengarahkan karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Dengan adanya pengawasan seperti demikian, maka karyawan akan terbiasa melaksanakan disiplin kerja. Mungkin untuk sebagian karyawan yang sudah menyadari arti disiplin, pengawasan seperti itu tidak perlu, tetapi bagi karyawan lainnya, tegaknya disiplin masih perlu agak dipaksakan, agar karyawan tidak berbuat semaunya dalam perusahaan.

6. Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan

Karyawan tidak hanya puas dengan kompensasi yang tinggi, pekerjaan yang menantang, tetapi karyawan juga membutuhkan perhatian dari pimpinannya. Keluhan dan kesulitan yang dialami oleh karyawan selama bekerja ingin didengarkan dan dicarikan jalan keluarnya oleh pimpinan. Pimpinan yang berhasil memberikan perhatian kepada karyawan akan

dapat menciptakan disiplin kerja yang baik, karena karyawan hanya dekat dalam artian jarak fisik, melainkan juga mempunyai jarak dekat dalam artian jarak batin.

7. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin

Penerapan disiplin kerja sangat diperlukan dalam suatu perusahaan. Penegakan disiplin harus didukung oleh kebiasaan-kebiasaan yang dapat membantu disiplin kerja seperti saling menghormati antar karyawan, melontarkan pujian sesuai dengan tempat dan waktunya, memberi tahu bila ingin meninggalkan tempat kerja kepada rekan kerja.

Sedangkan menurut Hasibuan (2014) ada beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi disiplin kerja antara lain:

1. Tujuan dan kemampuan

Tujuan dan kemampuan merupakan hal-hal yang dapat mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar karyawan dapat bekerja dengan sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

2. Teladan pimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan, karena pimpinan dijadikan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur,

adil, serta sesuai kata dengan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan bawahan pun akan baik. Jika teladan pimpinan kurang baik kedisiplinannya maka bawahan akan kurang disiplin.

3. Balas jasa

Balas jasa atau gaji ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap pekerjaannya di perusahaan. Jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan mereka semakin baik pula. Balas jasa berperan penting untuk menciptakan kedisiplinan karyawan. Artinya semakin besar balas jasa, semakin baik kedisiplinan karyawan. Sebaliknya, jika balas jasa yang diterima kecil, kedisiplinan karyawan menjadi rendah.

4. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan. Karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting, dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Keadilan yang dijadikan dasar kebijakan dalam pemberian balas jasa dan sanksi hukuman, akan terangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik.

5. Waskat

Merupakan sebuah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan dalam suatu perusahaan. Dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja dan prestasi kerja karyawannya. Waskat

efektif dalam merangsang kedisiplinan dan moral kerja karyawan. Karyawan merasa mendapat perhatian, bimbingan, petunjuk, pengarahan, dan pengawasan langsung dari pimpinan.

6. Sanksi hukuman

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang kurang disiplin sesuai dengan sanksi hukuman yang telah disepakati. Pimpinan yang berani menindak tegas menerapkan hukuman bagi karyawan yang kurang disiplin akan disegani dan diakui kepemimpinannya oleh karyawan. Dengan demikian, pimpinan akan memelihara kedisiplinan karyawan perusahaan.

7. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang tidak disiplin dalam bekerja sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan

8. Hubungan kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Manajer harus berusaha menciptakan suasana kemanusiaan yang serasi serta memikat, baik secara vertikal maupun horizontal diantara semua karyawan.

2.1.2.3 Indikator Disiplin Kerja

Menurut Ibrahim dalam Amiruddin (2012) indikator disiplin antara lain:

1. Tingkat kehadiran

Yaitu jumlah kehadiran karyawan untuk melakukan aktivitas pekerjaan dalam perusahaan yang ditandai dengan rendahnya tingkat ketidakhadiran karyawan.

2. Tata cara kerja

Yaitu aturan dan ketentuan yang harus dipatuhi oleh semua karyawan perusahaan.

3. Ketaatan kepada pimpinan

Yaitu mengikuti apa yang diarahkan atasan guna untuk mendapatkan hasil yang baik.

4. Kesadaran bekerja

Yaitu sikap seseorang secara sukarela mengerjakan tugasnya dengan baik bukan karena paksaan.

5. Tanggung jawab

Yaitu kesediaan karyawan mempertanggungjawabkan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang digunakan serta perilaku dalam bekerja.

Soejono dalam Jumjuma (2011) mengemukakan bahwa untuk mengukur kerja dapat diketahui dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu

Setiap karyawan yang bekerja di perusahaan tentu telah menyetujui sebuah kontrak kerja. Dalam mewujudkan sikap disiplin pada sebuah perusahaan, karyawan dituntut untuk selalu mematuhi peraturan perusahaan, salah satunya adalah dengan mematuhi aturan jam kerja. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan pada diri karyawan merupakan indikator bahwa karyawan tersebut memiliki sikap disiplin yang baik.

2. Menggunakan peralatan dan perlengkapan dengan baik

Dalam melakukan pekerjaannya, perusahaan memiliki standar prosedur operasional untuk setiap peralatan dan perlengkapan yang digunakan karyawan untuk menunjang pekerjaan. Apabila karyawan telah bekerja sesuai prosedur yang telah ditetapkan, akan mengurangi resiko kerugian bagi perusahaan. Sikap karyawan yang selalu berhati-hati dalam menggunakan peralatan dan perlengkapan kantor dapat menunjukkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik.

3. Tanggung jawab yang tinggi

Karyawan yang memiliki tanggung jawab yang tinggi senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan tanggung jawab atas hasil kerja yang ia lakukan.

4. Ketaatan terhadap aturan tempat bekerja

Seorang karyawan hendaknya patuh terhadap segala ketentuan perusahaan, dan bersedia menerima hukuman apabila melakukan

pelanggaran terhadap peraturan perusahaan yang telah disepakati bersama

5. Bekerja sesuai standar pekerjaan

Dengan mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh perusahaan atau organisasi akan menghasilkan output berupa hasil kerja yang memuaskan sesuai dengan standar perusahaan. Hal ini dapat menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik akan selalu tunduk terhadap ketentuan perusahaan dan tidak melakukan kecurangan terhadap segala hal yang telah disepakati guna mencapai tujuan perusahaan.

Pendapat lain yang mengemukakan tentang indikator yang dapat digunakan untuk mengukur disiplin kerja karyawan menurut Sutrisno (2011) terdapat 5 indikator yang dapat digunakan, antara lain:

1. Ketaatan pada peraturan

Merupakan sikap hormat dan patuh terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan yang ada pada dalam diri karyawan yang menyebabkan ia menyesuaikan diri dengan sukarela untuk tunduk pada segala peraturan dan tata tertib perusahaan. Bekerja sesuai dengan prosedur dan tidak melakukan kecurangan terhadap segala yang telah disepakati antaranya perusahaan dan karyawan.

2. Kepatuhan terhadap pimpinan

Selain patuh pada peraturan dan tata tertib perusahaan, karyawan hendaknya menunjukkan sikap hormat dan patuh terhadap pemimpin.

Sikap patuh ini ditunjukkan melalui kesediaan karyawan untuk memenuhi dan menaati peraturan-peraturan dan segala keputusan yang diambil oleh pimpinan. Tugas karyawan adalah membantu pimpinan untuk mewujudkan tujuan perusahaan, sehingga ia harus memberikan yang terbaik untuk dapat merealisasikan tujuan perusahaan dengan loyalitas yang tinggi.

3. Presensi kehadiran

Merupakan tingkat kehadiran karyawan dalam melakukan pekerjaan dalam suatu periode tertentu. Dengan adanya tingkat absensi yang baik akan dapat meningkatkan kedisiplinan karyawan dalam bekerja. Perusahaan tentu mengharapkan setiap karyawannya dapat hadir bekerja tepat waktu dan meninggalkan tempat kerja secara konsisten sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditentukan agar pekerjaan tidak tertunda.

4. Ketepatan dalam menyelesaikan tugas

Perusahaan tentu telah membuat penetapan jam kerja bagi karyawan untuk menyelesaikan sebuah tugas dan wewenang dalam sebuah pekerjaan. Penetapan waktu ini untuk mengetahui seberapa efektif karyawan dalam memanfaatkan waktu bekerja sebaik mungkin untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Selain tepat waktu dalam menyelesaikan tugas, karyawan diharapkan dapat menghasilkan kinerja sesuai dengan standar perusahaan.

5. Kesediaan menyelesaikan tugas tambahan

Selain mengerjakan tugas-tugas pokok yang diberikan perusahaan yang harus dikerjakan oleh karyawan. Seorang karyawan yang memiliki sikap disiplin akan mempunyai kesadaran tinggi tanpa adanya paksaan bersedia menerima tugas tambahan yang diberikan perusahaan dengan penuh tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas tambahan yang diberikan.

2.1.3 Motivasi Kerja

2.1.3.1 Pengertian Motivasi

Setiap perusahaan tentu ingin mencapai tujuan yang telah direncanakan. Untuk mencapai tujuan tersebut, manusia sangat dibutuhkan untuk terlibat dalam mewujudkan tujuan tersebut. Untuk menggerakkan atau mendorong manusia agar sesuai dengan yang dikehendaki, maka haruslah dipahami motivasi manusia yang bekerja di dalam perusahaan tersebut, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku karyawan.

Secara teoritis yang dikemukakan oleh banyak ahli mengenai motivasi, menurut Mathis & Jackson (2006) mengatakan, motivasi merupakan kemauan di dalam seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan suatu tindakan. Seseorang melakukan tindakan untuk sesuatu hal dalam mencapai tujuan.

Sedangkan Hasibuan (2006) mengatakan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja secara efektif dan terintegrasi dengan segala kemampuannya untuk mencapai kepuasan. Robbins (2008) berpendapat bahwa motivasi sebagai

kemampuan untuk menggunakan upaya yang besar, guna mencapai tujuan-tujuan organisasi, disesuaikan dengan kemampuan untuk memuaskan beberapa kebutuhan individu. Motivasi merupakan suatu kondisi yang dapat menggerakkan dirikaryawan supaya terarah dalam melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa adanya motivasi dari para karyawan untuk bekerja sama untuk kepentingan perusahaan, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai.

Greenberg dan Baron (2003) mengemukakan bahwa motivasi adalah serangkaian proses yang membangkitkan, mengarahkan, dan menjaga perilaku manusia menuju pada pencapaian tujuan. Colquitt, Lepine dan Wesson (2011) memberikan definisi tentang motivasi, mereka mendefinisikan bahwa motivasi merupakan sekumpulan kekuatan energetik yang berawal dari dalam atau dari luar pekerjaan, berawal dari usaha yang berkaitan dengan pekerjaan dan mempertimbangkan arah, intensitas dan ketekunannya. Motivasi kerja merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan. Karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi akan mempunyai semangat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di perusahaan dan menyelesaikannya dengan baik untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Secara konseptual motivasi merupakan sebuah kekuatan atau energi yang dapat dilihat dari dua arah, yaitu dorongan dari dalam maupun dari luar diri seseorang dan proses pemberian dorongan atau membangkitkan, mengarahkan perilaku seseorang untuk melaksanakan pekerjaan tertentu guna tercapainya tujuan organisasi atau perusahaan secara efektif. Kekuatan dari dalam diri ini muncul karena adanya keinginan untuk memenuhi kebutuhan individu.

Jadi karena tumbuhnya keinginan untuk memenuhi kebutuhan individu, maka seseorang akan termotivasi untuk melakukan sesuatu pekerjaan yang dibebankan. Disamping itu karena adanya upaya dari luar (proses pengarahan), maka seseorang bangkit untuk melaksanakan tugas pekerjaan yang dibebankan.

Dengan demikian motivasi dapat diartikan sebagai dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang untuk melaksanakan sesuatu serta proses membangkitkan dan mengarahkan tindakan seseorang untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

2.1.3.2 Teori Motivasi

Pendekatan untuk memahami motivasi berbeda-beda, karena teori yang berbeda mengembangkan pandangan dan model mereka sendiri. Menurut Abraham Maslow dalam Robbin dan Judge (2008) mengidentifikasi lima tingkat dalam hierarki kebutuhan, kebutuhan-kebutuhan tersebut adalah:

1. Fisiologis (*physiological needs*). Meliputi rasa lapar, haus, berlidung dan kebutuhan lainnya.
2. Rasa aman (*safety needs*). Meliputi rasa ingin dilindungi dari bahaya fisik dan emosional.
3. Sosial (*social needs*). Meliputi rasa kasih sayang, rasa dimiliki, diterima baik dan persahabatan
4. Penghargaan (*esteem needs*). Meliputi faktor rasa hormat internal seperti harga diri, otonomi, dan prestasi dan faktor hormat eksternal seperti status, pengakuan dan perhatian.

5. Aktualisasi diri (*self actualisation needs*). Dorongan untuk menjadi apa yang ia mampu, misalnya pertumbuhan, mencapai potensialnya, dan pemenuhan diri.

Teori ERG menurut Alderfer (2007) mengatakan bahwa individu mempunyai tiga rangkaian kebutuhan yaitu:

1. kebutuhan akan keberadaan (*existence need*), kebutuhan yang berhubungan dengan kebutuhan dasar termasuk di dalamnya kebutuhan fisik dan kebutuhan keamanan dan keselamatan.
2. Kebutuhan akan afiliasi (*relatedness need*), kebutuhan ini menekankan akan pentingnya hubungan antara individu dan juga bermasyarakat. Kebutuhan ini berhubungan dengan kebutuhan sosial dan kebutuhan status.
3. Kebutuhan akan pertumbuhan (*growth need*), keinginan intrinsik dalam diri seseorang untuk maju atau meningkatkan kemampuan pribadi.

Teori kebutuhan menurut McClelland memfokuskan pada tiga kebutuhan: prestasi (*achievement*), kekuasaan (*power*), dan afiliasi (*pertalian*).

Kebutuhan ini didefinisikan sebagai berikut:

1. Kebutuhan akan prestasi: dorongan untuk mengungguli, berprestasi sehubungan dengan seperangkat standar, bergulat untuk sukses.
2. Kebutuhan akan kekuasaan: kebutuhan untuk membuat orang-orang lain berperilaku dalam suatu cara yang orang-orang itu (tanpa dipaksa) tidak akan berperilaku demikian.

3. Kebutuhan akan afiliasi: hasrat untuk hubungan antarpribadi yang ramah dan karib.

Menurut Federick Herzberg dijelaskan bahwa motivasi diklasifikasikan menjadi dua faktor, yaitu faktor pemeliharaan dan faktor motivasi. Faktor pemeliharaan ini berhubungan langsung dengan kebutuhan fisiologis seperti, makan, gaji, rasa aman terhadap pekerjaan, lingkungan kerja. Sedangkan faktor motivasi ini lebih kepada sikap yang timbul dari dalam diri seseorang (intrinsik) setelah faktor pemeliharaan didapatkan, seperti rasa kepuasan kerja, prestasi kerja dan peluang untuk maju.

2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Sutrisno (2017) mengemukakan faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor intern dan ekstern yang berasal dari karyawan yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Intern

Faktor intern ini dapat mempengaruhi motivasi pada seseorang antara lain:

1. Keinginan untuk dapat hidup

Untuk mempertahankan hidup manusia akan mau mengerjakan apa saja, baik itu pekerjaan yang baik atau jelek, apakah haram atau halal dan sebagainya.

2. Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk dapat mempunyai sesuatu yang dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan.

3. Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang mau untuk bekerja dikarenakan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Sebab status untuk diakui sebagai orang yang terhormat tidak mungkin diperoleh bila yang bersangkutan termasuk orang yang malas untuk bekerja.

4. Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Selain seseorang ingin memperoleh penghargaan dari oleh lain, manusia juga mempunyai rasa keinginan untuk diakui atas apa yang telah dikerjakannya. Keinginan untuk memperoleh pengakuan itu dapat meliputi adanya hubungan kerja yang harmonis dan pimpinan yang adil dan bijaksana.

5. Keinginan untuk berkuasa

Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja. Kadang-kadang keinginan untuk berkuasa ini dipenuhi dengan cara-cara tidak terpuji, namun cara-cara yang dilakukannya masih termasuk bekerja.

2. Faktor Ekstern

Faktor ekstern juga tidak kalah dalam perannya mempengaruhi motivasi kerja seseorang. Faktor-faktor ekstern itu adalah:

1. Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan kerja berkaitan dengan seluruh sarana dan prasarana kerja yang digunakan untuk menunjang karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Lingkungan kerja ini meliputi tempat kerja, fasilitas dan

alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan dan hubungan kerja antar sesama karyawan yang ada di tempat tersebut.

2. Kompensasi yang memadai

Kompensasi yang memadai merupakan cara yang dapat mendorong motivasi karyawan untuk bekerja dengan baik. Kompensasi yang kurang layak akan membuat karyawan malas untuk bekerja keras, dari penjelasan tersebut dapat dijelaskan bahwa besar kecilnya kompensasi sangat mempengaruhi motivasi kerja karyawan.

3. Supervisi yang baik

Peran supervisi dalam pekerjaan adalah memberikan pengarahan dan membimbing karyawan melakukan pekerjaannya agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik tanpa adanya kesalahan. Akan tetapi, mempunyai supervisi yang angkuh mau benar sendiri, tidak mau mendengarkan keluhan para karyawan, dapat menciptakan situasi kerja yang tidak menyenangkan dan dapat menurunkan semangat kerja karyawan.

4. Adanya jaminan pekerjaan

Bila perusahaan dapat memberikan jaminan karir untuk masa depan, baik itu jaminan promosi jabatan maupun jaminan untuk mengembangkan potensi karyawan. Maka karyawan akan bekerja sepenuhnya untuk perusahaan tersebut dan tidak sering untuk pindah tempat bekerja.

5. Status dan tanggung jawab

Status dan kedudukan dalam jabatan merupakan keinginan setiap karyawan dalam bekerja. Dengan menduduki jabatan, orang merasa dirinya akan dipercaya, diberi tanggung jawab, dan wewenang yang besar untuk melakukan kegiatan. Jadi status dan kedudukan merupakan dorongan untuk memenuhi kebutuhan sense of achievement dalam tugas sehari-hari.

6. Peraturan yang fleksibel

Pada perusahaan besar, biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan. Sistem dan prosedur kerja ini dapat disebut dengan peraturan yang berlaku dan bersifat mengatur dan melindungi para karyawan. Peraturan ini mengatur tentang hubungan antar karyawan dengan perusahaan seperti hak dan kewajiban karyawan, kompensasi, promosi, mutasi dan sebagainya. Biasanya peraturan itu bersifat melindungi dan dapat memberikan motivasi para karyawan untuk bekerja lebih baik.

Menurut Siagian (2010) motivasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Maka yang termasuk dalam faktor internal adalah:

1. Persepsi seseorang mengenai diri
2. Harga diri
3. Harapan pribadi
4. Kebutuhan
5. Keinginan

6. Kepuasan kerja
7. Prestasi kerja yang dihasilkan

Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi motivasi seseorang antara lain:

1. Jenis dan sifat pekerjaan
2. Kelompok kerja dimana seseorang bergabung
3. Organisasi tempat orang bekerja
4. Situasi lingkungan kerja
5. Gaji

2.1.3.4 Indikator Motivasi

Newstrom (2011) mengemukakan bahwa sebagai indikator motivasi adalah

1. Engagement, merupakan janji karyawan untuk menunjukkan tingkat antusiasme, inisiatif dan usaha untuk meneruskan.
2. Commitmen, suatu tingkat dimana pekerja mengikat dengan organisasi dan menunjukkan tindakan organizational citizenship
3. Satisfaction, refleksi pemenuhan kontrak psikologis dan memenuhi harapan di tempat kerja
4. Turnover, kehilangan pekerja yang dihargai

Sedangkan menurut Imam Mohtar (2019) indikator motivasi kerja sebagai berikut :

1. *Motivasidari dalam diri meliputi :*

1. Dorongan untuk meningkatkan prestasi
 2. Dorongan untuk menghindari kegagalan
 3. Dorongan untuk bekerja keras
 4. Dorongan untuk mengatualisasikan diri
2. *Motivasi dari luar* dirimeliputi :
1. Pujian
 2. Hukuman
 3. Aturan

Menurut Pandi Afandi (2016) dimensi dan indikator motivasi kerja terbagi menjadi dua dimensi dan enam indikator, yaitu :

1. Dimensi ketentraman adalah senang, nyaman dan bersemangat karena kebutuhan terpenuhi. Indikatornya :
 - 1) Balas jasa
 - 2) Kondisi kerja
 - 3) Fasilitas kerja
2. Dimensi dorongan untuk dapat bekerja dengan sebaik mungkin. Indikator :
 - 1) Prestasi kerja
 - 2) Pengakuan dari atasan
 - 3) Pekerjaan itu sendiri

Sedangkan Federick Herzberg dalam Sutrisno (2014) berpendapat bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur motivasi kerja ada dua faktor yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor ekstrinsik antara lain:

1. Kompensasi

Dalam hal ini apakah kompensasi yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan.

2. Kondisi kerja

Kondisi kerja yang kondusif berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan dalam bekerja.

3. Kepastian pekerjaan

Ketidakpastian pekerjaan akan membuat karyawan malas dan enggan untuk bekerja.

4. Hubungan dengan atasan

Atasan harus selalu memberikan dorongan kepada bawahan agar semangat dalam bekerja.

5. Fasilitas

Denan peralatan yang baik, maka bekerja akan mudan dan menyenangkan.

6. Tunjangan-tunjangan

Perusahaan memberikan jaminan kesehatan dan masa tua kepada karyawan.

Sedangkan faktor intrinsik antara lain:

1. Kepuasan kerja

Bila karyawan puas dengan apa yang diharapkan akan menimbulkan keinginan yang kuat untuk melakukan lebih baik lagi.

2. Prestasi kerja yang diraih

Dengan adanya prestasi, akan membuat bekerja melebihi prestasi yang dicapai.

3. Peluang untuk maju

Dengan adanya peluang karier, karyawan akan termotivasi bekerja lebih baik.

4. Pengakuan dari orang lain

Bila hasil yang dicapai mendapat pengakuan dari orang lain atau atasan akan menimbulkan keinginan untuk bekerja lebih baik.

5. Pengembangan karier

Dengan adanya rincian karier yang jelas, karyawan akan semangat dalam bekerja.

6. Tanggung jawab

Rasa memiliki dan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan akan membuat karyawan bekerja semaksimal mungkin.