

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi

Secara etimologis, didalam Syafri (2012;3), bahwa administrasi berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administration*, yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan, dan pemerintah, pengelolaan.

Menurut Syafri (2012;11) administrasi adalah rangkaian kegiatan (proses) usaha kerja sama sekelompok orang dalam wadah organisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. Menurut Nawawi (didalam Syafri, 2011;5), administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut white (dalam Zulkifli, 2005;19), menyatakan administrasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok manusia melalui berbagai lembaga untuk macam-macam kepentingan sesuai yang dikehendaknya.

Silalahi (dalam Zulkifli 2009;10), menyatakan bahwa Administrasi adalah kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagai mana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Selanjutnya menurut Trecker (didalam Hakim 2011:19), administrasi adalah suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang dikerjakan dalam rangka pencapaian tujuan dengan secara memanfaatkan secara bersama orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama.

Kemudian menurut Siagian (2009), administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa hal yang terkandung didalam pengertian administrasi yaitu administrasi sebagai seni, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu dan administrasi merupakan proses kerjasama.

Menurut Liang Gie (didalam Zulkifli, 2009;12) menjelaskan bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

Menurut Adamas (didalam Syafri, 2012;8), administrasi adalah kemampuan mengkoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain didalam suatu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sehingga satu kesatuan.

Jadi, administrasi adalah keseluruhan kegiatan atau kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah disepakati sebelumnya secara efektif dan efisien.

2. Konsep Organisasi

Dalam pelaksanaan administrasi, organisasi merupakan suatu tempat administrasi dijalankan sesuai dengan fungsi, tugas dan tujuan organisasi tersebut. Administrasi merupakan suatu proses yang melaksanakan setiap bentuk kegiatan dan aktifitas organisasi. Tanpa adanya administrasi didalam sebuah organisasi yang mampu berkerja dan melaksanakan tugas dan fungsi didalamnya, maka tujuan organisasi akan sulit untuk mencapai secara efektif dan efisien.

Menurut Manulang (dalam Hasibuan, 2004;24), Organisasi dalam arti yang dinamis adalah suatu proses penetapan dan pembagaian pekerjaan yang akan dilakukan penetapan tugas-tugas atau tanggung jawab serta wewenag dan hubungan antara unsur-unsur organisasi sehingga memungkinkan orang-orang dapat berkerja bersama-sama seefektif mungkin untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Siagian (2011;37), organisasi sebagai sekelompok orang yang terikat secara formal dan hirarkis serta berkerja sama untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Darwis (2009;11), organisasi merupakan suatu wadah dari unsur-unsur administrasi yang lainnya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya Siagian (2011;6) menjelaskan bahwa organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang berkerja bersama secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terhadap seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang yang disebut bawahan.

Organisasi menurut Thoha (2010;169), organisasi adalah kolektivitas orang-orang yang berkerja sama secara sadar dan sengaja untuk mencapai tujuan tertentu. Kolektivitas tersebut terstruktur, terbatas, dan beridentifikasi yang dapat dibedakan dengan kolektivitas-kolektivitas lainnya.

Menurut Robbins (2007;4), organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batas yang relatif dapat diidentifikasi, yang berkerja atas dasar terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Tujuan-tujuan itu tidak bisa dicapai oleh individu-individu yang berkerja sendiri tetapi tujuan itu dicapai melalui usaha sekelompok.

Menurut Massie (dalam Zulkifli, 2009;4), organisasi adalah kerjasama sekelompok orang yang membagi-bagi tugas nya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktifitas-aktifitasnya kearah pencapaian tujuan bersama.

Kemudian Winardi (2009;43), juga mengemukakan pengertian organisasi, organisasi adalah sebuah wadah untuk melaksanakan berbagai macam kegiatan yang senag tiasa berdiri dari sekelompok manusia yang diharapkan berkerjasama sedemikian rupa sehingga sasaran-sasaran tertentu dapat dicapai secara bersama.

Menurut Wendrich et al (dalam Brantas 2009;75), organisasi adalah proses mendesain kegiatan-kegiatan dalam struktur organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Sutarto (dalam Brantas 2009;75), organisasi adalah kumpulan orang proses pembagian kerja, dan sistim kerja sama atau sistim kerja sosial.

3. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pemimpin dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi, dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang ditetapkan (Panggabean, 2007:15).

Manajemen sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (*non material/non finansial*) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi (Sulistiyani dan Rosidah, 2009:11).

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan dan pengendalian (Veithzal, 2009:10).

Manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan yang mengatur tentang cara pengadaan tenaga kerja, melakukan pengembangan, memberikan kompensasi, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja melalui proses-proses manajemen dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Yuli, 2008:15).

Manajemen sumber daya manusia terdiri atas serangkaian keputusan yang terintegrasi tentang hubungan ketenagakerjaan yang memengaruhi efektivitas karyawan dan organisasi. Manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia di dalam organisasi dapat digunakan secara efektif guna mencapai berbagai tujuan.

Bermacam-macam pendapat tentang pengertian manajemen sumber daya manusia, antara lain: adanya yang menciptakan *Human Resources*, ada yang mengartikan sebagai *man power management* serta ada yang menyertakan dengan pengertian manajemen sumber daya manusia sebagai personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya).

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Bagian atau unit yang biasanya mengurus sdm adalah departemen sumber daya manusia atau dalam bahasa inggris disebut HRD atau *human resource department*.

Menurut Panggabean (2007:15), Departemen Sumber Daya Manusia memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Melakukan persiapan dan seleksi tenaga kerja / *Preparation and selection*
 - 1) Persiapan
Dalam proses persiapan dilakukan perencanaan kebutuhan akan sumber daya manusia dengan menentukan berbagai pekerjaan yang mungkin timbul. Yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan perkiraan / forecast akan pekerjaan yang lowong, jumlahnya, waktu, dan lain sebagainya. Ada dua faktor yang perlu diperhatikan dalam melakukan persiapan, yaitu faktor internal seperti jumlah kebutuhan karyawan baru, struktur organisasi, departemen yang ada, dan lain-lain. Faktor eksternal seperti hukum ketenagakerjaan, kondisi pasar tenaga kerja, dan lain sebagainya.
 - 2) Rekrutmen tenaga kerja / *Recruitment*
Rekrutmen adalah suatu proses untuk mencari calon atau kandidat pegawai, karyawan, buruh, manajer, atau tenaga kerja baru untuk memenuhi kebutuhan sdm organisasi atau perusahaan. Dalam tahapan ini diperlukan analisis jabatan yang ada untuk membuat deskripsi pekerjaan / *job description* dan juga spesifikasi pekerjaan / *job specification*.
 - 3) Seleksi tenaga kerja / *Selection*
Seleksi tenaga kerja adalah suatu proses menemukan tenaga kerja yang tepat dari sekian banyak kandidat atau calon yang ada. Tahap awal yang perlu dilakukan setelah menerima berkas lamaran adalah melihat daftar riwayat hidup / cv / curriculum vitae milik pelamar. Kemudian dari cv pelamar dilakukan penyortiran antara pelamar yang akan dipanggil dengan yang gagal memenuhi standar suatu pekerjaan. Lalu berikutnya adalah memanggil kandidat terpilih untuk dilakukan ujian test tertulis, wawancara kerja / interview dan proses seleksi lainnya.
- b. Pengembangan dan evaluasi karyawan / *Development and evaluation*
Tenaga kerja yang bekerja pada organisasi atau perusahaan harus menguasai pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Untuk itu diperlukan suatu pembekalan agar tenaga kerja yang ada dapat lebih menguasai dan ahli di bidangnya masing-masing serta meningkatkan kinerja yang ada. Dengan begitu proses pengembangan dan evaluasi karyawan menjadi sangat penting mulai dari karyawan pada tingkat rendah maupun yang tinggi.
- c. Memberikan kompensasi dan proteksi pada pegawai / *Compensation and protection*.
Kompensasi adalah imbalan atas kontribusi kerja pegawai secara teratur dari organisasi atau perusahaan. Kompensasi yang tepat sangat penting dan disesuaikan dengan kondisi pasar tenaga kerja yang ada pada lingkungan eksternal. Kompensasi yang tidak sesuai dengan kondisi yang ada dapat menyebabkan masalah ketenagakerjaan di kemudian hari atau pun dapat menimbulkan kerugian pada organisasi atau perusahaan. Proteksi juga perlu diberikan kepada pekerja agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan tenang sehingga kinerja dan kontribusi pekerja tersebut dapat tetap maksimal dari waktu ke waktu. Kompensasi atau imbalan yang diberikan bermacam-macam jenisnya yang telah diterangkan pada artikel lain pada situs organisasi.

Adapun fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Cherrington (2007:11) yaitu :

a. *Staffing/Employment*

Fungsi ini terdiri dari tiga aktivitas penting, yaitu perencanaan, penarikan, dan seleksi sumber daya manusia. Sebenarnya para manajer bertanggung jawab untuk mengantisipasi kebutuhan sumber daya manusia. Dengan semakin berkembangnya perusahaan, para manajer menjadi lebih tergantung pada departemen sumber daya manusia untuk mengumpulkan informasi mengenai komposisi dan keterampilan tenaga kerja saat ini.

Meskipun penarikan tenaga kerja dilakukan sepenuhnya oleh departemen sumber daya manusia, departemen lain tetap terlibat dengan menyediakan deskripsi dari spesifikasi pekerjaan untuk membantu proses penarikan. Dalam proses seleksi, departemen sumber daya manusia melakukan penyaringan melalui wawancara, tes, dan menyelidiki latar belakang pelamar. Tanggung jawab departemen sumber daya manusia untuk pengadaan tenaga kerja ini semakin meningkat dengan adanya hukum tentang kesempatan kerja yang sama dan berbagai syarat yang diperlukan perusahaan.

b. *Performance Evaluation*

Departemen sumber daya manusia dan para manajer. Para manajer menanggung tanggung jawab utama untuk mengevaluasi bawahannya dan departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengembangkan bentuk penilaian kinerja yang efektif dan memastikan bahwa penilaian kinerja tersebut dilakukan oleh seluruh bagian perusahaan.

Departemen sumber daya manusia juga perlu melakukan pelatihan terhadap para manajer tentang bagaimana membuat standar kinerja yang baik dan membuat penilaian kinerja yang akurat.

c. *Compensation*

Dalam hal kompensasi/reward dibutuhkan suatu koordinasi yang baik antara departemen sumber daya manusia dengan para manajer. Para manajer bertanggung jawab dalam hal kenaikan gaji, sedangkan departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengembangkan struktur gaji yang baik.

Sistem kompensasi yang memerlukan keseimbangan antara pembayaran dan manfaat yang diberikan kepada tenaga kerja. Pembayaran meliputi gaji, bonus, insentif, dan pembagian keuntungan yang diterima oleh karyawan. Manfaat meliputi asuransi kesehatan, asuransi jiwa, cuti, dan sebagainya. Departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kompensasi yang diberikan bersifat kompetitif diantara perusahaan yang sejenis, adil, sesuai dengan hukum yang berlaku, dan memberikan motivasi.

d. *Training and Development*

Departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk membantu para manajer menjadi pelatih dan penasihat yang baik bagi bawahannya, menciptakan program pelatihan dan pengembangan yang efektif baik bagi karyawan baru (orientasi) maupun yang sudah ada (pengembangan keterampilan), terlibat dalam program pelatihan dan pengembangan tersebut, memperkirakan kebutuhan perusahaan akan program pelatihan dan pengembangan, serta mengevaluasi efektifitas program pelatihan dan pengembangan. Tanggung jawab departemen sumber daya manusia dalam hal ini juga menyangkut masalah

pemutusan hubungan kerja Tanggung jawab ini membantu restrukturisasi perusahaan dan memberikan solusi terhadap konflik yang terjadi dalam perusahaan.

e. *Employe Relations*

Dalam perusahaan yang memiliki serikat pekerja, departemen sumber daya manusia berperan aktif dalam melakukan negosiasi dan mengurus masalah persetujuan dengan pihak serikat pekerja. Membantu perusahaan menghadapi serikat pekerja merupakan tanggung jawab departemen sumber daya manusia. Setelah persetujuan disepakati, departemen sumber daya manusia membantu para manajer tentang bagaimana mengurus persetujuan tersebut dan menghindari keluhan yang lebih banyak.

Tanggung jawab utama departemen sumber daya manusia adalah untuk menghindari praktek-praktek yang tidak sehat (misalnya: mogok kerja, demonstrasi). Dalam perusahaan yang tidak memiliki serikat kerja, departemen sumber daya manusia dibutuhkan untuk terlibat dalam hubungan karyawan. Secara umum, para karyawan tidak bergabung dengan serikat kerja jika gaji mereka cukup memadai dan mereka percaya bahwa pihak perusahaan bertanggung jawab terhadap kebutuhan mereka.

Departemen sumber daya manusia dalam hal ini perlu memastikan apakah para karyawan diperlakukan secara baik dan apakah ada cara yang baik dan jelas untuk mengatasi keluhan. Setiap perusahaan, baik yang memiliki serikat pekerja atau tidak, memerlukan suatu cara yang tegas untuk meningkatkan kedisiplinan serta mengatasi keluhan dalam upaya mengatasi permasalahan dan melindungi tenaga kerja.

f. *Safety and Health*

Setiap perusahaan wajib untuk memiliki dan melaksanakan program keselamatan untuk mengurangi kejadian yang tidak diinginkan dan menciptakan kondisi yang sehat. Tenaga kerja perlu diingatkan secara terus menerus tentang pentingnya keselamatan kerja Suatu program keselamatan kerja yang efektif dapat mengurangi jumlah kecelakaan dan meningkatkan kesehatan tenaga kerja secara umum. Departemen sumber daya manusia mempunyai tanggung jawab utama untuk mengadakan pelatihan tentang keselamatan kerja, mengidentifikasi dan memperbaiki kondisi yang membahayakan tenaga kerja, dan melaporkan adanya kecelakaan kerja.

g. *Personnel Research*

Dalam usahanya untuk meningkatkan efektifitas perusahaan, departemen sumber daya manusia melakukan analisis terhadap masalah individu dan perusahaan serta membuat perubahan yang sesuai. Masalah yang sering diperhatikan oleh departemen sumber daya manusia adalah penyebab terjadinya ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan, bagaimana prosedur penarikan dan seleksi yang baik, dan penyebab ketidakpuasan tenaga kerja. Departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang menyinggung masalah ini. Hasilnya digunakan menilai apakah kebijakan yang sudah ada perlu diadakan perubahan atau tidak.

4. Konsep Kinerja

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Kasmir (2016 : 182), kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Kinerja sebagai suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seseorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi kepada karyawannya sesuai dengan job description- nya. (Serdamayanti, 2008 : 52)

Menurut Mangkunegara (2009 : 32) kinerja adalah hasil kerja seseorang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan (pegawai) dalam kemampuan melaksanakan tugas tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya, selain itu kinerja jug dapat diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam perbuatan dalam situasi tertentu.

Sementara menurut Siagian (2008 : 21), kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan organisasi sebagai penjabaran dari visi, misi dan rencana strategis suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta yang mengindentifikasikan tingkat keberhasilan seseorang dan kegagalan pelaksanaan kegiatan kegiatan sesuai dengan Program dan kebijakan yang ditetapkan.

Selanjutnya kinerja adalah suatu kemampuan apa saja yang telah dicapai serta kualitas kerja karyawan untuk memperbaiki dan meningkatkan kerjanya dimasa yang akan datang (Rachmawati, 2009 : 47).

Menurut Darma (2010 : 59), kinerja ditafsirkan sebagai berikut:

- a. Arti penting suatu pekerjaan
- b. Tingkat keterampilan
- c. Kemajuan dan tingkat penyelesaian dari suatu pekerjaan.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan alat ukur dari suatu keberhasilan yang dicapai, oleh karna itu, seorang karyawan (pegawai) senantiasa selalu mengoptimalkan diri dalam mencapai target yang telah direncanakan. Karena mengoptimalkan kinerja merupakan reaksi diri dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diamanahkan / diemban.

Adapun unsur- unsur yang digunakan untuk mengukur kinerja menurut (Darma, 2010 : 65). :

- a. Efektifitas dan efisiensi

Bila tujuan tertentu akhirnya dapat dicapai, maka boleh dikatakan bahwa kegiatan tersebut efektif atau sukses.

- b. Tanggung jawab
Dalam memegang suatu amanah atau emban memang suatu hal yang perlu untuk dijadikan tolak ukur bagi seorang karyawan karena dengan tanggung jawab seseorang baik itu karyawan (pegawai) dapat dipercaya dan diandalkan oleh atasan dan teman seperjuangannya.
- c. Disiplin
Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian si pelaksana yaitu karyawan (pegawai) disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi atau hukuman yang akan diterima oleh sipihak yang melanggar.
- d. Inisiatif
Yaitu berkaitan dengan daya kreatifitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Jadi inisiatif adalah daya dorong kemajuan yang bertujuan untuk mempengaruhi kinerja organisasi.
- e. Kejujuran
Adalah menilai kejujuran dalam tugas.

Menurut Robbins (2009 : 258) penilaian kinerja memiliki sejumlah tujuan dalam berorganisasi. Adapun tujuan penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

- a. Manajemen menggunakan penilaian untuk mengambil keputusan secara umum
- b. Penilaian memberikan penjelasan tentang pelatihan dan pengembangan yang dibutuhkan.
- c. Penilaian kinerja dapat dilakukan kriteria untuk program seleksi dan pengembangan yang disahkan.
- d. Penilaian kinerja untuk memenuhi tujuan umpan balik yang ada terhadap para pekerja tentang bagaimana organisasi memandang kinerja mereka.
- e. Penilaian kinerja digunakan sebagai dasar untuk mengalokasikan atau menentukan penghargaan.

Menurut Heidjrachman dan Suad (2009 : 35) Manfaat yang bisa didapat dari penilaian kinerja adalah :

- a. Perbaikan kinerja karyawan
- b. Penyesuaian kompensasi
- c. Keputusan penempatan kinerja
- d. Kebutuhan latihan dan pengembangan
- e. Perencanaan dan pengembangan karir
- f. Ketidak akuratnya informasi
- g. Kesalahan design pekerjaan
- h. Kesempatan kerja yang adil
- i. Tantangan eksternal

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut pendapat yang dikemukakan oleh Kasmir (2016 : 189-192) adalah sebagai berikut:

- a. Kemampuan dan keahlian
- b. Motivasi kerja
- c. Lingkungan kerja

5. Konsep Kemampuan dan Keahlian

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Kasmir (2016:189), kemampuan dan keahlian adalah skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian, maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan. Artinya, karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik, maka akan memberikan kinerja yang baik pula, demikian pula sebaliknya.

Kemampuan adalah kesanggupan, kecakapan, kakuatan kita berusaha dengan diri sendiri (Serdamayanti, 2008 : 52). Sedangkan Hadiati (2010 : 34) mendefinisikan kemampuan sebagai suatu dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan secara efektif atau sangat berhasil.

Sementara itu, Robbin (2009 : 57) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan kemampuan berarti kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Lebih lanjut Robbin menyatakan bahwa kemampuan (*ability*) adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan (*Ability*) adalah kecakapan atau potensi seseorang individu untuk menguasai keahlian dalam melakukan atau mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan atau suatu penilaian atas tindakan seseorang.

Pada dasarnya kemampuan terdiri atas dua kelompok faktor (Robbin, 2009 : 57) yaitu:

- a. Kemampuan intelektual (*intellectual ability*)
Yaitu kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas mental-berfikir, menalar dan memecahkan masalah.
- b. Kemampuan fisik (*physical ability*).
Yaitu kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa. Pada dasarnya, karyawan yang lebih mengandalkan kekuatan fisik seperti Satuan Pengaman (Satpam), petugas kebersihan atau pekerja bangunan, biasanya proteksi (perlindungan) yang

diberikan oleh perusahaan kepada mereka lebih difokuskan dalam bentuk perlindungan atas keselamatan kerja.

Adapun indikator kemampuan menurut Kasmir (2016 : 189), adalah sebagai berikut:

- a. Kecerdasan dalam berpikir
- b. Memahami setiap permasalahan
- c. Kecepatan dalam bertindak
- d. Kemampuan dalam mendengar
- e. Daya ingat

6. Konsep Motivasi Kerja

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Kasmir (2016 : 189), motivasi kerja merupakan dorongan bardi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika seseorang memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terangsang dan terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik. Pada akhirnya dorongan atau rangsangan baik dari dalam maupun dari luar diri seseorang akan menghasilkan kinerja yang baik, demikian pula sebaliknya.

Istilah motivasi berasal dari bahasa latin yaitu *movere* yang berarti bergerak atau menggerakkan. Motivasi diartikan sebagai suatu kekuatan sumber daya yang menggerakkan dan mengendalikan perilaku manusia. Motivasi sebagai upaya yang dapat memberikan dorongan kepada seseorang untuk mengambil suatu tindakan yang dikehendaki, sedangkan motif sebagai daya gerak seseorang untuk berbuat. Karena perilaku seseorang cenderung berorientasi pada tujuan dan didorong oleh keinginan untuk mencapai tujuan tertentu (Serdamayanti, 2008 : 53).

Menurut Hasibuan (2008 : 143), motivasi adalah suatu keahlian dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai. Dalam konteks pekerjaan, motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong seorang karyawan untuk bekerja.

Sedangkan menurut Robbins (2009 : 14), motivasi adalah kesediaan individu untuk mengeluarkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Ada tiga elemen kunci dalam motivasi yaitu upaya, tujuan organisasi dan kebutuhan. Upaya merupakan ukuran intensitas. Bila seseorang termotivasi maka ia akan berupaya sekuat tenaga untuk mencapai tujuan, namun belum tentu upaya yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi. Oleh karena itu, diperlukan intensitas dan kualitas dari upaya tersebut serta difokuskan pada tujuan organisasi.

Secara umum motivasi dapat diartikan sebagai usaha menimbulkan semangat dan kegairahan kerja pada karyawan. Ada yang menyebut sebagai motivasi (*motivation*) atau motif, desakan (*urge*), kebutuhan (*need*), dan keinginan (*wish*). Sedangkan motif adalah keadaan dari dalam yang mengarahkan seseorang untuk memenuhi kebutuhan.

Terdapat 5 teori motivasi yang paling populer dan berpengaruh besar dalam praktek pengembangan sumber daya manusia dalam suatu organisasi, yaitu:

1) Teori Efek Hawthorn

Penelitian oleh Elton Mayo pada Perusahaan General Electric kawasan Hawthorn di Chicago, memiliki dampak pada motivasi kelompok kerja dan sikap karyawan dalam bekerja. Kontribusi hasil penelitian tersebut bagi perkembangan teori motivasi adalah:

- a) Kebutuhan dihargai sebagai manusia ternyata lebih penting dalam meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja karyawan dibandingkan dengan kondisi fisik lingkungan kerja.
- b) Sikap karyawan dipengaruhi oleh kondisi yang terjadi baik di dalam maupun di luar lingkungan tempat kerja.
- c) Kelompok informal di lingkungan kerja berperan penting dalam membentuk kebiasaan dan sikap para karyawan.
- d) Kerja sama kelompok tidak terjadi begitu saja, tetapi harus direncanakan dan dikembangkan.

2) Teori Kebutuhan

Menurut Abraham Maslow, pada dasarnya karyawan bekerja untuk memenuhi kebutuhan sebagai berikut:

- a) Keinginan bekerja secara maksimal
- b) Kebutuhan keamanan
- c) Kebutuhan sosial
- d) Keinginan mendapatkan penghargaan
- e) Keinginan mengaktualisasikan diri

3) Teori X dan Y

Mc Gregor mengemukakan dua model yang menjelaskan motivasi karyawan yang bekerja yaitu teori X dan teori Y.

Teori X menganggap bahwa:

- a) Karyawan tidak suka bekerja dan cenderung untuk menghindari kerja
- b) Karyawan harus diawasi dengan ketat dan diancam agar mau bekerja dengan baik
- c) Prosedur dan disiplin yang keras lebih diutamakan dalam bekerja
- d) Uang bukan satu-satunya faktor yang memotivasi kerja.

Teori Y menganggap bahwa :

- a) Karyawan senang bekerja, sehingga pengawasan dan hukuman tidak diperlukan oleh karyawan
- b) Karyawan akan memiliki komitmen terhadap pekerjaan dan organisasi jika merasa memuaskan.
- c) Manusia cenderung ingin belajar
- d) Kreatifitas dan imajinasi digunakan untuk memecahkan masalah.

4) Teori Hygiene dan Motivator

Menurut Herzberg, faktor yang menimbulkan kepuasan kerja karyawan berbeda dengan faktor yang menimbulkan ketidakpuasan kerja sebagai berikut.

Faktor Hygiene meliputi:

- a) Kebijakan perusahaan dan sistem administrasinya
- b) Sistem pengawasan
- c) Gaya kepemimpinan
- d) Kondisi lingkungan kerja
- e) Hubungan antar pribadi
- f) Gaji atau upah
- g) Status
- h) Kesehatan dan keselamatan kerja.

Faktor motivator meliputi:

- a) Pengakuan
- b) Penghargaan atas prestasi
- c) Tanggungjawab yang lebih besar

- d) Pengembangan karir
 - e) Pengembangan diri
 - f) Minat terhadap pekerjaan.
- 5) Teori Motivasi Berprestasi

David Mc Clelland menjelaskan tentang kegiatan seseorang untuk mencapai kinerja yang tinggi. Karyawan lebih mementingkan kepuasan pada saat target telah tercapai dibandingkan imbalan atas kinerja tersebut. Hal ini bukan berarti mereka tidak mengharapkan imbalan, melainkan mereka menyukai tantangan.

Adapun indikator dari motivasi menurut Maslow dalam Robbins & Coutler (2010:110) adalah sebagai berikut :

- a. Keinginan bekerja secara maksimal
- b. Kebutuhan keamanan
- c. Kebutuhan sosial
- d. Keinginan mendapatkan penghargaan
- e. Keinginan mengaktualisasikan diri

7. Konsep Lingkungan Kerja

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Kasmir (2016 : 192), lingkungan kerja merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan dan memberikan ketenangan, maka akan membuat suasana kerja menjadi kondusif sehingga dapat meningkatkan hasil kerja seseorang menjadi lebih baik.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Misalnya dengan adanya penerangan, suara yang bising dan sebagainya. Dengan adanya kondisi kerja yang nyaman, penyediaan alat keselamatan kerja, fasilitas lainnya akan menyebabkan para karyawan merasa aman dan produktif dalam melaksanakan pekerjaannya (Nitisemito, 2010 : 133).

Lingkungan kerja merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dan jenis dan lokasi pekerjaan dimana individu karyawan berada dan beraktivitas. Produktifitas karyawan dari pekerjaan bergantung pada tempat dan lingkungan tempat individu karyawan bekerja. Oleh karenanya, lingkungan kerja perlu mendapat perhatian yang sangat serius dan utama karena merupakan rumah kedua setelah tempat tinggal (Subaris dan Haryono, 2008 : 21).

Lingkungan kerja diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok (Simanjuntak, 2009 : 39).

Lingkungan kerja adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang karyawan sewaktu bekerja Fasilitas yang dimiliki

organisasi merupakan bagian dari lingkungan kerja yang harus diwujudkan untuk mendukung aktivitas organisasi (Zainuddin, 2008 :42).

Lingkungan kerja harus menjadi perhatian mengingat sebahagian besar waktu tiap harinya dihabiskan di tempat kerja. Lingkungan kerja yang tidak sesuai akan menyebabkan gangguan bagi tenaga kerja yang ada di lingkungan kerja tersebut dan pada akhirnya juga akan mempengaruhi produktifitas (Subaris dan Haryono, 2008 ; 19).

Sedarmayanti (2008 : 46) mengemukakan bahwa secara garis besar jenis lingkungan kerja terbagi dalam dua macam, yaitu:

1) Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah seluruh keadaan yang berbentuk fisik yang berbentuk fisik yang ada disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Faktor - faktor lingkungan kerja fisik adalah sebagai berikut:

- a) Pewarnaan
- b) Penerangan
- c) Udara
- d) Suara Bising
- e) Ruang Gerak
- f) Keamanan
- g) Kebersihan

2) Lingkungan Kerja Non Fisik

Merupakan seluruh keadaan yang terjadi dan berkaitan langsung dengan hubungan kerja baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Semangat karyawan sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja non fisik, seperti hubungan sesama karyawan dan pimpinan yang tercipta dengan baik maka membuat karyawan merasa nyaman berada pada lingkungan kerjanya. Sehingga dengan begitu semangat kerja akan meningkat dan kinerja karyawan akan menjadi lebih baik. Didalam lingkungan kerja non fisik terdapat 5 macam aspek yang dapat mempengaruhi perilaku karyawan, yaitu:

- a) Struktur kerja
- b) Tanggung jawab
- c) Perhatian dan dukungan pemimpin
- d) Kerja sama antar kelompok
- e) Kelancaran komunikasi

Lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik tidak dapat dipisahkan karena keduanya mempengaruhi karyawan secara bersamaan. Dengan memperhatikan dan menciptakan lingkungan kerja yang baik sehingga akan memberikan hasil kerja yang maksimal dan mampu meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik.

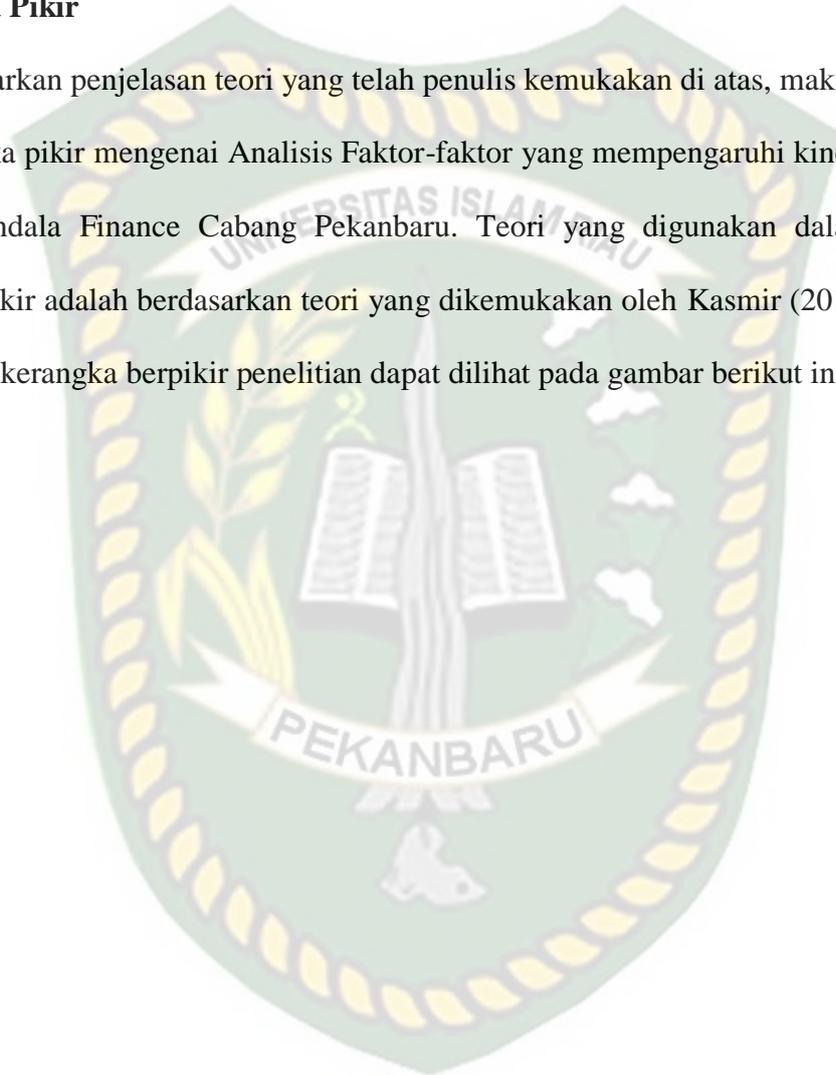
Indikator-indikator lingkungan kerja menurut Kasmir (2016 : 192), adalah sebagai berikut :

- a. Kondisi ruangan
- b. Tata letak
- c. Sarana dan prasarana
- d. Hubungan dengan atasan
- e. Hubungan dengan rekan kerja

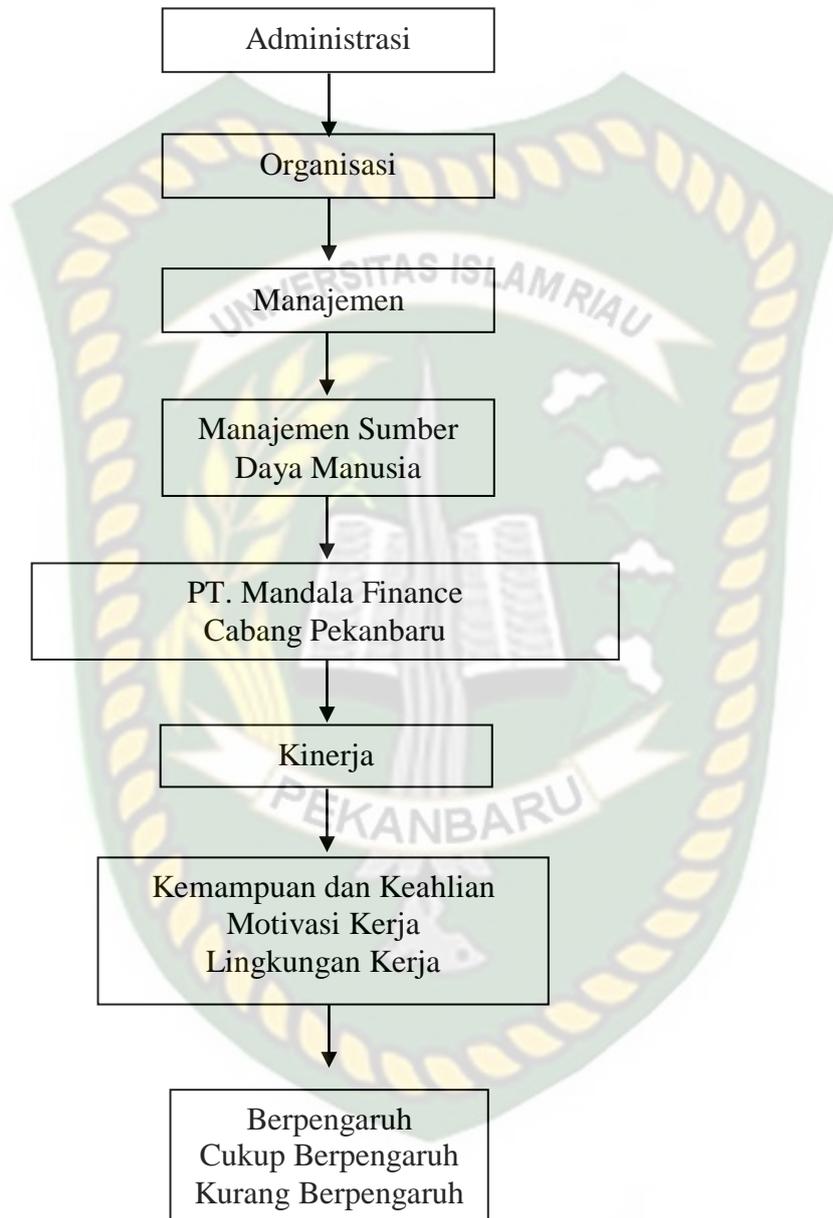
B. Kerangka Pikir

Berdasarkan penjelasan teori yang telah penulis kemukakan di atas, maka dapat dibuat skema kerangka pikir mengenai Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Mandala Finance Cabang Pekanbaru. Teori yang digunakan dalam penyajian kerangka berpikir adalah berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Kasmir (2016 : 189-192).

Untuk melihat kerangka berpikir penelitian dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar II.1
Kerangka Pikir Pada Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan
Pada PT. Mandala Finance Cabang Pekanbaru



Sumber: Olahan Penelitian.

C. Konsep Operasional

Untuk memperjelas konsep teoritis yang telah dicantumkan dan memperjelaskan pengertian, maka penulis mengoperasionalkan konsep tersebut untuk mempermudah pemahaman dalam penulisan ini. beberapa konsep yang berhubungan langsung dengan penelitian ini baik variabel maupun indikator yakni sebagai berikut:

1. Administrasi adalah seluruh proses kerja sama sekelompok orang atau lebih disertai dengan pembagian tugas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
2. Organisasi adalah wadah berhimpunnya sekelompok manusia karena memiliki kepentingan-kepentingan yang sama dalam rangka mencapai tujuan.
3. Manajemen adalah proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan organisasi.
4. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pemimpin dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi, dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang ditetapkan.
5. Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.
6. Kemampuan dan keahlian adalah skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan pekerjaan.
7. Motivasi kerja adalah dorongan bargini seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika seseorang memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terangsang dan terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik
8. Lingkungan kerja adalah suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan dan

memberikan ketenangan, maka akan membuat suasana kerja menjadi kondusif sehingga dapat meningkatkan hasil kerja seseorang menjadi lebih baik.

D. Operasionalisasi Variabel

Untuk memudahkan arah penelitian ini yang terdiri dari satu variabel dengan lima indikator ini, maka dilakukan operasional variabel yang tertuang pada tabel disamping ini :

Tabel II.1 : Konsep Operasional Variabel Tentang Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT. Mandala Finance Cabang Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
Kinerja adalah suatu hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kasmir (2016 : 182),	Kinerja	Kemampuan dan keahlian	<ul style="list-style-type: none"> a. Kecerdasan dalam berpikir b. Memahami setiap permasalahan c. Kecepatan dalam bertindak d. Kemampuan dalam mendengar e. Daya ingat 	Ordinal
		Motivasi kerja	<ul style="list-style-type: none"> a. Keinginan bekerja secara maksimal b. Kebutuhan keamanan c. Kebutuhan sosial d. Keinginan mendapatkan penghargaan e. Keinginan mengaktuali- 	



			sasikan diri
		Lingkungan Kerja	<ul style="list-style-type: none"> a. Kondisi ruangan b. Tata letak c. Sarana dan prasarana d. Hubungan dengan atasan e. Hubungan dengan rekan kerja

Sumber: Kasmir (2016 : 189-192).

E. Teknik Pengukuran

Pengukuran terhadap indikator-indikator variabel dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert*. Karena semua jawaban tersebut bersifat kualitatif sehingga dalam analisa sifat kualitatif tersebut di beri nilai agar menjadi data kuantitatif. Pengukuran terhadap indikator variabel diklasifikasikan menjadi 3 bagian penilaian yaitu baik, cukup baik dan kurang baik. Untuk setiap item yang diajukan per indikator variabel, masing-masing alternative jawabannya terdiri dari 3 kategori dengan nilai skor sebagai berikut:

Tabel II.2 : Pengukuran Skala Likert

Pilihan Jawaban	Bobot
Berpengaruh	3
Cukup Berpengaruh	2
Kurang Berpengaruh	1

Variabel ini diukur dengan mengajukan 15 item pertanyaan dengan jumlah respondennya sebanyak 30 orang. Berdasarkan nilai skor yang telah ditetapkan didapat bahwa nilai tertinggi yaitu 1350 dan skor terendah 450 dan interval kelas 300 dengan demikian penilaian terhadap kinerja dinyatakan sebagai berikut:

Berpengaruh : Apabila jumlah skor yang diterima dari kuesioner berada pada interval 1050-1350

Cukup Berpengaruh : Apabila jumlah skor yang diterima dari kuesioner berada pada interval 750-1049.

Kurang Berpengaruh : Apabila jumlah skor yang diterima dari kuesioner berada pada interval 450-749.

Selanjutnya untuk mengetahui lebih rinci masing-masing penilaian atas variabel penjualan yang terdiri dari empat indikator ini dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Kemampuan dan keahlian, diajukan lima pertanyaan dengan responden 30 orang maka skor tertinggi yaitu 450 dan skor terendah 250 dan interval kelas 100 dengan demikian penilaian terhadap kemampuan dan keahlian dinyatakan sebagai berikut:

Berpengaruh : Apabila jumlah skor yang diterima dari kuesioner berada pada interval 350-450

Cukup Berpengaruh : Apabila jumlah skor yang diterima dari kuesioner berada pada interval 250-349.

Kurang Berpengaruh : Apabila jumlah skor yang diterima dari kuesioner berada pada interval 150-249.

- b. Motivasi kerja, diajukan lima pertanyaan dengan responden 30 orang maka skor tertinggi yaitu 450 dan skor terendah 250 dan interval kelas 100 dengan demikian penilaian terhadap motivasi kerja dinyatakan sebagai berikut:

Berpengaruh : Apabila jumlah skor yang diterima dari kuesioner berada pada interval 350-450

Cukup Berpengaruh : Apabila jumlah skor yang diterima dari kuesioner berada pada interval 250-349.

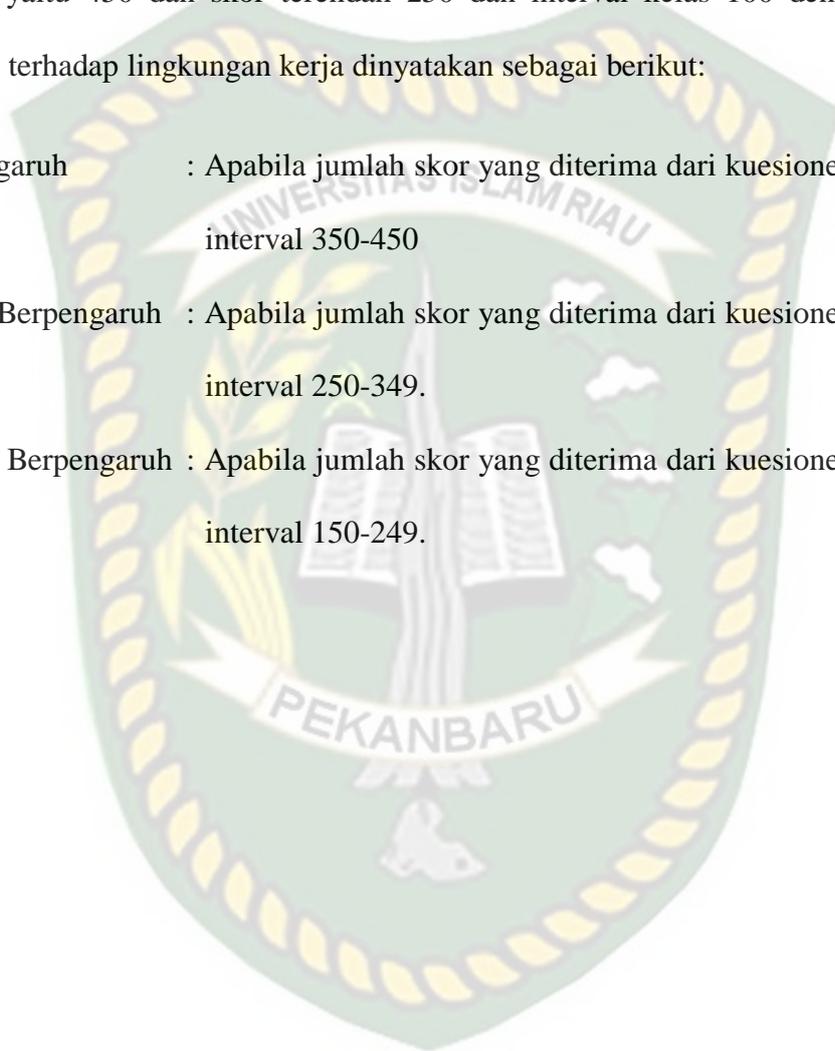
Kurang Berpengaruh : Apabila jumlah skor yang diterima dari kuesioner berada pada interval 150-249.

- c. Lingkungan kerja, diajukan lima pertanyaan dengan responden 30 orang maka skor tertinggi yaitu 450 dan skor terendah 250 dan interval kelas 100 dengan demikian penilaian terhadap lingkungan kerja dinyatakan sebagai berikut:

Berpengaruh : Apabila jumlah skor yang diterima dari kuesioner berada pada interval 350-450

Cukup Berpengaruh : Apabila jumlah skor yang diterima dari kuesioner berada pada interval 250-349.

Kurang Berpengaruh : Apabila jumlah skor yang diterima dari kuesioner berada pada interval 150-249.





Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau