

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II KAJIAN TEORI

### A. Deskripsi Teori

#### 1. Kontribusi

Kontribusi berasal dari bahasa Inggris yaitu *contribute*, *contribution*, maknanya adalah keikutsertaan, keterlibatan, melibatkan diri maupun sumbangan. Berarti dalam hal ini kontribusi dapat berupa materi atau tindakan. Hal yang bersifat materi misalnya seorang individu memberikan pinjaman terhadap pihak lain demi kebaikan bersama. Kontribusi dalam pengertian sebagai tindakan yaitu berupa perilaku yang dilakukan oleh individu yang kemudian memberikan dampak baik positif maupun negatif terhadap pihak lain. Sebagai contoh, seseorang melakukan kerja bakti di daerah rumahnya demi menciptakan suasana asri di daerah tempat ia tinggal sehingga memberikan dampak positif bagi penduduk maupun pendatang.

Dengan kontribusi berarti individu tersebut juga berusaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas hidupnya. Hal ini dilakukan dengan cara menajamkan posisi perannya, sesuatu yang kemudian menjadi bidang spesialis, agar lebih tepat sesuai dengan kompetensi. Kontribusi dapat diberikan dalam berbagai bidang yaitu pemikiran, kepemimpinan, profesionalisme, finansial, dan lainnya<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Anne Ahira, *Op Cit*, h.23

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Kamus Ilmiah Populer, Dany H.”Kontribusi diartikan sebagai uang sumbangan atau sokongan.”<sup>2</sup> Sementara menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, Yandianto diartikan: ”Sebagai uang iuran pada perkumpulan, sumbangan.” Bertitik tolak pada kedua kamus di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa; kontribusi adalah merupakan sumbangan, sokongan atau dukungan terhadap sesuatu kegiatan

## 2. Kinerja

Kinerja pegawai adalah hasil dari perilaku anggota organisasi, dimana tujuan aktual yang ingin dicapai adalah dengan adanya perilaku. Untuk mengukur kinerja, dapat digunakan beberapa ukuran kinerja. Beberapa ukuran kinerja yang meliputi; kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, kemampuan mengemukakan pendapat, pengambilan keputusan, perencanaan kerja dan daerah organisasi kerja.

Kinerja adalah segala hasil capaian dari segala bentuk tindakan dan kebijakan dalam rangkaian usaha kerja pada jangka waktu tertentu guna mencapai suatu tujuan. Sebuah jawaban untuk pertanyaan dalam definisi kinerja menurut Robbin dalam Nawawi .yakni kinerja adalah jawaban atas pertanyaan “apa hasil yang dicapai seseorang sesudah mengerjakan sesuatu.”<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Dany H, *Kamus Ilmiah Populer*, Surabaya: Gita Media Press, 2004, h.264

<sup>3</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *Op Cit*, h. 62

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mangkunegara mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.<sup>4</sup>

As'ad menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja seorang selama periode tertentu.<sup>5</sup>

Perhatian terhadap kinerja merupakan suatu hal yang perlu bagi sebuah organisasi ataupun perusahaan. Kinerja bukan hanya sekedar mencapai hasil tapi secara luas perlu memperhatikan aspek-aspek lain, sebagaimana definisi kinerja menurut Prawirosentono , kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.<sup>6</sup>

Berdasarkan definisi-definisi yang ada, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam jangka waktu tertentu guna mencapai suatu tujuan.

<sup>4</sup> *Ibid*, h. 67

<sup>5</sup> Simamora, Henry, *Manajemen Sumber Daya manusia*, Yogyakarta: Penerbitan STIE YKPN, 2004, h.39

<sup>6</sup> Prawirosentono, Suryadi, *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: BPFE, 2008, h.67

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Konsep Kerja dalam Islam

Manusia diciptakan untuk bekerja. Kerjanya adalah ibadahnya. Terhadap mereka yang enggan bekerja tidak mungkin menjadi muslim yang baik. Apalagi kalau dikaitkan dengan iman, perbuatan atau kerja islami justru merupakan manifestasi dan bagian daripadanya. Sistem keimanan yang membangun aqidah dan melahirkan amal-amal islami, baik yang berkenaan dengan *hablumminallah* maupun *hablumminannas* termasuk pelaksanaan tugas menjadi khalifah Allah di muka bumi oleh manusia, semestinya bersumber dari ajaran-ajaran wahyu (Al-Qura'an dan Al-Hadis). Amal dan kerja islami ternyata menjadi muara sekaligus pernyataan dari seluruh tujuan hidup orang islam. Ternyata islam tidak merekomendasikan kehidupan yang hanya mengejar "hasanah" di akhirat dengan cara mengabaikan "hasanah" di dunia. Bahkan ajaran Islam menegaskan bahwa mengabaikan keduniaan serta menganggap remeh urusannya adalah sikap negatif, tercela dan keluar dari garis fitrah serta jalur *as-sirat al-mustaqim*. Oleh karena itu, Rasul melarang cara berpikir anti dunia karena senang pada akhirat.<sup>7</sup>

Allah juga berfirman dalam Q.S Al-Qasas (28) :77 yang Artinya

*"Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi*

<sup>7</sup> Asifudin, A. Janan. *Etos Kerja Islami*. Surakarta: Muhammadiyah University Press. 2004, h.45



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”*.<sup>8</sup>

Dari surah di atas dapat diketahui bahwa Islam tidak hanya mengajarkan aqidah saja, tetapi mengajarkan syari’ah sebagai tata menjalani kehidupan sesuai dengan Al-Qur’an dan Al-Hadis. Pengertian kerja dalam keterangan di atas, dalam Islam amatlah luas, mencakup seluruh penerahan potensi manusia. Adapun pengertian kerja secara khusus adalah setiap potensi yang dikeluarkan manusia untuk memenuhi tuntutan hidupnya berupa makanan, pakaian, tempat tinggal, dan peningkatan taraf hidup. Inilah pengertian kerja yang bisa dipakai dalam dunia ketenaga-kerjaan dewasa ini, sedangkan bekerja dalam lingkup pengertian ini adalah orang yang bekerja dengan menerima upah baik bekerja harian, maupun bulanan dan sebagainya.<sup>9</sup>

Pada hakikatnya, pengertian kerja semacam ini telah muncul secara jelas, praktik mu’amalah umat Islam sejak berabad-abad, dalam pengertian ini memperhatikan empat macam pekerja :

- a. *Al-Hirafiyin*; mereka yang mempunyai lapangan kerja, seperti penjahit, tukang kayu, dan para pemilik restoran. Dewasa ini pengertiannya menjadi lebih luas seperti mereka yang bekerja dalam jasa angkutan dan kuli.

<sup>8</sup> *Q.S Al-Qasas (28) :77*

<sup>9</sup> Asifudin, A. Janan, *Op Cit*, h.51

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. *Al-Muwadzofin*: mereka yang secara legal mendapatkan gaji tetap seperti para pegawai dari suatu perusahaan dan pegawai negeri
- c. *Al-Kasbah*: para pekerja yang menutupi kebutuhan makanan sehari-hari dengan cara jual beli seperti pedagang keliling.
- d. *Al-Muzarri'un*: para petani.<sup>10</sup>

Pengertian tersebut tentunya berdasarkan teks hukum Islam, diantaranya hadis Rasulullah SAW dari Abdullah bin Umar bahwa Nabi SAW bersabda, “berikanlah upah pekerja sebelum kering keringat-keringatnya”. (HR. Ibn Majah, Abu Hurairah, dan Thabrani). Pendapat atau kaidah hukum yang menyatakan : “Besar gaji disesuaikan dengan hasil kerja”. Pendapat atau kaidah tersebut menuntun kita dalam mengupah orang lain disesuaikan dengan porsi kerja yang dilakukan seseorang, sehingga dapat memuaskan kedua belah pihak.<sup>11</sup>

Di samping kewajiban bekerja akan mendapatkan pahala, juga Allah SWT menjanjikan akan mengampuni dosa- dosanya kaum muslimin. Dalam hal ini terdapat hadits yang diriwayatkan oleh Imam Ahmad yang artinya sebagai berikut

“Barangsiapa yang pada malahari merasakan kelelahan dari upaya keterampilan kedua tangannya pada siang hari maka

<sup>10</sup> *Ibid*, h.53

<sup>11</sup> Iman Al-Mundziri. *Hadis Shahih Muslim*. Jakarta: Pustaka Amani, 2000.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada malam itu ia diampuni”. Demikian halnya terdapat hadits berikutnya yang diriwayatkan oleh imam Abu Nu’aim bahwa Rasulullah Saw pernah bersabda: “ Sesungguhnya di antara perbuatan dosa ada dosa yang tidak bisa terhapus (ditebus) oleh (pahala) shaum dan sholat. “Ditanyakan pada Beliau, Apakah yang dapat menghapusnya, ya Rasulullah?” Jawab Rasul Saw: “Kesusahan (bekerja) dalam mencari nafkah kehidupan”.<sup>12</sup>

## Aspek Pekerjaan dalam Islam menurut Wirawan

## 1. Memenuhi Kebutuhan Diri Sendiri

Islam sangat menekankan kemandirian bagi pengikutnya. Seorang muslim harus mampu hidup dari hasil keringatnya sendiri, tidak bergantung pada orang lain. Hal ini diantaranya tercermin dalam hadist berikut :<sup>13</sup>

Dari Abu Abdillah yaitu az-Zubair bin al-Awwam r.a., katanya: “Rasulullah s.a.w. bersabda: “Niscayalah jikalau seseorang dari engkau semua itu mengambil tali- talinya – untuk mengikat–lalu ia datang di gunung, kemudian ia datang kembali–di negerinya–dengan membawa sebongkolan kayu bakar di atas punggungnya, lalu menjualnya,kemudian dengan cara sedemikian itu Allah menahan wajahnya– yakni dicukupi kebutuhannya, maka

<sup>12</sup> *Ibid*, h.55

<sup>13</sup> Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Selemba Empat, 2008, h.77

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hal yang semacam itu adalah lebih baik baginya daripada meminta-minta sesuatu pada orang-orang, baik mereka itu suka memberinya atau menolaknya.” (HR. Bukhari).

Rasullullah memberikan contoh kemandirian yang luar biasa, sebagai pemimpin nabi dan pimpinan umat Islam beliau tak segan menjahit bajunya sendiri, beliau juga seringkali turun langsung ke medan jihad, mengangkat batu, membuat parit, dan melakukan pekerjaan-pekerjaan lainnya.

### 2. Memenuhi Kebutuhan Keluarga

Bekerja untuk memenuhi kebutuhan keluarga yang menjadi tanggungannya adalah kewajiban bagi seorang muslim, hal ini bisa dilihat dari hadist berikut : Rasulullah SAW bersabda, “Cukuplah seseorang dianggap berdosa jika ia menelantarkan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya”. (HR. Ahmad, Abu Daud dan Al-Hakim).<sup>14</sup>

### 3. Kepentingan seluruh mahluk

Pekerjaan yang dilakukan seseorang bisa menjadi sebuah amal jariyah baginya, sebagaimana disebutkan dalam hadist berikut : Dari Anas, Rasulullah SAW bersabda,

<sup>14</sup> Iman Al-Mundziri. *op Cit*

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*“Tidaklah seorang mukmin menanam tanaman, atau menabur benih, lalu burung atau manusia atau hewan pun makan darinya kecuali pasti bernilai sedekah baginya”.*  
(HR Bukhari).

Dalam era modern ini banyak sekali pekerjaan yang bisa bernilai sebagai amal jariyah. Misalnya kita membuat aplikasi atau teknologi yang berguna bagi umat manusia. Karenanya umat Islam harus cerdas agar bisa menghasilkan pekerjaan-pekerjaan yang bernilai amal jariyah.<sup>15</sup>

4. Bekerj sebagai wujud penghargaan terhadap pekerjaan itu sendiri

Islam sangat menghargai pekerjaan bahkan seandainya kiamat sudah dekat dan kita yakin tidak akan pernah menikmati hasil dari pekerjaan kita, kita tetap diperintahkan untuk bekerja sebagai wujud penghargaan terhadap pekerjaan itu sendiri. Hal ini bisa dilihat dari hadist berikut : Dari Anas RA, dari Rasulullah saw, beliau bersabda, “Jika hari kiamat terjadi, sedang di tanganmu terdapat bibit tanaman, jika ia bisa duduk hingga dapat menanamnya, maka tanamlah “ (HR Bukhari dan Muslim).<sup>16</sup>

kerja seorang muslim adalah semangat untuk menapaki jalan lurus, dalam hal mengambil keputusan pun, para pemimpin

<sup>15</sup> Iman Az-Zabidi, *Hadis Shahih AlBukhari*. Jakarta: Pustaka Aman, 2001.

<sup>16</sup> *Ibid*

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harus memegang amanah terutama para hakim. Hakim berlandaskan pada etos jalan lurus tersebut sebagaimana Dawud ketika ia diminta untuk memutuskan perkara yang adil dan harus didasarkan pada nilai-nilai kebenaran, maka berilah keputusan (hukumlah) di antara kami dengan adil dan janganlah kamu menyimpang dari kebenaran dan tunjuklah (pimpinlah) kami ke jalan yang lurus (QS. Ash Shaad : 22).

Tabel II.1  
Perbedaan Kinerja Islami dan Non Islami

Kerja Islami	Kerja Islami
Sikap hidup mendasar terhadap kerja di sini timbul dari hasil kerja akal dan/pandangan hidup/nilai-nilai yang dianut (tidak bertolak dari iman keagamaan tertentu)	Sikap individu mendasar terhadap kerja di sini identik dengan sistem keimanan/aqidah islam berkenaan dengan kerja atas dasar pemahaman bersumber dari wahyu dan akal yang saling bekerja secara proporsional. Akal berfungsi sebagai alat pemaham wahyu.
Tidak ada iman	Iman eksis dan terbentuk sebagai buah pemahaman akal terhadap wahyu. Akal di sini berfungsi sebagai sumber selain alat.
Motivasi muncul dari akal dan pandangan hidup/nilai-nilai kehidupan yang dianut.	Motivasi berangkat dari niat beribadah kepada Allah dan iman terhadap adanya kehidupan ukhrowi.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Etika kerja berdasarkan akal dan/pandangan hidup/nilai-nilai yang dianut.	Etika kerja berdasarkan keimanan terhadap ajaran wahyu berkenaan dengan etika kerja dan hasil pemahaman akal berbentuk aqidah Islam sehubungan dengan kerja.
---	--

## 1) Faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Henry Simamora dalam Mangkunegara, kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:<sup>17</sup>

## a) Faktor individual yang terdiri dari:

1. Kemampuan dan keahlian
2. Latar belakang
3. Demografi

## b) Faktor psikologis yang terdiri dari:

1. Persepsi
2. *Attitude*
3. *Personality*
4. Pembelajaran e) Motivasi

## c) Faktor organisasi yang terdiri dari:

1. Sumber daya
2. Kepemimpinan
3. Penghargaan
4. Struktur

<sup>17</sup> Prabu Mangkuegara, *Sumber Daya Manusia perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005, h.14

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. *Job design*

Menurut Mangkunegara, faktor individual dan psikologis termasuk dalam hasil dari atribut individu, yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu atau bisa disebut sebagai faktor yang berasal dari dalam diri seseorang (internal) Sedangkan faktor organisasi dapat dikategorikan sebagai hasil dari dukungan organisasi atau faktor yang berasal dari luar diri seseorang (eksternal)

Pada akhirnya, Mangkunegara menyimpulkan bahwa faktor- faktor penentu prestasi kerja individu dalam organisasi adalah:<sup>18</sup>

## a. Faktor individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Konsentrasi individu dalam

---

<sup>18</sup> *Ibid*, h.16-17

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yakni kecerdasan pikiran (IQ) dan kecerdasan emosi (EQ).

b. Faktor lingkungan kerja organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Pembagian faktor-faktor ini sejalan dengan A. Dale Timple dalam Mangkunegara, faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (*dispositional*) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Adapun faktor eksternal, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Faktor internal dan faktor eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat para karyawan memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan kepada tindakan.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> *Ibid*, h.15

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan kata lain, faktor individu dapat dikategorikan sebagai faktor internal dan faktor lingkungan kerja organisasi sebagai faktor eksternal. Ini pula yang dipakai oleh penulis dalam penelitian ini, bahwa profesionalisme kerja mewakili faktor individu (internal) dan iklim komunikasi organisasi mewakili faktor lingkungan kerja organisasi (eksternal).

#### 1) Mengukur Kinerja

Mengukur kinerja pegawai/ karyawan dimaksudkan untuk menilai tingkat kinerja pegawai dalam periode waktu tertentu. Menurut Malayu S.P. Hasibuan dalam Mangkunegara mengemukakan bahwa aspek-aspek yang dinilai kinerja mencakup sebagai berikut:

- a. Kesetiaan
- b. Hasil Kerja
- c. Kejujuran
- d. Kedisiplinan
- e. Kreativitas
- f. Kerjasama
- g. Kepemimpinan
- h. Kepribadian
- i. Prakarsa
- j. Kecakapan
- k. Tanggungjawab

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kinerja dari setiap pekerja harus mempunyai nilai tambah bagi suatu organisasi atas penggunaan sumber daya yang telah dikeluarkan. Untuk mencapai kinerja yang tinggi, setiap individu dalam perusahaan harus mempunyai kemampuan yang tepat (*creating capacity to perform*, bekerja keras dalam pekerjaannya (*showing the willingness to perform*) dan mempunyai kebutuhan pendukung (*creating the opportunity to perform*). Ketiga faktor tersebut penting, kegagalan dalam salah satu faktor tersebut dapat menyebabkan berkurangnya kinerja, dan pembentukan terbatasnya standard kinerja.<sup>20</sup>

Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai jika didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi. Dengan kata lain kerja individu adalah hasil :

- a. Atribut individu yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu. Atribut individu ini meliputi faktor individu (kemampuan dan keahlian, latar belakang serta demografi) dan faktor psikologis meliputi persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran dan motivasi.
- b. Upaya kerja (*work effort*) yang membentuk keinginan untuk mencapai sesuatu

---

<sup>20</sup> *Ibid*, h.17

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Dukungan organisasi, yang memberikan kesempatan untuk berbuat sesuatu. Dukungan organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, lingkungan kerja, struktur organisasi dan *job design*.

Menurut A. Dale Timple dalam Anwar Prabumangkunegara faktor kinerja terdiri dari yaitu :

1. Faktor internal (*dispositional*) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang.
2. Fakor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan seperti perilaku, sikap dan tindakan bawahan ataupun rekan kerja, fasilitas kerja dan iklim organisasi.<sup>21</sup>

Menurut Mulyadi dalam Tangkilisan, indikator kinerja adalah:

1. Membangun kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*)
2. Produktivitas kerja karyawan
3. Menghasilkan *financial returns* yang memadai.<sup>22</sup>

Konsep peningkatan kinerja organisasi publik dapat juga dikatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*). Selanjutnya,

<sup>21</sup> *Ibid*, h.45

<sup>22</sup> Tangkilisan, *Manajemen Publik*, Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia, 2005, h. 171

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

1. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
2. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
3. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
4. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.<sup>23</sup>

### 3) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Amin bahwa faktor-faktor tingkat kinerja staf meliputi: mutu pekerjaan, jumlah pekerjaan, efektifitas biaya dan inisiatif. Sementara karakteristik individu yang mempengaruhi kinerja meliputi: umur, jenis kelamin, pendidikan, lama kerja, penempatan kerja dan lingkungan kerja (rekan kerja, atasan, organisasi, penghargaan dan imbalan).<sup>24</sup>

Selanjutnya Robbins dalam Amin, menyatakan terdapat tiga kelompok variabel yang mempengaruhi kinerja dan perilaku yaitu :

1. variabel individu, yang meliputi kemampuan dan keterampilan, fisik maupun mental, latar belakang, pengalaman dan demografi, umur dan jenis kelamin, asal usul dan sebagainya Kemampuan dan ketrampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu, sedangkan demografi mempunyai hubungan tidak langsung pada perilaku dan kinerja,
2. variabel organisasi, yakni sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan,

<sup>23</sup> Robbins Stephen, *Prilaku Organisasi*, Prentice hall, edisi ke 10, 2006,h.260

<sup>24</sup> Amin Wijaya Tunggal, *Pengukuran Kinerja dengan Blanced Scorecard*, Jakarta: Harvarindo, 2014, h.20

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. variabel psikologis, yakni persepsi, sikap, kepribadian, belajar, kepuasan kerja dan motivasi<sup>25</sup>

Persepsi, sikap, kepribadian dan belajar merupakan hal yang kompleks dan sulit diukur serta kesempatan tentang pengertiannya sukar dicapai, karena seseorang individu masuk dan bergabung ke dalam suatu organisasi kerja pada usia, etnis, latar belakang, budaya dan ketrampilan yang berbeda satu sama lainnya.

Uraian dari variabel kinerja dapat dilihat sebagai berikut:

- a) Tanggungjawab: adalah kesanggupan seorang dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul risiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya Inisiatif: adalah prakarsa atau kemampuan seorang untuk mengambil keputusan, langkah-langkah atau melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dari atasan.
- b) Jumlah pekerjaan: variabel ini berkembang berdasarkan kenyataan bahwa pekerjaan itu berbeda-beda satu sama lain dimana beberapa diantaranya lebih menarik dan menantang dibanding lainnya

#### 4) Penilaian Kinerja

<sup>25</sup> Robbins Stephen, *Op Cit*, h.67

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Setiap hasil yang dicapai pegawai dalam sebuah organisasi tentu ada penilaian yang diberikan. Penilaian kinerja merupakan evaluasi akhir terhadap apa yang telah dilakukan dan apa yang dicapai yang pada akhirnya menjadi indikator dalam menentukan langkah selanjutnya untuk kemajuan organisasi. Bila pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan uraian tugas, berarti pekerjaan itu berhasil dilaksanakan dengan baik, bila di bawah standar uraian tugas tersebut berarti pelaksanaan pekerjaan tersebut kurang baik.

Penilaian kinerja adalah proses menilai hasil karya personel dalam suatu organisasi melalui instrumen penilaian kinerja. Penilaian kinerja merupakan proses yang berkelanjutan untuk menilai kualitas kerja personel dan usaha untuk mempertinggi kerja personel dalam organisasi. Penilaian kinerja adalah proses penelusuran kegiatan pribadi personel pada masa tertentu yang menilai hasil karya yang ditampilkan terhadap pencapaian sasaran sistem manajemen<sup>26</sup>. Penilaian kinerja merupakan suatu evaluasi terhadap penampilan kerja personel dengan membandingkan standar baku penampilan. Kegiatan penilaian kinerja ini membantu dalam pengambilan keputusan oleh manajer dan memberi umpan balik kepada personel tentang pelaksanaan pekerjaannya. Melalui penilaian ini manajer akan

<sup>26</sup> Prihadi, Syaiful F. *Assesment Centre: Identifikasi, Pengukuran dan Pengembangan Kompetensi*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2004, h.35

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengetahui apakah pekerjaan itu sudah sesuai atau belum dengan uraian tugas yang telah disusun sebelumnya. Dengan melakukan penilaian yang demikian seorang pimpinan akan menggunakan uraian tugas sebagai tolak ukur.

#### 4. Motivasi Kerja

Motif atau motivasi berasal dari kata latin “movere” yang berarti dorongan dari dalam diri manusia untuk bertindak atau berperilaku. Pengertian motivasi tidak terlepas dari kata kebutuhan atau “needs” atau “want”. Kebutuhan adalah suatu potensi dalam diri manusia yang perlu ditanggapi atau direspons. Menurut Soekidjo Notoatmodjo, HB tanggapan terhadap kebutuhan tersebut diwujudkan dalam bentuk tindakan untuk pemenuhan kebutuhan tersebut dan hasilnya adalah orang yang bersangkutan merasa atau menjadi puas. Apabila kebutuhan belum direspons maka akan selalu berpotensi untuk muncul kembali sama dengan terpenuhinya kebutuhan yang dimaksud.<sup>27</sup>

Menurut Liang Gie (dalam Sadly Samsudin,.) motivasi adalah pekerjaan yang dilakukan oleh manajer dalam memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada orang lain, dalam hal ini karyawannya, untuk mengambil tindakan tertentu.<sup>28</sup>

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara, motivasi adalah kondisi (energy) yang menggerakkan dalam diri individu yang

<sup>27</sup> Notoatmodjo, Soekidjo, *Op Cit*, h. 114

<sup>28</sup> Samsudin, Sadli, *Op Cit*, h.281-282

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi muncul dari dua dorongan, yaitu dorongan dari dalam diri sendiri (internal motivation) dan dorongan dari luar diri/pihak lain (external motivation). Tingkatan motivasi tersebut rendah, sedang dan tinggi. Perbedaan tingkatan motivasi individu dalam suatu organisasi sangat mempengaruhi hasil kerja dan bahkan kinerjanya di dalam organisasi.<sup>29</sup>

Menurut Guuzali Saydam, motivasi merupakan semua kekuatan yang ada dalam diri seseorang yang memberi daya, memberi arah, dan memelihara tingkah laku. Drs. Wahjosumidjo dalam bukunya *Kepemimpinan dan Motivasi* menyebutkan bahwa motivasi merupakan suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan keputusan yang terjadi di dalam diri seseorang.<sup>30</sup>

Menurut Greenberg dan Baron (dalam Danang Sunyoto dan Burhanudin, motivasi didefinisikan sebagai serangkaian proses yang menggerakkan, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku individu untuk mencapai beberapa tujuan. Motivasi merupakan suatu dorongan yang diatur oleh tujuan dan jarang muncul dalam kekosongan.<sup>31</sup> Menurut Mathis dan Jackson Memahami motivasi adalah penting, karena reaksi terhadap

<sup>29</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2010, h. 18

<sup>30</sup> Saydam, Guuzali. *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Mikro*. Jakarta: Kresna Prima Persada, 2005, h.325

<sup>31</sup> Sunyoto, Danang dan Burhanudin. *Perilaku Organisasional*, Yogyakarta: Caps, 2011, h.27

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kompensasi dan masalah – masalah sumber daya manusia lainnya berkaitan dengan motivasi.

Menurut Moenir, motivasi adalah rangsangan dari luar dalam bentuk benda atau bukan benda yang dapat menumbuhkan dorongan pada orang untuk memiliki, menikmati, menguasai, atau mencapai benda tersebut.<sup>32</sup>

Menurut Malayu Hasibuan, 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.<sup>33</sup>

Adapun menurut Malayu Hasibuan, motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan.<sup>34</sup>

Menurut Faustino Cardoso Gomes, pegawai yang bermotivasi adalah pegawai yang perilakunya diarahkan kepada tujuan organisasi dan aktivitas – aktivitasnya tidak mudah terganggu oleh gangguan – gangguan kecil, sedangkan pegawai yang tidak bermotivasi menurut para manajer adalah mereka yang mungkin termasuk dalam salah satu dari tiga hal ini, perilaku pegawai tidak memperlihatkan goal directed, tidak diarahkan pada

<sup>32</sup> Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008, h.136

<sup>33</sup> Hasibuan, S.P. Malayu, *Op Cit*, h.219

<sup>34</sup> *Ibid* .92

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tujuan yang bernilai bagi organisasi, dan pekerja tidak berkomitmen terhadap tujuan dan karenanya mudah terganggu dan menuntut pengawasan yang tinggi.<sup>35</sup>

Menurut Sukanto Reksohadiprodjo dan Hani Handoko, motivasi yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan. Jadi, motivasi bukanlah sesuatu yang dapat diamati, tetapi adalah hal yang dapat disimpulkan adanya karena sesuatu perilaku yang tampak.<sup>36</sup>

Selain itu, Usman dalam Syamsir Torang, menjelaskan bahwa motivasi adalah proses psikis yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Motivasi dapat bersumber dari dorongan dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang. Dalam memotivasi karyawan dalam organisasi, seorang pemimpin berhadapan dengan persoalan yang dapat mempengaruhi setiap karyawan dalam bekerja, yaitu kemauan dan kemampuan. Seorang pemimpin dapat mengatasi lemahnya kemauan seorang karyawan dapat diatasi dengan mengikutkan mereka dalam pendidikan dan latihan. Selanjutnya Usman mengungkapkan bahwa proses motivasi meliputi siklus yang disingkat AIDA, yaitu *Attention* (perhatian), *Interest* (tertarik), *Desire* (teransang), dan *action* (tindakan).

<sup>35</sup> Gomes, Faustino Cardoso. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2003., h179

<sup>36</sup> Reksohadiprodjo, Sukanto dan Handoko, Hani. *Organisasi Perusahaan Teori, Struktur, dan perilaku*. Yogyakarta: BFFE, 2003, h.256

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Manusia termotivasi karena ada perhatian. Ada perhatian menimbulkan ketertarikan. Ketertarikan menimbulkan ransangan. Ransangan menimbulkan tindakan atau aksi.<sup>37</sup>

Denim (dalam Syamsir Torang,) mengasumsikan motivasi sebagai aktivitas individu untuk menentukan kerangka dasar tujuan dan penentuan perilaku untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, paling tidak dalam motivasi terdapat tiga unsur esensial

4. Faktor pendorong atau pembangkit motif, baik internal maupun eksternal,
5. Tujuan yang ingin dicapai
6. Strategi yang diperlukan oleh individu atau kelompok untuk mencapai tujuan.

Dengan demikian motivasi merupakan faktor pendorong dalam mempengaruhi perilaku seseorang. Dan menurut Malayu Hasibuan, pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.<sup>38</sup>

<sup>37</sup> Torang, Syamsir. *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2012, h.58

<sup>38</sup> Hasibuan, S.P. Malayu, *Op Cit*, h.141

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam Soekidjo Notoamidjojo dikatakan bahwa banyak batasan pengertian tentang motivasi ini antara lain sebagai berikut ini:<sup>39</sup>

- a. Pengertian motivasi seperti yang dirumuskan oleh Terry G adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang mendorongnya untuk melakukan perbuatan – perbuatan (perilaku).
- b. Sedangkan Stooner mendefinisikan bahwa motivasi adalah sesuatu hal yang menyebabkan dan yang mendukung tindakan atau perilaku seseorang.
- c. Dalam konteks pengembangna organisasi, Flippo merumuskan bahwa motivasi adalah suatu arahan pegawai dalam suatu organisasi agar mau bekerja sama dalam mencapai keinginan para pegawai dalam rangka pencapaian keberhasilan organisasi.
- d. Dalam konteks yang sama (pengembangan organisasi), Duncan mengemukakan bahwa motivasi adlaah setiap usaha yang didasarkan untuk mempengaruhi perilaku seseorang dalam meningkatkan tujuan organisasi semaksimal mungkin.

<sup>39</sup>Notoatmodjo, Soekidjo. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Cetakan Keempat Rineka Cipta, 2009, h.114-115

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Knootz merumuskan bahwa motivasi mengacu pada dorongan dan usaha untuk memuaskan kebutuhan atau suatu tujuan
- f. Berbeda dengan Hasibuan yang merumuskan bahwa motivasi adalah suatu perangsang keinginan (want) dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Ia menambahkan bahwa setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.

Dari berbagai batasan dan dalam konteks yang berbeda seperti tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi pada dasarnya merupakan interaksi seseorang dengan situasi tertentu yang dihadapinya. Di dalam diri seseorang terdapat “kebutuhan” atau “keinginan” terhadap objek di luar diri seseorang tersebut, kemudian bagaimana seseorang tersebut menghubungkan antara kebutuhan dengan “situasi di luar” objek tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan yang dimaksud. Oleh sebab itu, motivasi adalah suatu alasan (reasoning) seseorang untuk bertindak dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya.

## 7. Konsep Motivasi dalam Islam

Allah telah berjanji kepada orang yang beriman dan melakukan pekerjaan yang baik bahwa bagi mereka ampunan Allah dan ganjaran yang besar hal ini menunjukkan bahwa

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adanya motivasi kerja yang utuh dalam Islam. Motivasi bekerja untuk mendapatkan ampunan dan ganjaran Allah adalah motivasi terbesar bagi seorang muslim. Bekerja dalam Islam tidak hanya mengejar “bonus duniawi” namun juga sebagai amal soleh manusia untuk menuju kepada kekekalan. Allah berfirman dalam Al-Quran: *“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”* (Ar-Ra’d: 11).

Dari ayat di atas dapat dipahami bahwa ternyata motivasi yang paling kuat adalah dari diri seseorang. Motivasi sangat berpengaruh dalam gerak-gerik seseorang dalam setiap tindak-tanduknya. Dalam kaitannya dengan tingkah laku keagamaan motivasi tersebut penting untuk dibicarakan dalam rangka mengetahui apa sebenarnya latar belakang suatu tingkah laku keagamaan yang dikerjakan seseorang. Disini peranan motivasi itu sangat besar artinya dalam bimbingan dan mengarahkan seseorang terhadap tingkah laku keagamaan. Namun demikian ada motivasi tertentu yang sebenarnya timbul dalam diri manusia karena terbukanya hati manusia terhadap hidayah Allah. Sehingga orang tersebut menjadi orang yang beriman dan kemudian dengan iman itulah ia lahirkan tingkah laku keagamaan.<sup>40</sup>

<sup>40</sup> Ramayulis, *Psikologi Agama*, Jakarta: Kalam Mulia, h, 102

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ada beberapa peran motivasi dalam kehidupan manusia sangat banyak, di antaranya:

- a. Motivasi sebagai pendorong manusia dalam melakukan sesuatu, sehingga menjadi unsur penting dan tingkah laku atau tindakan manusia
- b. Motivasi bertujuan untuk menentukan arah dan tujuan
- c. Motivasi berfungsi sebagai penguji sikap manusia dalam beramal benar atau salah sehingga bisa dilihat kebenarannya dan kesalahannya
- d. Motivasi berfungsi sebagai penyeleksi atas perbuatan yang akan dilakukan oleh manusia baik atau buruk. Jadi motivasi itu berfungsi sebagai pendorong, penentu, penyeleksi dan penguji sikap manusia dalam kehidupannya<sup>41</sup>

## 8. Teori-teori Motivasi

### 1) Teori hierarki kebutuhan Abraham Maslow

Teori hierarki kebutuhan A. Maslow terdiri dari lima jenjang kebutuhan dasar manusia (Robbins dan Judge, dalam Danang Sunyoto dan Burhanuddin, ) yaitu :

- 1) Kebutuhan fisiologis/physiological needs : meliputi rasa lapar, haus, seksual, berlindung, dan kebutuhan fisik lainnya. Kebutuhan fisik ini merupakan kebutuhan yang paling kuat diantara yang lain. Dalam hal ini seseorang sangat membutuhkan makan, pakaian, papan. Contoh seseorang pegawai yang setiap tahun dikejar-kejar mencari uang tambahan untuk menyewa rumah karena kantornya, karena kantornya tidak mampu menyediakan perumahan

<sup>41</sup> *Ibid*, h, 102

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baginya, maka kebutuhan papan atau rumah itu menempati rangking yang paling tinggi

- 2) Kebutuhan rasa aman/ *safety needs* : meliputi rasa ingin dilindungi dari bahaya fisik dan emosional. Sekarang kebutuhan yang menduduki tingkat tertinggi adalah keamanan. Mulailah ia membutuhkan anjing yang bias menggonggong sepanjang malam, rumahnya dikelilingi kawat berduri yang beraliran listrik, memasang telepon dan mencatat nomor polisi dan pemadam kebakaran dan kalau perlu menyewa tukang pukul. Kesemuanya itu intinya supaya mendapat perlindungan keamanan dari harta kekayaannya yang takut dicuri orang lain.
- 3) Kebutuhan *social/social needs*: mencakup rasa kasih sayang, kepemilikan, penerimaan dan persahabatan. Ketikan dua kebutuhan di atas telah terpenuhi, maka seseorang beralih kepada kebutuhan berikutnya yakni kebutuhan akan bergaul dalam masyarakat, kebutuhan berafiliasi dengan sesamanya, kebutuhan mencari hubungan yang bermakna. Dalam hal ini seseorang berusaha mencari teman bergaul yang sederajat dengan kedudukan sosialnya.
- 4) Kebutuhan penghargaan/*esteem needs*: mencakup factor penghargaan internal seperti rasa hormat diri,

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

otonomi dan pencapaian, serta faktor penghargaan eksternal seperti status, pengakuan, dan perhatian. Kebutuhan akan penghargaan yakni suatu kebutuhan agar orang lain mau menghargai akan dirinya dan usaha – usaha yang dilakukannya

- 5) Kebutuhan aktualisasi diri/self actualization needs : yaitu dorongan untuk menjadi seseorang sesuai kecakapannya, meliputi pertumbuhan, pencapaian potensi dan pemenuhan diri sendiri. Kebutuhan ini adalah suatu kebutuhan yang ingin memaksimalkan potensi diri, suatu keinginan untuk menjadi apa yang dirasakan oleh seseorang karena mempunyai potensi untuk mencapainya. Dalam memuaskan kebutuhan ini banyak cara yang dilakukan oleh seseorang, dan cara – cara tersebut berbeda antara satu orang dengan orang yang lain.<sup>42</sup>

Menurut Maslow (dalam Thoha) bahwa hierarki kebutuhan ini merupakan suatu pola yang tipikal dan bisa dilaksanakan pada hampir setiap waktu. Pemenuhan kebutuhan yang satu akan menimbulkan keperluan kebutuhan yang lain, setiap orang memiliki kebutuhan yang berbeda – beda. Adakalanya seseorang untuk mencapai kebutuhan aktualisasi diri harus melewati pemenuhan mulai

<sup>42</sup> Sunyoto, Danang dan Burhanudin, *Op Cit*, h.120

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari fisik, terus merangkak ke aktualisasi diri. Sebaliknya ada orang lain yang tidak memerlukan waktu yang lama satu tingkat, tahu – tahu sudah berada pada tingkat kebutuhan aktualisasi diri.<sup>43</sup>

Maslow (dalam Thoha,) menyadari bahwa banyak terdapat perkecualian dalam kecenderungan umum konsepsi hierarki kebutuhannya ini. Pada kenyataannya dia tidak menggali aspek – aspek motivasi manusia dalam suatu organisasi, sampai sekitar 20 tahun setelah dia menyampaikan teori aslinya itu Douglas McGregor dalam bukunya *The Human Side Of Enterprisemencoba* mempopulerkan teori Maslow dalam literature manajemen. Mulai saat itu hierarki kebutuhan mempunyai dampak yang menakjubkan terhadap pendekatan manajemen modern mengenai motivasi ini.<sup>44</sup>

Hasil penelitian – penelitian itu menyatakan bahwa teori motivasi Maslow bukanlah jawaban akhir dari pembahasan mengenai motivasi. Walaupun demikian model Maslow memberikan kontribusi yang besar terutama kesadaran manajemen bahwa terdapat perbedaan- perbedaan

<sup>43</sup> Thoha, Miftah. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009, h.227

<sup>44</sup> *Ibid*, h.228

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebutuhan di antara orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi.<sup>45</sup>

## 2) Teori motivasi dari Herzberg

Teori dua faktor dari Frederick Herzberg didasarkan pada hasil wawancara dengan 2003 insinyur dan akuntan Danang Sunyoto dan Burhanudin Frederick Herzberg berusaha memperluas hasil karya Maslow dan mengembangkan suatu teori yang khusus bisa diterapkan ke dalam motivasi kerja. Pada skitar tahun 1950 dia melakukan studi mengenai motivasi ini dengan meneliti hampir 100 orang akuntan dan insinyur yang bekerja dalam perusahaan – perusahaan di sekitar Pittsburgh. Herzberg memberikan suatu pertanyaan kepada mereka mengenai apa yang dirasakan menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam tugas pekerjaannya. Jawaban mereka memberikan suatu pengaruh yang menarik yang pada akhirnya oleh Herzberg disimpulkan bahwa kepuasan pekerjaan itu selalu dihubungkan dengan isi jenis pekerjaan, dan ketidakpuasan bekerja selalu disebabkan karena hubungan pekerjaan tersebut dengan aspek-aspek di sekitar yang berhubungan dengan pekerjaan. Kepuasan – kepuasan dalam bekerja oleh Herzberg diberi

---

<sup>45</sup> *Ibid*, h.230

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nama motivator, adapun ketidakpuasan disebutnya factor hygiene.<sup>46</sup>

Teori Herzberg ini pada hakikatnya sama dengan teori maslow. Faktor hygiene sebenarnya bersifat preventif dan memperhitungkan lingkungan yang berhubungan dengan kerja. Faktor ini kira – kira tidak jauh bedanya dengan susunan bawah dari hierarki kebutuhan Maslow. Faktor higienis ini mencegah ketidakpuasan tetapi bukannya penyebab terjadi kepuasan. Menurut Herzberg faktor ini tidak memotivasi karyawan dalam bekerja. Adapun faktor yang dapat memotivasi karyawan dalam bekerja ialah disebut oleh Herzberg dengan sebutan motivator, yang kira – kira sama dengan tingkat yang lebih tinggi dari hierarki kebutuhan maslow. Menurut Teori Herzberg, agar para karyawan bisa termotivasi, maka mereka hendaknya mempunyai suatu pekerjaan dengan isi yang selalu merangsang untuk berprestasi.<sup>47</sup>

Teori Herzberg ini sebenarnya mematahkan anggapan sementara pimpinan atau manajer bahwa persoalan–persoalan semangat kerja para karyawan itu dapat diatasi dengan pemberian upah dan gaji yang tinggi, insentif

<sup>46</sup> *Ibid*, h.230

<sup>47</sup> *Ibid*, h.232

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang besar, dan memperbaiki kondisi tempat kerja. Pemecahan ini tidak banyak menguntungkan, karena hal – hal tersebut tidak memotivasi karyawan. Itulah sebabnya Herzberg menawarkan suatu pemecahan bahwa faktor – faktor higienis seperti misalnya upah dan gaji, honorarium, kondisi tempat kerja, teknik pengawasan antara bawahan dan pengawasnya, dan kebijaksanaan administrasi organisasi, tidak bisa membangkitkan semangat kerja karyawan. Kalau hanya memberikan konsentrasi pemecahan masalah – masalah semangat kerja para karyawan pada faktor – faktor tersebut, hal itu tidak banyak menolong manajemen.<sup>48</sup>

### 3) Teori Motivasi Alderfer (Teori ERG)

Perluasan lebih lanjut dari teori Herzberg dan Maslow datang dari usaha Clayton Alderfer ( dalam Thoah, ) dia merumuskan suatu model penggolongan kebutuhan segaris dengan bukti – bukti empiris yang telah ada. Sama halnya dengan Maslow dan Herzberg, dia merasakan bahwa ada nilai tertentu dalam menggolongkan kebutuhan – kebutuhan, dan terdapat pula suatu perbedaan antara kebutuhan – kebutuhan pada tatanan paling atas. Alderfer mengenalkan tiga kelompok inti dari kebutuhan – kebutuhan itu, yakni :<sup>49</sup>

#### 1. Kebutuhan akan keberadaan (*existence need*)

<sup>48</sup> *Ibid*, h.232

<sup>49</sup> *Ibid*, h233

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kebutuhan berhubungan (*relatedness need*)
3. Dan kebutuhan untuk berkembang (*growth need*)

Teori ERG berasal dari kepanjangan *existence*, *relatedness*, dan *growth*. Kebutuhan keberadaan adalah suatu kebutuhan akan tetap bisa hidup. Kebutuhan ini kira – kira sama artinya dengan kebutuhan fisik atau psikologisnya Maslow dan sama pula dengan faktor hierarkisnya Herzberg. Kebutuhan berhubungan adalah suatu kebutuhan untuk menjalin hubungan sesama melakukan hubungan sosial dan bekerja sama dengan orang lain. Kebutuhan ini sama halnya dengan kebutuhan sosial dari Maslow dan hierarkisnya Herzberg. Adapun kebutuhan untuk berkembang adalah suatu kebutuhan yaitu berhubungan dengan keinginan intrinsik dari seseorang untuk mengembangkan dirinya. Hubungan ini sesuai dengan kebutuhan penghargaan dan aktualisasi dirinya Maslow dan kebutuhan motivatornya Herzberg.

Alderfer lebih menyukai perincian kebutuhan didasarkan pada kontinum dibandingkan dengan hirarki seperti Maslow dan dua faktor kebutuhan yang potensial dari Herzberg. Tidak seperti Maslow atau Herzberg, Alderfer tidak menyatakan bahwa tingkat yang di bawah harus terpenuhi terlebih dahulu sebelum memuaskan tingkat kebutuhan di atasnya atau tidak pula bahwa usaha perampasan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

itu satu – satunya jalan untuk mengaktifkan suatu kebutuhan. Suatu contoh menurut teori ERG ini, latar belakang seseorang atau lingkungan kebudayaanya dapat saja menyebabkan timbulnya kebutuhan – kebutuhan akan keberadaan. Demikian pula kebutuhan berkembang dapat saja terus meningkat walaupun orang tersebut sudah merasa puas.

#### 4) Teori Motivasi Prestasi McClelland

Tokoh motivasi lain yang mengemukakan bahwa manusia pada hakikatnya mempunyai kemampuan untuk berprestasi di atas kemampuan orang lain adalah David C. McClelland, kemampuan seseorang untuk berprestasi ini membuat McClelland terpesona untuk melakukan serangkaian riset empirisnya bersama asosiasinya di Universitas Harvard Amerika Serikat. Selama lebih dari 20 tahun bersama timnya McClelland melakukan penelitian tentang desakan untuk berprestasi ini (Thoha,). Hasil penelitian McClelland membuat dia lebih percaya bahwa kebutuhan untuk berprestasi itu adalah suatu yang berbeda dan dapat dibedakan dari kebutuhan – kebutuhan lainnya. Lebih penting lagi kebutuhan berprestasi ini dapat diisolasi dan diuji pada setiap kelompok.<sup>50</sup>

<sup>50</sup> *Ibid*, h.235

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Faktor – faktor penyebab kepuasan (satisfierr) atau faktor motivasional. Faktor penyebab kepuasan ini menyangkut kebutuhan psikologis seseorang, yang meliputi serangkaian kondisi instrinsik. Apabila kepuasan kerja dicapai dalam pekerjaan, maka akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat bagi seorang pekerja, dan akhirnya dapat menghasilkan kinerja yang tinggi. Faktor motivasional (kepuasan) ini mencakup antara lain :

- a. Prestasi (*achivement*)
- b. Penghargaan (*recognition*)
- c. Tanggung jawab (*responsibility*)
- d. Kesempatan untuk maju (*posibility of growth*)
- e. Pekerjaan itu sendiri (*the work it self*)

## 5. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pada instansi pemerintah orientasi bukan pada keuntungan, melainkan pada kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat pengguna jasa. Dalam mencapai tujuan tersebut, instansi pemerintah lebih memusatkan perhatiannya pada upaya untuk memberikan pelayanan pelanggan yaitu masyarakat sebagai pengguna jasa sebaik-baiknya.<sup>51</sup>

<sup>51</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002, h.18

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock, *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dapat dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang adapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Menurut Moenir definisi dari konsep pelayanan adalah “untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan Pelayanan. Proses yang dimaksud dalam pengertian pelayanan adalah pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu pelayanan yang dimaksud adalah rangkaian organisasi manajemen. Meskipun demikian dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan”<sup>52</sup>

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan

<sup>52</sup> Moenir, *Op Cit*, h.16

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.<sup>53</sup>

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat di jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaianya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Sedangkan menurut menurut Tjandra, ketulusan dan integritas dalam memberikan pelayanan bermuara pada hal-hal yang melekat pada pelayanan prima, antara lain:<sup>54</sup>

- 1) Keramahan, kesopanan, perhatian dan persahabatan dengan orang yang menghubunginya.

<sup>53</sup> Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Ofset. 2001, h.21

<sup>54</sup> *Ibid*, h.12

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Kredibilitas dalam melayani pelanggan, berpedoman pada prinsip, ketulusan dan kejujuran dalam menyajikan jasa pelayanan yang sesuai dengan kepentingan pelanggan, sesuai dengan harapan pelanggan dan komitmen pelayanan yang menempatkan pelanggan sebagai urutan nomor satu.
- 3) Akses yaitu aparatur yang tugasnya melayani pelanggan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- 4) Penampilan fasilitas pelayanan yang dapat mengesankan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- 5) Kemampuan dalam menyajikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (waktu, biaya, kualitas dan moral).

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh instansi guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sesungguhnya mereka harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu instansi.

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.<sup>55</sup>

Esensi pelayanan yang paling utama adalah memenuhi berbagai tuntutan dan kebutuhan, baik secara individu, makhluk hidup, penduduk, warga negara, akan jasa publik (*public goods*). Untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat dan upaya pencapaian kepuasan masyarakat, pemerintah tentunya harus dapat memberikan pelayanan prima.

Pada dasarnya pelayanan merupakan usaha apa saja yang dapat mempertinggi kepuasan pelanggan. Dukungan kepada

<sup>55</sup> Kotler, Philip, *Op Cit*, h.83

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan dapat bermakna sebagai suatu bentuk pelayanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya, selalu dekat dengan pelanggannya, sehingga kesan yang menyenangkan senantiasa diingat oleh para pelanggannya.

Pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald (dalam Hardiansyah), bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya juga mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>56</sup>

Menurut Poerwadarminta dalam Hardiansyah dilihat dari sisi etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa – apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : perihal atau cara melayani, servis atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa .<sup>57</sup>

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator

<sup>56</sup>Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media, 2011, h.10

<sup>57</sup>*Ibid*, h.11

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diharapkan akan tercermin sifat – sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan servis kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri

Pengertian tentang pelayanan atau pelayanan umum di atas terkait beberapa istilah dalam administrasi negara seperti instansi pemerintah, tatalaksana, tata kerja, prosedur kerja, sistem kerja dan wewenang, dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Instansi Pemerintah

Yang dimaksud Instansi Pemerintah di sini adalah sebuah kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi suatu departemen, lembaga pemerintah bukan departemen, instansi pemerintah lainnya baik instansi Pemerintah Tingkat Pusat maupun Instansi Pemerintah Tingkat Daerah, termasuk BUMN dan BUMD.

#### 2. Tatalaksana

Yang dimaksud dengan tatalaksana adalah segala aturan yang ditetapkan oleh instansi pemerintah yang menyangkut tatacara, prosedur dan sistim kerja dalam melaksanakan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintahan dan pembangunan dibidang pelayanan umum.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Tata kerja

Tata kerja di sini dimaksudkan sebagai suatu cara pelaksanaan kerja yang se-efisien mungkin mengenai suatu tugas dengan mengingat segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, ruang dan biaya yang tersedia

### 4. Prosedur Kerja

Yang dimaksud prosedur kerja adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya urutan tahapan secara jelas dan pasti serta cara- cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas.

### 5. Sistem Kerja

Sistem kerja di sini diartikan dengan rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk suatu kebulatan pola kerja tertentu dalam rangka mencapai hasil kerja yang diharapkan.

### 6. Wewenang

Wewenang disini di artikan sebagai hak aparatur penyelenggaraan pelayanan umum untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka memuaskan masyarakat sebagai pelanggan, wewenang bukan

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hanya melekat pada pejabat, tetapi setiap aparatur dalam lingkungan kerja ketika bertemu dengan pelanggan.<sup>58</sup>

## 2) Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Christian Gronroos mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

- a) Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
- b) Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- c) Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
- d) Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usah-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus

<sup>58</sup> Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003, h.61

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memenuhi asas-asas pelayanan (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) sebagai berikut:<sup>59</sup>

#### 1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

#### 2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

#### 4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### 5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomis.

#### 6. Keseimbangan Hak

<sup>59</sup> MENPAN, 2004, Nomor 63

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah totalitas pemberian layanan oleh instansi pelayan publik kepada (masyarakat) dalam rangka pemenuhan kebutuhan atau kepentingannya. Penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Penjelasan dari kelima dimensi tersebut adalah :

1. *Tangibility*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.
3. *Responsiveness*, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.



5. *Emphaty*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.<sup>60</sup>

Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan.

## 6. Hubungan Kontribusi Kinerja Islami dengan Kualitas Pelayanan

Dengan kontribusi berarti individu tersebut juga berusaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas hidupnya. Hal ini dilakukan dengan cara menajamkan posisi perannya, sesuatu yang kemudian mejadi bidang spesialis, agar lebih tepat sesuai dengan kompetensi. Kontribusi dapat diberikan dalam berbagai bidang yaitu pemikiran, kepemimpinan, profesionalisme, finansial, dan lainnya.<sup>61</sup>

Menurut Henry kinerja pegawai adalah tingkat terhadap mana para pegawai kantor mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai perannya di dalam instansi. Maka kesimpulannya, kinerja pegawai merupakan hasil dan

<sup>60</sup> Rivai, Veithzal, M. B. A, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005, h.22

<sup>61</sup> Anne Ahira, *Op Cit*, h.23



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keluaran yang dihasilkan oleh seorang pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja pegawai yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.

Setiap hasil yang dicapai pegawai dalam sebuah organisasi tentu ada penilaian yang diberikan. Penilaian kinerja merupakan evaluasi akhir terhadap apa yang telah dilakukan dan apa yang dicapai yang pada akhirnya menjadi indikator dalam menentukan langkah selanjutnya untuk kemajuan organisasi.

Berdasarkan banyak studi yang dilakukan, ada satu hal yang sering membuat guru-guru kecewa, yaitu guru sering diping – pong saat membutuhkan informasi. Dari staf yang satu dioper ke staf yang lain kemudian staf yang lain tidak mengetahui atau menjawab hal apa yang diinginkan oleh guru. Sungguh pelayanan yang tidak tanggap dan pasti akan membuat pelanggan merasa tidak puas. Daya tanggap / ketanggapan yang diberikan oleh instansi dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh guru. Sedangkan atribut - atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:<sup>62</sup>

- a. Memberikan pelayanan yang cepat.

<sup>62</sup> Asep M. Ramdan. Oktober 22. “Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen”. (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>), 2008

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Kerelaan untuk membantu / menolong guru.
- c. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para guru.

Hubungan daya tanggap dengan kualitas pelayanan adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kontribusi kinerja. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap instansi maka Kualitas pelayanan akan semakin baik. apabila persepsi guru terhadap daya tanggap buruk maka kualitas pelayanan juga akan semakin rendah.

## 7. Hubungan Motivasi Kerja Islami Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut parasuraman, dkk. dalam Lupiyoadi dan Hamdani berpendapat kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan guru yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua guru tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan. Menurut Zeithaml. kehandalan (*reliability*) adalah pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari perusahaan. Atribut – atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah <sup>63</sup>

<sup>63</sup> Lupiyoadi, *Op Cit*, h.182

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Memberikan pelayanan sesuai janji
- b. Pertanggungjawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan.
- c. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen, dan tidak membedakannya satu dengan yang lainnya.
- d. Memberikan pelayanan tepat waktu.
- e. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

Hubungan motivasi kerja pegawai dengan kualitas pelayanan adalah kualitas mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi kerja pegawai. Semakin tinggi motivasi kerja maka Kualita pelayanan semakin baik. apabila persepsi guru terhadap kualitas buruk maka kepuasan guru juga akan semakin rendah.

**B. Tinjauan Penelitian yang Relevan**

Penelitian tentang kontribusi kinerja, kualitas pelayanan dan kepuasan guru telah banyak dilakukan antara lain oleh : Zilzal Sefty Amury Piayu, Noviyanti Harum Syahpitri, dan Erwin Distiawan.

1. Zilzal Sefty Amury dengan judul Pengaruh Pengaruh Kepuasan Kerja Pada Kinerja Pegawai Kantor Pusat Administrasi Universitas Lampung dengan Motivasi Variabel Pemoderasi Mengangkat Permasalahan tentang kepuasan kerja dan motivasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Pusat Administrasi Universitas Lampung, serta apakah motivasi memoderasi pengaruh

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepuasan kerja pada kinerja pegawai Kantor Pusat Administrasi Universitas Lampung. Dari hasil penelitian itu Zilzal Sefty Amury mengungkapkan bahwa:

- a. Berdasarkan diskripsi responden pada variabel-variabel penelitian menunjukkan bahwa pegawai KPA Unila memiliki dorongan atau motivasi untuk melakukan tugas dan pekerjaan mereka dengan baik, kecuali pada item promosi jabatan. Rata-rata pegawai KPA Unila juga sudah merasa puas dalam bekerja, kecuali pada pernyataan persaingan antar pegawai, kebutuhan pembelajaran dan penghargaan atas prestasi mereka. Selanjutnya pada variabel kinerja, sebahagian besar pegawai KPA unila mempunyai kinerja berkinerja baik.
- b. Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif ( $\beta = 0,286$ ) dan signifikan (sig: 0,003) terhadap kinerja pegawai KPA di Universitas Lampung, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi pula kinerja Pegawai KPA Universitas Lampung.
- c. Motivasi kerja memiliki pengaruh positif ( $\beta = 0,533$ ) dan signifikan (sig: 0,000) terhadap kinerja pegawai KPA di Universitas Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja maka semakin tinggi pula kinerja Pegawai KPA Universitas Lampung

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Motivasi memiliki peran sebagai variabel moderasi antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai KPA Universitas Lampung dengan meningkatkan peran variabel kepuasan kerja terhadap kinerja organisasi ( $\Delta r \text{ square}$  19,2 persen).
2. Sukadi dengan Judul Hubungan Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru Mts Al Huda 1 Karangpandan mengangkat permasalahan tentang motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja guru Tujuan dari penelitian ini adalah 1). Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan motivasi kerja terhadap kinerja guru MTs Al Huda 1 Karangpandan 2). Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan disiplin kerja terhadap kinerja guru MTs Al Huda 1 Karangpandan. 3). Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan motivasi kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kinerja guru MTs Al Huda 1 Karangpandan. Penelitian ini mengambil lokasi di MTs Al Huda Karangpandan. Populasi dalam penelitian ini adalah guru MTs Al Huda Karangpandan. Dalam penelitian ini anggota populasi adalah sebanyak 20 orang, sampel diambil sebanyak 20 guru. Data komunikasi motivasi kerja, disiplin kerja dan kinerja diperoleh melalui angket, Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja gurur diperoleh persamaan regresi :  $Y = 6,769 + 0,401X_1 + 0,275X_2$ . Uji regresi diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $137,168 > 3,090$  (taraf signifikansi 5%) berarti

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

antara motivasi kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja guru. Uji t untuk variabel motivasi kerja diperoleh thitung  $>$  dari ttabel atau  $4,872 > 1,985$  dan untuk variabel disiplin kerja diperoleh thitung  $>$  ttabel atau  $8,172 > 1,985$  (taraf signifikansi 5%). Kedua variabel tersebut secara signifikan mempunyai pengaruh terhadap kinerja guru di MTs Al Huda Karangpandan.

3. Eni Cahyani dan Dian Septianti dengan Judul Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Internal Tenaga Pendidik Padapoliteknik Swasta di Sumatera Selatan pemahasalahan tentang motivasi dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan. Dalam hal ini Eni Cahyani dan Dian Septianti tertarik melakukan penelitian motivasi dan kepuasan kerja sebagai variable X karena kedua variable ini merupakan dua hal yang berbeda. Motivasi merupakan proses yang timbul karena faktor internal dan eksternal dari seseorang sedangkan kepuasan kerja merupakan cerminan dari perasaan dan sikap yang dimiliki seseorang terhadap pekerjaan yang diakibatkan oleh persepsi tentang pekerjaan yang dilakukan. Berdasarkan hasil penelitian, tidak seperti yang dihipotesiskan dari awal telah dikemukakan adalah sebagai berikut :
  - a. Motivasi dan Kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara serentak terhadap kualitas Pelayanan Internal Tenaga Pendidik pada Politeknik Swasta Sumatera Selatan, dimana

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas Pelayanan internal Tenaga Pendidik pada Politeknik Swasta Sumatera Selatan
- c. Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas Pelayanan internal Tenaga Pendidik pada Politeknik Swasta Sumatera Selatan.

Berdasarkan pada nilai F untuk semua variabel independen terhadap kualitas pelayanan internal tenaga pendidik adalah  $F_{hitung}$  11.1120 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3,09 ( $11.120 > 3,09$ ) dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) atau signifikansi  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka diperoleh hasil  $H_0$  ditolak. Diketahui Ada pengaruh yang signifikan motivasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan internal tenaga pendidik pada Politeknik Swasta Sumatera Selatan. Nilai  $R^2$  (koefisien determinasi) adalah 0,183 atau 18,3%. Hal ini berarti bahwa 18,3% variabel kualitas pelayanan internal tenaga pendidik dapat dijelaskan oleh variabel motivasi dan kepuasan kerja. Sedangkan sebesar 81,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### C. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang digunakan untuk menjelaskan teori yang telah dikemukakan di atas dalam konsep operasional ini dikemukakan bagaimana Kontribusi Kinerja dan

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Guru di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir.

Penelitian ini terdiri atas tiga variabel sebagai variabel ( $X_1$ ) kinerja Islami, sebagai variable ( $X_2$ ) motivasi kerja Islami, sedangkan yang menjadi variabel (Y) kualitas pelayanan.

$VX_1$  —————> Kinerja Islami

$VX_2$  —————> Motivasi Kinerja Islami

$VY$  —————> Kualitas Pelayanan

## 1. Kinerja Islami

## a. Kualitas Kerja.

- 1) Pegawai niat bekerja hanya beribadah kepada Allah
- 2) Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dan berurusan dengan banyak karakter
- 3) Pegawai selalu mau belajar hal yang baru

## b. Ketepatan waktu.

- 1) Pegawai menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya
- 2) Pegawai Menghargai waktu
- 3) Pegawai selalu hati-hati dalam melaksanakan pekerjaan

## c. Kemandirian.

- 1) Pegawai memiliki kemandirian dalam bekerja
- 2) Pegawai cekatan dalam menjalankan tugas
- 3) Kecakapan berfikir dan bertindak sebelum bekerja

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Komitmen kerja.
  - 1) Disiplin dalam menjalankan tugas
  - 2) Memiliki komitmen yang tinggi dalam bekerja
  - 3) Bersedia menerima perubahan dalam bekerja
2. Motivasi Kerja Islami Pegawai
  - a. Motivasi sebagai pendorong
    - 1) Pegawai semata-mata bekerja hanya beribadah kepada Allah
    - 2) Pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi
    - 3) Pegawai memiliki motif berprestasi yang tinggi
  - b. Motivasi bertujuan untuk menentukan arah dan tujuan
    - 1) Pegawai memiliki keinginan untuk berhasil dalam pekerjaan
    - 2) Memiliki semangat untuk sempurna dalam bekerja
    - 3) Pegawai memiliki etos kerja yang tinggi
  - c. Motivasi berpungsi penguji sikap manusia dalam beramal benar atau salah sehingga bisa dilihat kebenarannya dan kesalahannya
    - 1) Pegawai Ramah dalam berkerja
    - 2) Pegawai Sabar dalam bekerja
    - 3) Pegawai tekun dan mencintai pekerjaannya
3. Kualitas Pelayanan pegawai
  - a. *Assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Pegawai sopan dalam melayani
  - 2) Pegawai ramah dalam melayani
  - 3) Pegawai memiliki sifat yang bisa dipercaya
- b. *Tangibility*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 1) Perlengkapan peralatan kantor mendukung
  - 2) Fasilitas lengkap
  - 3) Sarana komunikasi dikantor terpenuhi
- c. *Reliability*, yaitu kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan
- Memberikan pelayanan yang cepat
- 1) Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat
  - 2) Pegawai memberikan pelayanan tepat waktu
  - 3) Pegawai melayani dengan sepenuh hati
- d. *Empathy*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para guru
- 1) Mudah berurusan dengan pegawai kantor
  - 2) Pegawai memahami kebutuhan para guru
  - 3) Pegawai memberikan kemudahan urusan kepada guru-guru

**D. Hipotesis**

Berdasarkan kajian pustaka, rumusan masalah, dan tujuan penelitian sebagaimana diuraikan di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. H1 = Ha : Terdapat pengaruh positif kontribusi kinerja islami terhadap kualitas pelayanan dilingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir

Ho : Tidak Terdapat pengaruh positif kontribusi kinerja islami terhadap kualitas pelayanan dilingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir

2. H2 = Ha : Terdapat pengaruh positif motivasi kerja islami pegawai Pegawai terhadap kualitas pelayanan dilingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir

Ho : Tidak Terdapat pengaruh positif motivasi kerja islami pegawai Pegawai terhadap kualitas pelayanan dilingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir

3. H3 = Ha : Terdapat pengaruh moderasi kontribusi kinerja islami dan motivasi kerja islami pegawai terhadap kualitas pelayanan dilingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir

Ho : Tidak Terdapat pengaruh moderasi

kontribusi kinerja islami dan motivasi kerja  
islami pegawai terhadap kualitas pelayanan  
dilingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten  
Rokan Hilir



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.