BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

Secara makro pengertian sumber daya manusia adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja). Di samping itu SDM secara makro berarti juga penduduk yang berada dalam usia produktif, meskipun karena berbagai sebab dan atau masalah masih terdapat yang belum produktif karena belum memasuki lapangan kerja yang terdapat di masyarakatnya.

Sumber daya manusia dalam arti mikro secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja, dan lain-lain. **(Hadari Nawawi, 37 : 2008)**

Sumber daya manusia adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai asset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya (kuantitatif). Dalam pengertian ini SDM tidak berbeda dari fungsi asset lainnya, sehingga dikelompokkan dan disebut sebagai sarana produksi, sebagaimana sebuah mesin, computer (sumber daya teknologi), investasi (sumber daya finansial), gedung, mobil dan lain-lain.

Menurut **(Wirawan, 2009 : 1)** Sumber Daya Manusia adalah sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.2 Unsur-Unsur Sumber Daya

Menurut **(Hasibuan, 2006 :10)** unsur-unsur sumber daya terbagi menjadi kedalam beberapa bagian diantaranya yaitu :

1. Men (Manusia)

   Unsur men (manusia) ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang di sebut MSDM yang merupakan terjemahan dari *man power management.* Manajemen yang mengatur unsur manusia ini ada yang menyebutnya manajemen kepegawaian atau manajemen personalia *(personel management).* Manusia merupakan unsur manaejemen yang penting dalam mencapai tujuan perusaahan.

2. Money (Uang)

   Uang selalu dibutuhkan dalam perusahaan, mulai dari pendirian perusahaan hingga pengurusan perizinaan pembangunan gedung kantor, pabrik, peralatan modal, pembayaran tenaga kerja, pembelian bahan mentah, dan transportasi. Para pemilik modal menyisihkan sebagian dari kekayaannya untuk di gunakan sebagai modal dalam

kegiatan produksi. Dengan demikian, uang merupakan salah satu unsur penting dalam melakukan produksi.

3. Methode (Metode)

   Metode kerja sangat dibutuhkan agar mekanisme kerja berjalan efektif dan efisien. Metode kerja yang sesuai dengan kebutuhan organissai, baik yang menyangkut proses produksi maupun administrasi tidak terjadi begitu saja melainkan memerlukan waktu yang lama. Bahkan sering terjadi, untuk memperoleh metode kerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasi, pimpinan perusahaan meminta bantuan ahli. Hal ini dilakukan karena penciptaan metode kerja, mekanisme kerja, serta prosedur kerja sangat besar manfaatnya.

4. Materials (Bahan Baku)

   Perusahaan umumnya tidak menghasilkan sendiri bahan mentah yang dibutuhkan tersebut melainkan membeli dari pihak lain. Untuk itu, manager perusahaan berusaha untuk memperoleh bahan mentah dengan harga yang paling murah, dengan menggunakan cara pengangkutan yang murah dan aman. Disamping itu, bahan mentah tersebut akan diproses sedemikian rupa sehingga dapat dicapai hasil secara efisien.

5. Machines (Mesin)

Mesin mulai memegang peranan penting dalam proses produksi setelah terjadinya revolusi imndusrti dengan ditemukannya mesin uang sehingga banyak pekarejaan manusia yang digantikan oleh mesin. Perkembasngan teknologi yang begitu pesat, menyebabkan penggunaan mesin semakin menonjol. Hal ini karena banyaknya mesin-mesin baru yang ditemukan oleh para ahli sehingga memungkinkan peningkatan dalam produksi.

6. Market (Pasar)

   Pasar merupakan tempat kita memasarkan produk yang telah diperduksi. Pasar sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan. Tanpa adanya pasar suatu perusahaan akan mengalami kebangkrutan. Jadi perusahan seharusnya memikirkan manajemen pasar (pemasaran) dengan baik. Dengan manajemen pasar (pemasaran) yang baik (juga didukung oleh pasar yang tepat) distribusi produk dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

7. Information (informasi)

   Tentu saja informasi sangat dibutuhkan dalam perusahaan. Informasi tentang apa yang populer, apa yang sedamg disukai, apa yang sedang terjadi dimasyaratkan, dan

sebagainya. Manajemen informasi sangat penting juga dalam menganalisis produk yang telah dan akan dipasarkan.

2.2 Kemampuan

2.2.1 Pengertian Kemampuan

Kemampuan dasar adalah keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik, yang meliputi kemampuan kognitif, keterampilan membaca dan menulis **(Kaswan, 2011 : 98)**. Kemampuan kognitif meliputi tiga dimensi: Pemahaman verbal, kemampuan kuantitatif, dan kemampuan berfikir.

Pemahaman verbal mengacu kepada kemampuan/kapasitas seseorang memahami dan menggunakan bahasa lisan maupun tulisan. Kemampuan kuantitatif menunujukkan seberapa cepat dan akurat seseorang dapat memecahkan masalah matematika. Kemampuan menalar/berfikir adalah kapasitas seseorang menemukan solusi masalah. Penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kognitif terkait dengan kinerja yang sukses dalam semua pekerjaan **(Kaswan, 2011 : 99)**. Pentingnya kemampuan kognitif untuk kesuksesan pekerjaan bertambah ketika pekerjaan semakin kompleks.

Kemampuan kognitif mempengaruhi kinerja tugas/pekerjaan dan kemampuan bagi seorang karyawan. Jika seorang karyawan kurang memiliki tingkat kemampuan kognitif yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan/tugas, maka tidak akan menghasilkan kinerja dengan baik. Karyawan yang memiliki tingkat kemampuan kognitif

yang rendah cenderung tidak berhasil menyelesaikan atau memperoleh hasil yang rendah pada akhir pekerjaannya.

Kemampuan membaca juga sangat penting bagi kinerja, Kurangnya tingkat kemampuan membaca dapat menghambat kinerja. Untuk itu seorang karyawan untuk pekerjaan harus la memiliki keterampilan seperti, atas dasar membaca, menghitung, menulis, dan persyaratan keterampilan dasar lainnya **(Kaswan, 2011 : 100)**.

Untuk dapat menentukan jenis keterampilan dan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang maka yang harus diperhatikan adalah spesifikasi antara lain **(Nitisemito, 2003)**.

a. Semua tugas pekerjaan harus dikenali dan dinilai dalam kaitannya dengan arti penting theknik analisis pekerjaan.
b. Suatu panel tenaga ahli, karyawan perlu menetapkan tingkat keterampilan yang diperlukan untuk melakukan masing-masing tugas pekerjaan.
c. Tingkat keterampilan masing-masing harus dinilai, keterampilan dalam menilai pekerjaan, meliputi kondisikan fisik yang diperlukan dan sertifikasi professional.

Kemampuan adalah kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Kemampuan seseorang pada hakikatnya tersusun dari dua faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

a. Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan mental. Tes IQ misalnya. Dirancang untuk memastikan kemampuan intelektual umum seseorang. Terdapat tujuh dimensi yang membentuk kemampuan intelektual yaitu, kemahiran berhitung, pemahaman verbal, kecepatan perceptual, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi ruang dan daya ingat.

b. Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik memiliki makna penting khusus untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan. Misalnya, pekerjaan yang keberhasilannya menuntut manajemen untuk mengenali kapabilitas seorang karyawan. Adanya Sembilan kekuatan fisik dasar yaitu kekuatan dinamis, kekuatan tubuh, kekuatan statis, kekuatan keulesan extent, keluwesan dinamis, koordinasi tubuh, keseimbangan dan stamina. Setiap individu berbeda dalam hal sejauh mana mereka mempunyai kemampuan-kemampuan tersebut

Enam (6) dimensi yang membentuk kemampuan **(Robbins, 2006 : 52-53)** yaitu :

1. Kemampuan Numerik merupakan kemampuan untuk melakukan perhitungan cepat dan akurat. Misalnya, Akuntan : menghitung pajak penjualan serangkaian produk.

2. Pemahaman Verbal merupakan kemampuan memahami apa yang dibaca atau didengar dan hubungan antar kata. Misalnya, Manajer pabrik : mengikuti kebijakan-kebijakan koperasi.
3. Kecepatan Perseptual merupakan kemampuan mengidentifikasikan kesamaan dan perbedaan visual dengan cepat dan akurat. Misal, Penyidik kebakaran: mengidentifikasikan petunjuk-pertunjuk untuk mendukung tuduhan kesengajaan pembakaran.
4. Penalaran Induktif merupakan kemampuan mengidentifikasikan rangkaian logis masalah dan kemudian memecahkan masalah tersebut. Misalnya, Peneliti pasar : memperkirakan permintaan terhadap produk tertentu dalam periode waktu berikutnya.
5. Visualisasi Ruangan merupakan kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi argumentasi. Misal, Penyelia : memilih diantara dua saran berbeda yang ditawarkan karyawan.
6. Memori merupakan kemampuan mempertahankan dan mengingat kembali pengalaman masa silam. Misal, Awak penjualan : mengingat nama-nama pelanggan.

Agar suatu kelompok dapt bekerja dengan efektif, tim memerlukan tiga (2) keterampilan yang berbeda, yaitu sebagai berikut **(Sopiah, 2008 : 35)**

2.3 Motivasi

2.3.1 Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan, keinginan, sebab, atau alasan seseorang melakukan sesuatu. Motivasi dalam manajemen ditunjukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang lebih ditentukan. Pentingnya motivasi karena menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Motivasi adalah proses yang dimulai dengan defisiensi fisiologis atau psikologis yang menggerakkan perilaku atau dorongan yang ditujukan untuk tujuan atau insentif **(Luthans, 2006 : 270)**.

Maslow menyatakan keberhasilan kerja seseorang dipengaruhi oleh motivasi yang ada didiri seseorang. Motivasi adalah konsep yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada dalam karyawan yang memulai dan mengarahkan perilaku.

Menurut **(Hasibuan**, **2010 : 99)** ada 2 (dua) jenis motivasi yang sering dilakukan oleh manajemen suatu perusahaan yaitu :

1. Motivasi positif

   Manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka berprestasi baik. Dengan memotivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja.

2. Motivasi negatif

Manajer memotivasi bawahannya dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasi rendah).

Dalam praktiknya kedua motivasi tersebut sering digunakan oleh manajer suatu perusahaan. Penggunaannya harus tepat dan seimbang agar dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Motivasi positif efektif untuk merangsang gairah karyawan untuk jangka panjang sedangkan motivasi negatif untuk merangsang gairah kerja karyawan untuk jangka pendek.

Motivasi sangat penting bagi suatu perusahaan karena dengan adanya motivasi diharapkan setiap karyawan mau bekerja dengan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi.

2.3.2 Teori Motivasi

Teori-teori motivasi yang akan dikemukakan berikut ini merupakan merupakan hal penting, karena teori motivasi ini dapat memudahkan bagi manajemen perusahaan untuk dapat menggerakan, mendorong dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepada para karyawan. Berikut teori motivasi yang dikemukakan oleh beberapa ahli, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. **Teori Hierarki Kebutuhan Maslow**

Maslow dalam **(Mangkunegara, 2005 : 94-95)** mengemukakan bahwa hierarki kebutuhan manusia adalah sebagai berikut :

a. Kebutuhan fisiologis *(phisiological needs)*

b. Kebutuhan rasa aman *(Safety needs)*

c. Kebutuhan untuk rasa memiliki sosial dan kasih sayang *(social needs)*

d. Kebutuhan akan harga diri

e. Kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri *(seft actualization)*

2. **Teori Kebutuhan McClelland**

Mc Clelland mengemukakan adanya tiga macam kebutuhan manusia, yaitu sebagai berikut **(Mangkunegara, 2005 : 97)**

1. *Needs fort Achivement*, yaitu kebutuhan untuk berprestasi yang merupakan refleksi dari dorongan akan tanggung jawab untuk pemecahan masalah.
2. *Needs fort Affiliation*, yaitu kebutuhan untuk berafiliasi yang merupakan dorongan untuk berinteraksi dengan orang lain, berada bersama orang lain, tidak mau melakukan sesuatu yang merugikan orang lain.
3. *Needs fort Power*, yaitu kebutuhan untuk kekuasaan yang merupakan refleksi dari dorongan untuk mencapai otoritas untuk memiliki pengaruh terhadap orang lain.

3. **Teori X dan Y**

McGregor mengajukan dua pandangan yang berbeda tentang manusia negatif dengan lebel X dan positif dengan lebel Y. Setelah melakukan penyelidikan tentang perjanjian seorang manajer dan karyawan, McGregor merumuskan asumsi-asumsi dan perilaku manusia dalam organisasi sebagai berikut **(Rivai, 2004 : 460)**

Teori X (negatif) merumuskan asumsi seperti :

a. Karyawan sebenarnya tidak suka bekerja dan jika ada kesempatan dia akan menghindari atau bermalas-malasan dalam bekerja.
b. Karyawan tidak suka atau tidak menyukai pekerjaannya, mereka harus di atur bahkan dikontrol bahkan ditakuti untuk menerima sanksi hukum jika tidak bekerja dengan sungguh-sungguh.
c. Karyawan akan menghindari tanggung jawabnya dan mencari tujuan formal sebisa mungkin.
d. Kebanyakan karyawan menempatkan keamanan diatas faktor lainnya yang berhubungan erat dengan pekerjaan dan akan menggambarkan dengan sedikit ambisi.

Teori Y (Positif) memiliki asumsi sebagai berikut :

a. Karyawan dapat memandang pekerjaan sebagai sesuatu yang wajar, lumrah dan alamiah baik teman bermain atau beristirahat, dalam artian berdiskusi atau sekedar teman bicara.

b. Manusia akan melatih tujuan pribadi dan pengontrolan diri sendiri jika mereka melakukan komitmen yang sangat objektif.

c. Kemampuan untuk melakukan keputusan yang cerdas dan inovatif adalah secara meluas diberbagai kalangan tidak hanya dari kalangan *top manajement* atau dewan direksi.

Teori McGregor ini lebih memihak kepada asumsi-asumsi Y atau *positive side* dari perilaku sumber daya manusia didalam organisasi. Boleh jadi, ide-ide partisipasi dalam mengambil keputusan dan tanggung jawab atau grup relasi sebagai pendekatan untuk memotivasi karyawan dalam kepuasan kerjanya.

4. Teori ERG

Teori ini menyebutkan ada tiga kategori kebutuhan individu yaitu, Eksistensi (*Existence needs*), Keterhubungan (*Relatedness needs*), dan Pertumbuhan *(Growth needs),* karena itu disebut teori ERG yang diuraikan sebagai berikut :

a. Eksistensi (*Existence needs)*

b. Keterhubungan (*Relatednes needs)*

c. Pertumbuhan (*Growth needs)*

5. Teori Motivasi Klasik

Frederik Winslow Taylor mengemukakan teori motivasi klasik atau teori motivasi kebutuhan tunggal. Teori ini berpendapat bahwa manusia mau bekerja giat untuk dapat memenuhi kebutuhan fisik/biologisnya, berbentuk uang/barang, dari hasil pekerjannya.

Konsep dasar teori ini adalah orang akan bekerja giat, bilamana dia mendapat imbalan materi yang mempunyai kaitan dengan tugas-tugasnya.

6. Teori Motivasi Claude S. George

Teori ini mengemukakan bahwa seseorang mempunyai kebutuhan berhubungan dengan tempat dan suasana dilingkungan dia bekerja.

2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Memberikan motivasi kepada pegawai oleh pimpinannya merupakan proses kegiatan pemberian motivasi kerja, sehingga pegawai tersebut berkemampuan untuk pelaksanaan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab. Tanggung jawab adalah kewajiban bawahan untuk melaksanakan tugas sebaik mungkin yang diberikan oleh atasan.

Menurut **(Siagian, 2001 : 155)** faktor ini datang dari dalam diri karyawan yang menjadi pendorong seseorang untuk berprestasi dan lebih bersemangat dalam bekerja sehingga kinerjanya lebih baik dan pekerjaannya berkualitas. Adapun faktor-faktor tersebut adalah :

1. Tanggung jawab

   Tanggung jawab akan mampu memberikan motivasi kepada karyawan untuk turut serta dalam pencapaian perusahaan. Dengan pemberian tanggung jawab atas tugasnya, maka karyawan akan merasa tertantang dan terpacu untuk dapat melaksanakan

tugasnya dan akan merasa senang jika hasil kerjanya sesuai dengan apa yang diminta dan diharapkan oleh atasannya.

2. Pencapaian Prestasi

Pencapaian prestasi merupakan hal yang diharapkan baik oleh karyawan maupun organisasi. Jika seorang karyawan memiliki kemampuan yang lebih dari harapan organisasi maka perusahaan atau organisasi harus memberikan sesuatu pencapaian prestasi tersebut, misalnya dalam bentuk promosi.

3. Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan yang sifatnya rutinitas dan sangat teknis tidak lagi menuntut adanya kreativitas, imajinasi, inovasi dalam pelaksanaannya. Hal ini merupakan salah satu sumber kejenuhan dan kebosanan, kondisi ini akan menimbulkan kelelahan tersendiri bagi karyawan akibatnya karyawan tidak memiliki semangat dan motivasi dalam bekerja.

4. Pengakuan atas prestasi

Setiap individu memiliki keinginan untuk dihargai, bekerja bagi karyawan saat ini lebih dari sekedar mendapat gaji. Mereka ingin diperlakukan dan dihargai sebagai manusia dan kadang hal ini sering belum disadari oleh para manajer, penghargaan yang diperlukan akan memberikan tenaga dan motivasi baru bagi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

5. Perkembangan karier

Perkembangan karier adalah peningkatan-peningkatan pribadi yang dilakukan seseorang untuk mencapai suatu rencana karier, semakin besar kesempatan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan atas perkembangan karier maka semakin besar motivasi karyawan bersangkutan untuk bekerja dengan baik.

Adapun faktor-faktor yang membuat ketidakpuasan kerja di dalam motivasi antara lain yaitu :

1. Kompensasi

   Kompensasi adalah keseluruhan balas jasa yang diterima pegawai sebagai akibat pelaksanaan pekerjaan di organisasi dalam bentuk uang atau lainnya yang dapat berupa gaji, upah, bonus, insentif, dan tunjangan lainnya. **(Hariandja, 2007 : 244)**

2. Lingkungan kerja

   Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankannya.

3. Budaya kerja

   Budaya kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja.

4. Jabatan

Jabatan adalah sekumpulan pekerjaan yang berisi tugas-tugas yang sama atau berhubungan satu dengan yang lain, dan yang pelaksanaannya meminta kecakapan, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang juga sama meskipun tersebar di berbagai tempat.

5. Sosial/hubungan kekerabatan

Sosial/hubungan kekerabatan adalah segala perilaku manusia yang menggambarkan hubungan non individualisme. Pengertian sosial ini merujuk pada hubungan-hubungan manusia dalam masyarakat, hubungan antar manusia, hubungan manusia dengan kelompok, serta hubungan manusia dengan organisasi untuk mengembangkan dirinya.

2.4 Sikap Kerja

2.4.1 Pengertian Sikap Kerja

Sikap adalah kepercayaan atau perasaan yang kuat terhadap orang, benda, dan situasi, **(Kaswan, 2011 : 100).** Sikap mempunyai pengaruh yang penting terhadap perilaku. Sikap seseorang biasanya menyebabkan orang tersebut berperilaku dalam cara tertentu. Akan tetapi, sikap bukan satu-satunya penentu perilaku, dan juga bukan sebagai peramal yang andal dari suatu perilaku. Sikap kerja yang positif amat penting bagi kesuksesan dalam kinerja.

Menurut **(Agus Maulana, 2002)** Sikap Kerja adalah cara kerja karyawan didalam mengkomunikasikan suasana karyawan kepada pimpinaan ataupun perusahaaan. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Menurut **(Wirawan, 2009)** sikap mempunyai tiga komponen, yaitu:

a. Komponen afektif adalah aspek perasaan emosional terhadap objek. Misalnya, pengalaman seorang karyawan yang sudah lama mempunyai hubungan/perasaan emosional positif dengan sesuatu perasaan, maka ia akan bersikap positif, bekerja keras, dan mempunyai komitmen tinggi terhadap perusahaan.
b. Komponen kognitif adalah kepercayaan, nilai-nilai yang dimiliki seseorang personal tentang apa yang dilihat, didengar/dirasa mengenai fakta, spekualatif, atau sesuatu yang fiktif. Kepercayaan hanya mempunyai implikasi pada sikap jika ada hubungannya dengan perasaan orang yang bersikap.
c. Komponen behavioral. Sikap sesorang terhadap suatu objek memengaruhi perilakunya terhadap objek tersebut. Dengan demikian, kita dapat memprediksi perilaku sesorang terhadap suatu objek dengan mengetahui sikapnya terhadap objek tersebut.

Keyakinan bahwa deskriminasi adalah nilai salah merupakan pernyataan nilai. Pendapat semacam itu merupakan komponen kognitif dari sikap. Komponen tersebut menentukan tahapan untuk bagian yang

lebih kritis dari sikap komponen afektifnya. Kepedulian *(affect)* adalah segmen emosional atau perasaan dari sikap. Dalam organisasi, sikap bersifat penting karena memengaruhi perilaku. Jika para pekerja percaya misalnya, bahwa penyelia, auditor, bos, dan perekayasa waktu dan gerak semuanya berupaya untuk membuat karyawan bekerja lebih keras dengan bayaran uang yang sama atau lebih sedikit, masuk akal untuk mencoba memahami cara siap-sikap ini dibentuk, hubungan sikap tersebut dengan perilaku jabatan aktual, dan cara mengubah sikap tersebut.

2.4.2 Faktor-Faktor Sikap Kerja

Menurut **(Aniek, 2005 : 184)** berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi sikap kerja adalah sebagai berikut :

a. Kondisi kerja

   Situasi kerja yang meliputi lingkungan fisik/lingkungan sosial yang menjamin akan memengaruhi kenyamanan dalam bekerja. Adanya rasa aman akan memengaruhi semangat dan kualitas karyawan.

b. Pengawasan atasan

   Seorang pimpinan yang melakukan pengawasan terhadap karyawan dengan baik dan penuh perhatian pada umumnya mampu memengaruhi sikap dan semangat kerja karyawan.

c. Kerja sama dengan teman sekerja

   Adanya teman sekerja yang dapat bekerja sama sangat mendukung kualitas dan prestasi dalam menyelesaikan pekerjaan.

d. Keamanan

Adanya rasa aman yang tercipta serta lingkungan yang terjaga akan menjamin dan menambah ketenangan dalam bekerja.

e. Kesempatan untuk maju

Adanya jaminan masa depan yang lebih baik dalam hal karier, baik promosi jabatan dan jaminan hari tua.

f. Fasilitas umum

Tersedianya fasilitas-fasilitas yang digunakan karyawan dalam pekerjaannya.

g. Gaji

Adalah rasa tenang terhadap imbalan yang diberikan perusahaan, baik berupa gaji pokok, tunjangan, dan sebagainya akan memengaruhi sikap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2.4.3 Aspek pendukung sikap kerja

Menurut **(Osada, 2000 : 186)** menguraikan aspek-aspek yang mendukung sikap kerja karyawan atau pengurus adalah sebagai berikut

a. Pemilahan

Pemilahan berarti memilah segala sesuatu dengan aturan prinsip tertentu. Langkah yang harus ditempuh adalah membagi segala sesuatu kedalam kelompok sesuai dengan urutan kepentingan dan mana yang sangat penting. Pemilahan merupakan deasain dari sikap kerja.

b. Penataan

Bertujuan menghilangkan proses pencarian. Dalam penataan yang diutamakan adalah penghapusan proses pencarian dan manajemen fungsional dengan cara mendasarkan pada seberapa banyak yang bisa disimpan dalam pikir/otak bertindak dengan cepat.

c. Pembersihan

Merupakan salah satu bentuk pemeriksaan. Hal yang diutamakan dalam pembersihan adalah pemeriksaan terhadap tindakan yang dilakukan dan menciptakan sikap kerja yang tidak memiliki cacat ataupun cela. Prinsipnya adalah pemeriksan dan tingkat kebersihan.

d. Pemantapan

Berarti terus menerus dan secara berulang-ulang memelihara pemilahan, penataan, dan pembersihannya. Prinsip pemantapan adalah inovasi dan manajemen diri untuk mencapai dan memelihara kondisi yang sudah dimantapkan sehingga dapat bertindak dengan cepat.

e. Pembiasaan

Berarti menanamkan kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan cara yang benar. Prinsip yang digunakan adalah menciptakan suatu sikap kerja sesuai melalui kebiasaan dan perilaku yang baik sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik dan mematuhi peraturan.

2.5 Kinerja

2.5.1 Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari *job performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja karyawan sering diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi dan tujuan organisasi, kinerja mengacu pada prestasi karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan.

Kinerja adalah merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi **(Armstrong dan Baron, 2010 : 7).**

Pendapat lain kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan kepadanya **(mangkunegara, 2005 : 67).**

Kinerja koperasi adalah tatanan kerja yang dilakukan oleh koperasi dalam melakukan kegiatan usahanya guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan, misalnya tentang kemampuan koperasi, efisiensi, efektifitas, pertumbuhan koperasi, dan lain-lain.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa anggota pengurus harus mempunyai tingkat kemampuan yang lebih tingi dan mempunyai motivasi dan dorongan dalam bekerja.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja *(output)* baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja seorang anggota mampu memberikan pelayanan serta penyelenggaraan, mengkoordinasi, mengawasi, mengendalikan dan mendukung pelaksanaan tugas operasional organisasi. Adapun arti kinerja dalam hal ini harus diikuti dengan modal pengetahuan yang cukup yaitu pengetahuan dasar yang dimiliki seorang anggota yang diperoleh selama mengikuti jenjang pendidikan dan pengalaman yang ada, hal ini sangat perlu dimiliki oleh setiap individual anggota, sehingga dalam menjalankan tugasnya sebagai anggota akan terlaksana dengan baik.

Kinerja merupakan daya cipta dan prestasi cemerlang yang dimiliki seseorang untuk menyelesaikan berbagai macam pekerjaan dengan penuh tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tanggung jawab sebagai seorang anggota adalah memberikan pelayanan yang baik secara administratif maupun secara teknis.

Dalam mengukur kinerja suatu perusahaan, para ahli menggunakan indikator yang bervariasi. Terdapat dua indikator yang sering digunakan yaitu rasio keuangan *(financial rasio)* untuk mengukur kinerja keuangan dan indikator pertumbuhan *(penjualan, karyawan, market share)* untuk mengukur kinerja usaha. Menggunakan indikator market share dan profitabilitas untuk

mengukur kinerja 15 koperasi. Untuk mengukur tingkat profitabilitas, dengan menggunakan 3 ukuran skala likert yaitu nilai “1” berarti tidak profitable. Nilai “2” bila operating rasio > 1-10% . Sedangkan nilai “3” bila operating rasio > operating expenses > 10%. Untuk mengukur market share, dengan menggunakan 5 skala likert.

2.5.2 Manfaat Kinerja

Manfaat kinerja yaitu sebagai berikut :

a. Peningkatan Prestasi Kerja

   Dengan adanya penilaian, baik manajer maupun pegawai memperoleh umpan balik, dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan mereka.

b. Kesempatan Kerja yang akurat

   Adanya penilaian kerja yang akurat, dapat menjamin pegawai untuk memperoleh kesempatan menempati posisi pekerjaan sesuai dengan kemampuannya.

c. Kebutuhan Pelatihan Pengembangan

   Melalui penilaian prestasi kerja akan dideteksi pegawai yang kemampuannya rendah, sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.

d. Penyesuaian Kompensasi

   Penilaian prestasi kerja dapat membantu para manajer untuk mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi, gaji, bonus dan sebagainya.

e. Keputusan dan Demosi

Hasil penilaian prestasi kerja terhadap pegawai dapat digunakan untuk mengambil keputusan dalam rangka mempromosikan pegawai yang berprestasi kurang baik.

f. Kesalahan Desain Pekerjaan

Hasil penilaian prestasi kerja dapat digunakan untuk menilai desain kerja. Dengan kata lain, hasil penilaian prestasi kerja dapat membantu mendiaknosiskan kesalahan desain kerja.

g. Penyimpangan Proses Rekrukmen dan Seleksi

Penilaian prestasi kerja dapat digunakan untuk menilai proses rekrutmen dan seleksi pegawai yang telah lalu. Prestasi kerja sangat rendah bagi pegawai baru adalah mencerminkan adanya penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi **(Sedarmayanti, 2002 : 22-23)**.

2.5.3 Pengukuran Kinerja

Menurut **(Mathis dan Jackson, 2002 : 78)** kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk :

a. Kualitas
b. Kuantitas
c. Jangka Waktu
d. Kehadiran ditempat kerja
e. Sikap Kooperatif

Sedangkan menurut **(Wibowo, 2009 : 344)** ada beberapa data atau sumber pengukuran perusahaan terhadap kinerja karyawannya adalah :

a. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi.
b. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan.
c. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja.
d. Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu prioritas perhatian.
e. Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas.
f. Mempertimbangkan penggunaan sumber daya.
g. Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan.

Hasil – hasil penelitian kinerja sering berfungsi sebagai basis evaluasi regular terhadap kinerja anggota-anggota organisasi. Dalam pendekatan evaluasi seorang manajer menilai kinerja masa lalu seorang karyawan. Evaluasi menggunakan rating deskriptif untuk menilai kinerja dan kemudian memakai data tersebut dalam keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi, dan kompensasi.

Menurut **(Kartasapoetra, 2000 : 18)** kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai kinerja yang dihasilkan oleh anggota sesuai dengan perannya dalam perusahaan atau organisasi adalah sebagai berikut :

1. Bekerja sesuai dengan keputusan RAT.

   Dalam RAT semua keputusan penting dilakukan oleh seluruh anggota, mulai dari pemilihan manajemen (pengurus, pengawas, dan pengelola / manajer), sampai dengan penyusunan sasaran dan anggaran sesuai kebutuhan usaha tani dan rumah tangga petani anggota. Dalam kondisi ini maka otoritas manajemen sebenarnya tidak ada lagi karena semuanya tergantung anggota.

2. Meningkatkan omzet koperasi dari tahun ketahun.

   Omzet atau volume usaha adalah total nilai penjualan atau penerimaan dari barang dan atau jasa pada suatu periode waktu atau tahun buku yang bersangkutan. Omzet adalah nilai transaksi yang terjadi dalam hitungan waktu tertentu, misalnya tahunan. Omzet bukan nilai keuntungan, juga bukan nilai kerugian. Nilai omzet yang besar dengan nilai keuntungan yang kecil atau terjadi kerugian adalah bukti ketidak efisienan manajemen, dan sebaliknya.

3. Meningkatkan SHU.

   Satu hal yang perlu diketahui, bahwa besarnya SHU dalam koperasi tidak mutlak digunakan sebagai satu-satunya alat penilaian keberhasilan atau prestasi / kinerja pengurus dalam mengelola usaha koperasi. Keberhasilan atau prestasi / kinerja pengurus juga harus dinilai dari tingkat kesejahteraan (peningkatan kesejahteraan) yang dicapai oleh anggota dan masyarakat dari

layanan usaha koperasi yang brsangkutan. Semakin meningkatnya kesejahteraan anggota dan masyarakat dengan adanya layanan usaha koperasi mengindikasikan adanya keberhasilan pengurus dalam mengelola usaha koperasi.

4. Meningkatkan pelayanan kepada anggota koperasi.

   Dalam menggunakan jasa atau pelayanan yang disediakan koperasi sangat diperlukan untuk meningkatkan keberhasilan usaha koperasi. Hal ini disebabkan karena dengan meningkatkan partisipasi anggota dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh koperasi, maka jumlah sisa hasil usaha (SHU) yang diperoleh koperasi pun akan semakin meningkat. Selain itu fungsi anggota dalam koperasi selain sebagai pemilik juga sebagai pelanggan sehingga diharapkan dapat berpartisipasi secara aktif dalam menggunakan jasa atau layanan yang telah disediakan.

5. Mengembangkan struktur permodalan koperasi.

   Permodalan koperasi terdiri dari modal sendiri dan modal pinjaman. Modal sendiri dapat bersumber dari simpanan pokok, simpanan wajib, dan dana cadangan. Sedangkan modal pinjaman dapat berasal dari anggota koperasi lainnya atau sumber-sumber lain.

2.5.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut **(Mangkunegara, 2010 : 189)** dalam melakukan penelitian kinerja maka ada tiga dimensi yang perlu mendapatkan perhatian, antara lain :

a. Kemampuan. Secara psikologis, kemampuan *(ability)* pegawai terdiri atas kemampuan potensi *(IQ)* dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
b. Faktor motivasi. Faktor ini terbentuk dari sikap *(attitude)* seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan pegawai kearah pencapaian tujuan kerja.
c. Sikap kerja merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran / *Intelegence Quationt* (IQ) dan kecerdasan emosi / *Emotional Quationt* (EQ). Pada umumnya, individu yang mampu bekerja dengan penuh konsentrasi apabila memiliki tingkat intelegensi minimal normal *(average, above average, superior, very superior dan gibted)* dengan tingkat kecerdasan emosi baik (tidak merasa bersalah yang berlebihan, tidak mudah marah, tidak dengki, tidak benci, tidak iri hati, tidak pendendam, tidak sombong, tidak minder, tidak mudah cemas, memiliki pandangan dan pedoman hidup yang jelas dan sebagainya).

2.6 Pandangan Islam Terhadap Kinerja

Ayat Al-Qur'an yang memberikan petunjuk siapa yang disebut berpartisipasi dan tanggung jawabnya, maupun mengenai sifat-sifat atau perilaku yang harus dimiliki oleh seseorang seperti yang dijelaskan pada ayat berikut ini.

وَإِذَا نَادَيْتُمْ إِلَى ٱلصَّلَوٰةِ ٱتَّخَذُوهَا هُزُوًا وَلَعِبًا ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَوْمٌ لَّا يَعْقِلُونَ ﴿٥٨﴾

Artinya: "*Dan apabila kamu menyeru (mereka) untuk (mengerjakan) sembahyang, mereka menjadikannya sebuah ejekan dan permainan. Yang demikian itu adalah karena mereka benar-benar kaum yang tidak mau mempergunakan akal*".

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓا۟ إِذَا نُودِىَ لِلصَّلَوٰةِ مِن يَوْمِ ٱلْجُمُعَةِ فَٱسْعَوْا۟ إِلَىٰ ذِكْرِ ٱللَّهِ وَذَرُوا۟ ٱلْبَيْعَ ۚ ذَٰلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٩﴾

Artinya: "*Hai orang-orang beriman, apabila diseru untuk menunaikan shalat Jum'at, maka bersegeralah kamu kepada mengingat Allah dan tinggalkanlah jual beli. Yang demikian itu lebih baik bagimu jika kamu mengetahui*".

Maksudnya: Apabila imam telah naik mimbar dan muazin telah azan di hari jum'at, maka kaum muslimin wajib bersegera memenuhi panggilan muazzin itu dan meninggalkan semua pekerjaannya.

فَإِذَا جَآءَ وَعْدُ أُولَىٰهُمَا بَعَثْنَا عَلَيْكُمْ عِبَادًا لَّنَآ أُو۟لِى بَأْسٍ شَدِيدٍ فَجَاسُوا۟ خِلَٰلَ ٱلدِّيَارِ ۚ وَكَانَ وَعْدًا مَّفْعُولًا ﴿٥﴾

Artinya: "*Maka apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) pertama dari kedua (kejahatan) itu, kami datangkan kepadamu hamba-hamba kami yang mempunyai kekuatan yang besar, lalu mereka merajalela di kampung-kampung, dan itulah ketetapan yang pasti terlaksana.*"

تبارك الذي بيده الملك وهو على كل شيء قدير (١) الذي خلق الموت والحياة
ليبلوكم أيكم أحسن عملا وهو العزيز الغفور (٢)

Artinya : "*Maha suci Allah yang menguasai (segala) kerajaan dan dia maha kuasa atas segala sesuatu (1) yang menciptakan mati dan hidup untuk menguji kamu siapa diantara kamu yang lebih baik amalnya. Dan dia maha perkasa, maha pengampun.*"

2.7 Penelitian terdahulu

Penelitian tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pengurus Koperasi Perikanan Pantai Madani Desa Teluk Pambang Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis dilakukan oleh Robby Yanto (2009). Dalam penelitian ini dapat disimpulkan peningkatan kinerja pengurus akan meningkat seiring dengan peningkatan motivasi serta kemampuan yang dimiliki oleh dari diri pengurus itu sendiri. Dalam penelitian ini jenis sumber data yang digunakan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti adalah bersifat primer dan sekunder.

Data yang bersifat primer diperoleh secara langsung dari hasil penelitian yaitu berdasarkan hasil jawaban para responden dengan menggunakan kuesioner. Sedangkan data yang bersifat sekunder yaitu data diperoleh dari koperasi seperti susunan kepengurusan, unit usaha koperasi, jumlah anggota dan lain sebagainya.

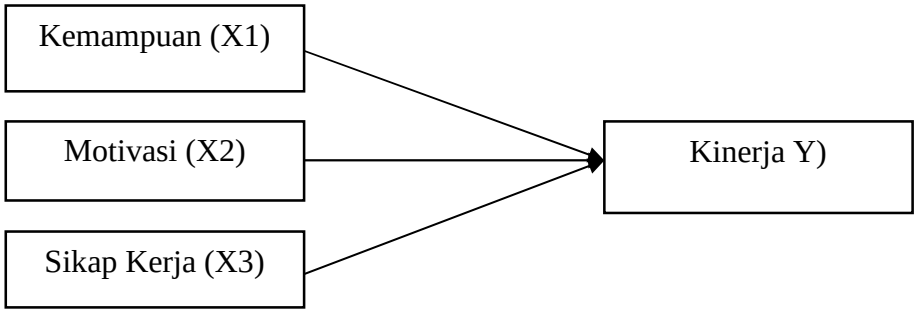
2.8 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang diajukan untuk penelitian ini berdasarkan pada hasil telah teoritas seperti yang diuraian diatas. Menurut **(Mangkunegara, 2010 : 189)** dalam melakukan penelitian ada tiga dimensi yang perlu mendapatkan perhatian, antara lain :

a. Kemampuan. Secara psikologis, kemampuan *(ability)* pegawai terdiri atas kemampuan potensi *(IQ)* dan kemampuan realita *(pendidikan)*.
b. Faktor motivasi. Faktor ini terbentuk dari sikap *(attitude)* seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja.
c. Sikap kerja merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

Untuk lebih memudahkan pemahaman tentang kerangka pemikiran penelitian ini, maka dapat dilihat dalam gambar 2.1 berikut ini :

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber : Mangkunegara 2010 : 189

2.9 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah sebagai mana diuraikan diatas, maka dirumuskan hipotesis penelitian yaitu : Diduga faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengurus Koperasi Balam Jaya Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan adalah faktor kemampuan, motivasi dan sikap kerja.

2.10 Variabel Penelitian

Variabel Penelitian yaitu suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Adapun definisi operasional variabel dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.1 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Kinerja (Y)	Merupakan perilaku yang ditampilkan setiap prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaaan. **(Rivai dan Jauvani, 2010 : 584)**	a. Bekerja sesuai dengan keputusan RAT. b. Meningkatkan omzet koperasi dari tahun ke tahun. c. Meningkatkan SHU. d. Meningkatkan pelayanan kepada anggota koperasi. e. Mengembangkan struktur permodalan koperasi.	Likert
2.	Kemampuan (X1)	Kemampuan adalah keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik. **(Kaswan, 2011 : 98)**	a. Kemampuan intelektual b. Kemampuan fisik	Likert
3.	Motivasi (X2)	Motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. **(Wibowo, 2010 : 379)**	a. Kompensasi b. Lingkungan c. Budaya kerja d. Jabatan e. Sosial	Likert
4.	Sikap Kerja (X3)	Sikap Kerja adalah cara kerja karyawan didalam mengkomunikasikan suasana karyawan kepada pimpinaan ataupun perusahaaan. **(Agus Maulana, 2002)**	a. Komponen afektif b. Komponen kognitif c. Komponen behavioral	Likert