

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kerangka Teoritis

##### 2.1.1 Kinerja

###### a. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan sebuah hasil kerja yang dicapai seseorang karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan, pemahaman tentang kinerja diperkuat dengan beberapa pendapat para ahli, menurut Hasibuan (2017:94) “kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”. Sedangkan pengertian kinerja menurut Mangkunegara (2017:9) ialah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Sedarmayanti (2018:260) “kinerja merupakan hasil kerja seseorang, sebuah proses manajemen secara keseluruhan, dimana hasil kerja seseorang diukur”. Kinerja atau *performance* adalah sebuah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam suatu perencanaan strategis organisasi. Sedangkan menurut Wibowo (2016:2) menyatakan “kinerja adalah suatu hasil kerja atau prestasi kerja dan bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung, kinerja bukan hanya menyatakan sebagai hasil, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung”. Kinerja adalah tentang bagaimana cara mengerjakannya yang memiliki hubungan kuat dengan tujuan strategis perusahaan.

Menurut Rosmaini dan Tanjung (2019) “kinerja merupakan tolak ukur bagi perusahaan yang terkait untuk menilai kemampuan, produktivitas, dan memberikan informasi yang bermanfaat untuk hal-hal yang berkaitan dengan pegawai”, dan Menurut Syafrizal (2022) “kinerja adalah gambaran mengenai

tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi dalam perumusan skema strategi (*strategic planning*) suatu organisasi”. menurut Sugiarti (2018) “kinerja seseorang merupakan faktor terpenting bagi organisasi, karena pencapaian hasil seseorang pegawai dapat mempengaruhi tujuan organisasi”. Keberhasilan tidak lepas dari pegawai yang mempunyai kinerja yang baik, oleh karena itu, perlu adanya standar pekerjaan terhadap tugas yang dilakukan. Agar kinerja dapat berjalan efektif dan efisien. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Sedangkan menurut Basyiroh *et al* (2023:180) makna dari kinerja yaitu nilai kerja yang didapati perusahaan berdasarkan dengan hak dan juga tanggung jawab yang diterima semua orang.

Kinerja merupakan hasil proses dari pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari pegawai dan organisasi bersangkutan, Menurut Oktavia dan Jhon (2023) Mendefinisikan bahwa kinerja merupakan sesuatu yang berhubungan dengan tugas kerja yang diberikan, kinerja bukanlah akhir dari serangkaian proses kerja, melainkan penampilan keseluruhan mulai dari kegiatan input, proses output, dan bahkan hasil. Menurut Al Fath dan Widwi (2021) “kinerja yaitu sebuah prestasi yang diterima oleh tenaga kerja dalam tugasnya sesuai dengan aturan perusahaan mengenai tugasnya”.

Dari beberapa pengertian diatas bisa disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu kegiatan atau hasil yang dicapai seseorang dalam melakukan sebuah tugas yang diberikan oleh perusahaan untuk melaksanakan suatu program kegiatan demi keberlangsungan perusahaan.

#### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.**

Berhasil atau tidaknya kinerja yang dicapai oleh suatu organisasi, dipengaruhi oleh kinerja karyawan, baik secara kelompok maupun individual, dengan dugaan bahwa semakin baik kinerja karyawan, maka kinerja organisasi akan lebih baik. Menurut Surya Akbar (2018) “kinerja dapat di ukur dengan beberapa faktor yaitu:

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja dapat diukur dengan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan serta hasilnya.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan di awal waktu sampai menjadi output.

4. Efektivitas

Tingkat penggunaan sumber daya organisasi, misalnya tenaga, uang, teknologi, bahan baku, dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit didalam penggunaan sumber daya, efektivitas kerja karyawan dalam menilai pemanfaatan waktu tugas, efektivitas penyelesaian tugas yang dibebankan organisasi.

5. Kemandirian

Merupakan tingkat kemampuan seseorang dalam melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan bimbingan dari orang lain atau pengawas

6. Komitmen kerja

Merupakan tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab terhadap organisasi”.

Sedangkan menurut Akbar (2018) “faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya

2. Tingkat stres

Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi saat ini. Tingkat stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan sehingga dapat mengganggu pelaksanaan mereka.

### 3. Kondisi pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dapat mempengaruhi kinerja yang dimaksud disini adalah tempat kerja, ventilasi, serta penyinaran dalam ruang kerja.

### 4. Desain pekerjaan

Desain pekerjaan merupakan fungsi penetapan kegiatan kerja seorang, baik kelompok ataupun individu secara organisasional. Desain pekerjaan harus jelas supaya karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan.

### 5. Sistem kompensasi

Kompensasi adalah tingkat balas jasa yang diterima oleh karyawan atas apa yang telah dilakukan untuk perusahaan. Pemberian kompensasi harus benar agar karyawan lebih bersemangat dalam bekerja”.

Menurut Masram (2017) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

#### 1. Efektivitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu bisa dicapai, dapat di artikan bahwa kegiatan tersebut efektif, tetapi apabila kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai walaupun efektif tetapi tidak efisien.

#### 2. Otoritas (wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang anggota organisasi kepada anggota lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja.

#### 3. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.

#### 4. Inisiatif

Yaitu berkaitan dengan daya pikir, dan kreativitas untuk membuat sesuatu dengan tujuan organisasi

### **c. Indikator Kinerja**

Berdasarkan definisi-definisi para ahli yang menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang, kinerja juga memerlukan indikator-indikator penilaian, Indikator kinerja menurut Mangkunegara (2017:75) antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas kerja  
Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang harusnya dikerjakan.
2. Kuantitas kerja  
Seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya, kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing
3. Pelaksanaan tugas  
Seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung jawab terhadap pekerjaan  
Kesadaran akan kewajiban pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Menurut Al Fath dan Widwi (2021) “indikator kinerja meliputi

1. Output kerja. meliputi hasil luasnya pengamatan
2. Pengetahuan pekerjaan. yaitu wawasan yang berkaitan dengan instruksi kerja yang secara langsung guna mempengaruhi jumlah hasil pekerjaan.
3. Inisiatif.  
yaitu tingkatan dorongan selama melangsungkan pekerjaan, terutama ketika menangani persoalan yang terjadi.
4. Sikap.  
Yaitu memiliki ambisi untuk bekerja dan tingkah laku yang bermanfaat dalam mengerjakan kewajiban atas pekerjaannya.
5. Disiplin waktu  
Ialah efisiensi waktu dan posisi kedatangan”.

Sementara itu kinerja pegawai menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Indikator kinerja pegawai menurut Feel *et al.* (2018) yaitu:

1. Mengutamakan kerjasama tim.
2. Pelayanan yang efektif dan efisien.
3. Tingkat keterampilan pendidikan yang sesuai dengan bidang kerja.
4. Pegawai dapat melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur dan kebijakan organisasi

Sedangkan indikator kinerja menurut Estiana *et al.* (2023) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur maupun jasa, penyediaan layanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan agar organisasi dapat bertahan hidup dala berbagai bentuk persaingan. Meningkatkan daya beli dan adanya dukungan konsumen terhadap keberadaan kualitas kerja yang ditawarkan, akan semakin meningkatkan keberlangsungan organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

2. Waktu kerja

Kemampuan perusahaan untuk menetapkan waktu kerja yang dianggap paling efisien dan efektif pada semua level manajemen. Waktu kerja merupakan dasar bagi seseorang pegawai dalam menyelesaikan suatu produk atau jasa yang menjadi tanggung jawabnya.

3. Kuantitas kerja

Penguasaan pasar merupakan salah satu strategi pemasaran yang harus menjadi pertimbangan utama bagi perusahaan, maka kuantitas kerja akan menentukan kemampuan organisasi guna menguasai pasar dengan meningkatkan pelayanan yang baik, dengan kuantitas kerja yang dapat dihasilkan, perusahaan diharapkan mampu memberi kesan positif terhadap posisi dalam pasar

4. Kerja sama

Pada dasarnya, kerja sama merupakan ikatan jangka panjang bagi semua komponen perusahaan dalam melakukan berbagai aktivitas bisnis. Kerja sama merupakan tuntutan bagi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Adanya kerja sama yang baik akan memberikan kepercayaan pada beberapa pihak yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan.

## 2.1.2 Motivasi

### a. Pengertian Motivasi

Asal kata motivasi adalah dari bahasa latin yaitu *mavore* yang artinya adalah gerak atau dorongan untuk bergerak, sementara itu dalam bahasa inggris motivasi diambil dari kata *motive* yang artinya adalah daya gerak atau alasan. Menurut Novitasari (2017:25) mengartikan bahwa motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia kearah suatu tujuan tertentu, motivasi kerja sebagai kondisi yang berpengaruh, membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

Menurut Nurhadi Sudjoni (2016) “motivasi kerja adalah untuk menimbulkan semangat kerja atau suasana sedemikian rupa, sehingga karyawan melaksanakan pekerjaan dengan penuh semangat dan bergairah”. Bagi tiap karyawan, motivasi tidak sama karena adanya perbedaan tujuan dan kebutuhan masing-masing karyawan untuk bekerja. Keberhasilan seorang pimpinan membangkitkan gairah kerja tergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan, emosi dan gagasan karyawan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2015:61) “Motivasi kerja adalah kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan”.

Motivasi kerja menyangkut perilaku manusia dan merupakan unsur yang sangat penting dalam manajemen. Motivasi disebut juga sebagai pendorong, pendukung atau kebutuhan-kebutuhan yang dapat membuat seseorang semangat. Motivasi kerja berfungsi sebagai penggerak atau dorongan kepada para pegawai agar mau bekerja dengan giat demi tercapainya tujuan instansi secara baik, menurut Wibowo (2016:111) “motivasi merupakan dorongan untuk bertindak terhadap serangkaian proses perilaku manusia dengan mempertimbangkan arah, intensitas dan ketekunan pada pencapaian tujuan”. Adapun elemen yang terdapat dalam motivasi diantaranya unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, bersifat terus-menerus dan adanya tujuan.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu dorongan dari dalam diri karyawan untuk mendorong dan membangkitkan gairah yang berhubungan dengan lingkungan kerja, dan akan mewujudkan suatu pencapaian suatu tujuan.

Motivasi juga memiliki beberapa tujuan dalam pelaksanaannya, dimana tujuan motivasi menggambarkan suatu individu yang efektif dan efisien, menurut Novitasari (2017:26) ada beberapa tujuan motivasi

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
3. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan
4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan
5. Mengefektifkan pengadaan karyawan
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yg baik
7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan
8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.

#### **b. Bentuk-Bentuk Motivasi**

Suatu organisasi akan berhasil ketika pegawai mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik, maka pemimpin organisasi perlu mengetahui bentuk-bentuk motivasi. Menurut Sedarmayanti (2017:154) "motivasi kerja dibagi menjadi tiga bagian:

1. Pendorong utama : pendorong yang dapat dinilai dengan uang
2. Semi pendorong utama : seperti perhatian yang diberikan oleh pimpinan
3. Pendorong nonmaterial : yang tidak dapat dinilai dengan uang seperti.
  - a. Penempatan yang tepat
  - b. Latihan sistematis
  - c. Promosi objek
  - d. Pekerjaan terjamin
  - e. Keikutsertaan karyawan dalam pengambilan keputusan
  - f. Kondisi pekerjaan yang menyenangkan
  - g. Pemberian informasi perusahaan
  - h. Fasilitas rekreasi
  - i. Penjagaan kesehatan
  - j. Perumahan dll".

Sedangkan menurut Kurniasari (2018:33) "jenis-jenis motivasi yaitu:

1. Motivasi positif (Insentif positif) manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik, dengan motivasi

positif ini semangat kerja bawahannya akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja.

2. Motivasi negatif (Insentif negatif) manajer memotivasi bawahannya dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasi rendah), dengan motivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam jangka pendek meningkat, karena mereka takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik”. Dapat disimpulkan bahwa bentuk-bentuk motivasi kerja yaitu dorongan dan perhatian dari pemimpin serta motivasi positif seperti manajer memotivasi bawahan, dan motivasi negatif seperti manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hukuman kepada bawahan yang pekerjaannya kurang baik.

### c. Aspek-Aspek Motivasi

Motivasi merupakan dorongan pendukung atau kebutuhan-kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat, selain itu motivasi juga terdiri dari beberapa aspek dalam diri setiap pegawai untuk melakukan pekerjaan dengan maksimal. Menurut Munandar dalam Sakiman (2019:36) mengemukakan aspek-aspek motivasi kerja yaitu:

1. Adanya kedisiplinan dari karyawan.  
sikap tingkah laku atau perbuatan pada karyawan untuk melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang sesuai dengan pola-pola tertentu.  
Keputusan-keputusan dan norma yang telah ditetapkan dan disetujui bersama, baik tulis maupun lisan, serta sanggup menerima sanksi, bila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan.
2. Imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi.  
membuat hasil kerja dan kombinasi atau gambaran disusun secara teliti atau inisiatif sendiri, bukan ditiru, dan bersifat konstruktif, sehingga membentuk suatu hasil atau produk yang mendukung pada kualitas kerja yang lebih baik.
3. Kepercayaan diri.  
Perasaan yakin yang dimiliki karyawan terhadap kemampuan dirinya dan daya berpikir positif dalam menghadapi kenyataan yang terjadi, Sera

bertanggung jawab atas keputusan yang diambil sehingga dapat menyelesaikan masalahnya dengan tenang.

4. Data tahan terhadap tekanan.

Merupakan reaksi karyawan terhadap pengalaman emosional yang tidak menyenangkan yang dirasakan sebagai ancaman atau adanya kesesuaian antara tuntutan dan kemauan yang dimiliki, dan tekanan tersebut diselesaikan dengan cara tersendiri.

5. Tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan.

Merupakan suatu kesadaran pada setiap orang untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan dibarengi dengan keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan, serta dorongan yang besar untuk menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan menurut Winardi dalam Nanang Setiawan (2021:375) mengemukakan bahwa ada 3 aspek motivasi yang mengarah untuk mencapai tujuan tertentu yaitu:

1. Keinginan, ketika seseorang memiliki keinginan, maka motivasinya terpacu untuk melakukan suatu pekerjaan agar tercapai sesuai dengan yang diinginkannya.
2. Kebutuhan, seseorang memiliki motivasi yang tinggi bila seseorang butuh, ketika seseorang membutuhkan sesuatu seperti gaji, kompensasi maka pekerjaan akan terpacu untuk melakukan pekerjaannya dengan baik.
3. Rasa aman, seseorang akan berusaha melakukan sesuatu juga disebabkan ketakutan saat orang tersebut tidak melakukan sesuatu, sehingga alasan motivasi muncul karena ketika seseorang melakukan sesuatu, dirinya akan aman.

Jadi bisa ditarik kesimpulan bahwa aspek motivasi kerja yaitu, disiplin, tanggung jawab, perilaku seseorang yang dipilih untuk ditunjukkan, serta memiliki keinginan untuk melakukan suatu pekerjaan.

**d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja**

Dalam bekerja motivasi sangat diperlukan, tetapi motivasi dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut Fauzi Agustini (2019:45) motivasi kerja sebagai proses pada diri seseorang yang dipengaruhi oleh 2 faktor:

1. Faktor dalam diri (interal)
  - a. Usia atau kematangan pribadi
  - b. Tingkat pendidikan
  - c. Keinginan pribadi
  - d. Kebutuhan
  - e. Kelelahan dan rasa bosan
  - f. Kepuasan kerja
2. Faktor dari luar diri (eksternal)
  - a. Lingkungan kerja yang mendukung
  - b. Kompensasi yang cukup
  - c. Supervisi yang baik
  - d. Penghargaan atas prestasi
  - e. Status dan tanggung jawab
  - f. Peraturan yang berlaku
  - g. Budaya organisasi

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja adalah usia atau kematangan diri individu, tingkat pendidikan, keinginan pribadi, kelelahan dan rasa bosan, lingkungan kerja, kompensasi yang cukup, penghargaan atas prestasi dan tanggung jawab.

#### **e. Indikator Motivasi**

Untuk mengetahui tentang adanya motivasi kerja maka sangatlah penting untuk mengetahui beberapa indikator motivasi, Indikator motivasi kerja menurut Zebua *et al.* (2022) yaitu:

1. Kerja keras, yaitu melakukan kegiatan dengan kemampuan yang dimiliki sepenuhnya.
2. Orientasi masa depan, yaitu menafsirkan yang akan terjadi kedepan dan rencana kedepan.
3. Tingkat cita-cita yang tinggi, yaitu memiliki kemampuan yang lebih.
4. Orientasi tugas atau sasaran, yaitu selalu berorientasi pada hasil pekerjaan yang berkualitas.

5. Usaha untuk maju, yaitu melakukan kegiatan-kegiatan untuk memperoleh suatu tujuan.
6. Ketekunan, yaitu melakukan segala pekerjaan dengan rajin dan sungguh-sungguh.
7. Pemanfaatan waktu, yaitu menggunakan waktu dengan baik.
8. Rekan kerja yang dipilih, yaitu memilih rekan kerja yang dapat diajak kerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Untuk mengetahui tingkat motivasi kerja diperlukan indikator-indikator menurut Gunawan *et al.* (2020) yaitu

1. Kebutuhan fisik  
Ditunjukkan dengan pemberian gaji, pemberian bonus, uang transport, uang makan, fasilitas perumahan, dan lainnya.
2. Kebutuhan akan penghargaan  
Dibuat dengan pengakuan dan penghargaan berdasarkan dengan kemampuan yang dimiliki, kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh pegawai lain dan pimpinan terhadap prestasi kerjanya.
3. Kebutuhan rasa aman dan keselamatan  
Fasilitas keamanan dan keselamatan kerja, yang diantaranya seperti adanya jaminan sosial tenaga kerja, tunjangan kesehatan, dana pensiun, perlengkapan keselamatan kerja, dan asuransi keselamatan.
4. Kebutuhan sosial  
Melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya kebutuhan untuk diterima dalam kelompok, kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.
5. Kebutuhan perwujudan diri  
Ditunjukkan dengan sifat pekerjaan yang menantang dan menarik, dimana pegawai akan mengerahkan kemampuan dan potensinya. Dalam pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan oleh organisasi atau perusahaan, dengan memberikan pendidikan dan pelatihan.

Sementara itu Putra (2023) menyebutkan beberapa indikator-indikator motivasi antara lain

1. Tanggung jawab  
Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya.

2. Prestasi kerja

Melakukan sesuatu atau pekerjaan dengan sebaik mungkin.

3. Pengakuan atas kinerja

Keinginan mendapatkan upah lebih tinggi dari biasanya.

4. Peluang untuk maju

Keinginan untuk mendapatkan upah yang adil sesuai dengan pekerjaan

5. Pekerjaan yang menantang

Keinginan untuk belajar menguasai

Dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator motivasi kerja yaitu, kerja keras, orientasi masa depan, tingakat cita-cita yang tinggi, orientasi tugas atau sasaran, usaha untuk maju, ketekunan, pemanfaatan waktu, dan rekan yang dipilih.

### 2.1.3 Insentif

#### a. Pengertian Insentif

Pemilik usaha dapat melakukan upaya atau dorongan yang mampu dilaksanakan agar membuat kinerja karyawannya meningkat dengan cara memberikan insentif (Kelvianto *et al*, 2015). Jika insentif dapat diatur dengan benar serta baik, hal ini dapat menolong agar tujuan usaha yang didapatkan tercapai dan memuat produktifitas tenaga kerja dapat bertahan (Wandy Zulkarnaen dan Asep Suwarna, 2016). Hal ini diperkuat dengan pendapat Hasibuan (2017) menjelaskan bahwasanya insentif menjadi rangsangan yang karyawan dapatkan sesuai dengan hasil kerja yang dilakukan, dengan begitu karyawan akan merasa terdorong untuk membuat UMKM meningkat.

Menurut (Saputri *et al*, 2021) “insentif adalah pendorong kepada individu untuk melakukan pekerjaannya lebih baik serta bisa meningkat kinerjanya, sehingga bisa menjadi pembangkit semangat karyawan untuk bekerja”.

Menurut Hasibuan dalam Reny (2016) “insentif adalah daya perangsang yang diberikan kepada karywan tertentu berdasarkan prestasi kerjanya agar karyawan terdorong meningkatkan prestasi kerjanya”. Sedangkan menurut Sarwoto dalam Reny (2016) “insentif adalah sarana motivasi, dapat berupa peangsang atau pendorong yang diberikan dengan sengaja kepada para karyawan agar dalam diri mereka timbul semangat yang lebih besar untuk berprestasi bagi perusahaan”.

Menurut Mangkunegara dalam Ruslan *et al* (2020) menyatakan bahwa pengertian insentif adalah suatu bentuk uang yang diberikan oleh pihak pemimpin organisasi kepada karyawan agar mereka bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi sebagai pengakuan prestasi kerja dan kontribusi karyawan kepada organisasi.

Dari beberapa pendapat di atas bisa disimpulkan bahwa insentif dapat diartikan sebagai upah atau bonus tambahan atas prestasi kerja dan pengorbanan kerja yang telah diberikan seseorang kepada perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan produktivitas kinerja seseorang.

Menurut Sastradipoera dalam Reny (2016) pada dasarnya ada dua bentuk insentif yang umum diberikan, yaitu:

1. Insentif *Financial*.

Insentif *financial* merupakan insentif yang diberikan kepada karyawan atas hasil kerja mereka dan biasanya diberikan dalam bentuk uang, berupa bonus, komisi, pembagian, laba dan kompensasi yang ditangguhkan, serta dalam bentuk jaminan sosial berupa pemerintah, tunjangan kesehatan, dan tunjangan-tunjangan lainnya.

2. Insentif Non *Financial*

Insentif non *financial* dapat diberikan dalam berbagai bentuk, antara lain:

- a. Pemberian piagam penghargaan.
- b. Pemberian pujian lisan, ataupun tertulis secara resmi maupun pribadi.
- c. Ucapan terima kasih secara formal maupun informal.
- d. Promosi jabatan kepada karyawan yang baik selama masa tertentu, serta dianggap mampu.
- e. Pemberian tanda jasa/medali kepada karyawan yang telah mencapai masa kerja yang cukup lama dan mempunyai loyalitas yang tinggi.
- f. Pemberian hak untuk menggunakan sesuatu atribut jabatan (misalnya pada mobil atau lainnya).
- g. Pemberian perlengkapan khusus pada ruangan kerja

## **b. Sistem Pemberian Insentif**

Salah satu pentingnya pembayaran insentif ialah karena adanya ketidaksesuaian tingkat kompensasi yang di bayarkan kepada eksekutif dengan pekerjaan lain. Program insentif adalah salah satu cara untuk memungkinkan seluruh pekerja merasakan bersama kemakmuran perusahaan. Selain itu, ada kesadaran yang tumbuh bahwa program pembayaran tradisional sering kali tidak bagus dalam menghubungkan pembayaran dengan kinerja. Jika organisasi mau mencapai inisiatif strategis mereka, maka pembayaran perlu dihubungkan dengan kinerja sedemikian rupa sehingga pembayaran itu mengikuti tujuan karyawan dan tujuan organisasi. Menurut Rivai dalam Akmaliah (2018) sistem pemberian insentif dapat diklarifikasikan sebagai berikut:

### **1. Bonus tahunan**

Banyak perusahaan menggantikan peningkatan pendapatan karyawan berdasarkan jasa dengan pemberian bonus kinerja tahunan, setengah tahunan, dan triwulan. Umumnya bonus ini sering kali dibagikan sekali dalam setahun. Bonus mempunyai beberapa kelebihan dibandingkan dengan peningkatan gaji. Pertama bonus meningkatkan arti pembayaran karena karyawan menerima upah dalam jumlah yang besar. Kedua bonus memaksimalkan antara bayaran dan kinerja.

### **2. Insentif langsung**

Tidak seperti system bayaran berdasarkan kinerja yang lain, bonus langsung tidak didasarkan pada rumus, kriteria khusus, atau tujuan. Imbalan atas kinerja kadang-kadang disebut bonus kilat ini dirancang untuk mengakui kontribusi luar biasa karyawan, sringkali penghargaan ini berupa sertifikat, plakat, uang tunai, obligasi tabungan, atau karangan bunga.

## **c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Insentif**

Faktor-faktor yang mempengaruhi pemberian insentif dalam mencapai produktivitas kerja yang tinggi, berbagai usaha harus dilakukan oleh perusahaan, salah satunya dengan memberi insentif kepada karyawan agar produktivitas kerja dapat meningkat. Menurut Rosmegawati (2018:90) “insentif dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti

### 1. Keterampilan

Keterampilan yang dimiliki seseorang akan mendukung orang tersebut dalam mencapai prestasi kerja yang sulit diimbangi oleh orang lain. Dengan begitu pekerja yang memiliki keterampilan yang lebih besar tentunya akan memperoleh insentif yang tinggi.

### 2. Kedisiplinan

Kedisiplinan sangat penting dalam pemberian insentif oleh perusahaan kepada karyawannya, orang yang memiliki kedisiplinan tinggi yang akan mendapatkan insentif yang lebih besar.

### 3. Masa kerja

Masa kerja memiliki hubungan yang erat dengan jumlah insentif yang diberikan perusahaan kepada karyawannya. Yang sudah lama bekerja dalam suatu perusahaan akan mendapatkan insentif yang lebih besar dibanding yang baru bekerja.

### 4. Jenjang jabatan

Jenjang jabatan akan menjadi pertimbangan perusahaan dalam menentukan bentuk dan jumlah insentif yang akan diberikan kepada karyawannya. Karyawan dengan jabatan lebih tinggi akan mendapatkan insentif yang berbeda.

### 5. *Out of sharing*

Dengan adanya *out sorsing* peranan insentif sangat diperlukan untuk memotivasi para karyawan baru untuk menghasilkan hasil produksi yang maksimal”.

Sementara itu menurut Rangkuti (2019:110) faktor-faktor yang mempengaruhi pemberian insentif yaitu:

1. Sasaran yang ditetapkan dengan jelas dan dikomunikasikan dengan baik
2. Komunikasi realistik untuk berhasil
3. Pengetahuan mengenai nilai yang diciptakan jika mencapai sasaran tersebut.
4. Suatu gagasan mengenai prestasi nilai yang perusahaan inginkan untuk dibagi dengan karyawan
5. Sistem umpan balik yang mencegah kejutan yang tidak menyenangkan.

6. Persetujuan mengenai cara menghitung insentif dan cara menentukan kapan insentif tersebut akan dibayarkan.

#### **d. Indikator Pemberian Insentif**

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan bergantung pada orang-orang yang berada dilingkungan perusahaan tersebut, salah satunya dengan pemberian insentif, dalam mengukur insentif ada indikator-indikator yang perlu diketahui.

Adapun indikator pemberian insentif menurut Rangkuti (2019) yaitu:

1. **Piecework**

Salah satu teknik yang lumrah digunakan untuk mendorong para karyawan meningkatkan produktivitas kerjanya adalah dengan jalan memberikan insentif finansial berdasarkan jumlah hasil pekerjaan karyawan yang dinyatakan dalam unit produksi.

2. **Bonus**

Insentif dalam bentuk bonus diberikan pada karyawan yang mampu bekerja sedemikian rupa sehinggatingkat produksi yang baku terlampaui.

3. **Komisi**

System insentif lain yang lumrah diterapkan adalah pemberian komisi. Pada dasarnya ada dua bentuk sistem ini. Pertama karyawan memperoleh gaji pokok, tetapi penghasilan dapat bertambah dengan bonus yang diterimanya karena keberhasilan melaksanakan tugas. Kedua, karyawan memperoleh penghasilan semata-mata berupa komisi.

4. **Kematangan**

Dalam organissi yang memperkerjakan tenaga eknikal dan professional ilmiah, sering terjadi bahwa para karyawan terutama yang merupakan pekerja otak tidak bergairah untuk menduduki jabatan administratif atau manajerial, mereka ada kalanya lebih senang terus menekuni bidang profesinya.

Menurut Oktariansyah (2021:369) menyebutkan ada beberpa indikator-indikator pemberian insentif yaitu sebagai berikut:

1. **Komisi**

Komisi merupakan sejenis bonus yang dibayarkan kepada pihak yang menghasilkan kerja sesuai dengan target yang telah ditentukan dan biasanya komisi ini diberikan kepada para pegawai

2. Pembagian laba (*profit sharing*)

*Profit sharing* ini adalah pemberian berupa uang yang berasal dari laba bersih yang dimasukkan kedalam daftar penghasilan setiap peserta

3. Bonus

Perusahaan yang menggunakan sistem insentif biasanya menyisihkan sebagian keuntungan yang diperoleh kedalam dana bonus, jika keuntungan tersebut melebihi jumlah yang sudah ditentukan, kemudian diberikan kepada pihak penerima bonus.

4. Jaminan sosial

Merupakan pemberian insentif dalam bentuk jaminan sosial yang berupa rumah dinas, kendaraan dinas dan lainnya.

5. Pemberian piagam

Merupakan pemberian insentif dalam bentuk piagam penghargaan.

6. Pemberian promosi

Merupakan insentif dalam bentuk kenaikan pangkat ataupun jabatan sehingga membuat mereka lebih semangat dalam bekerja.

Sedangkan indikator-indikator insentif menurut Kudsi *et al.* (2017) antara lain:

1. Kinerja

Sistem insentif dengan cara ini langsung mengaitkan besarnya insentif dengan dengan kinerja yang telah ditunjukkan oleh pegawai yang bersangkutan. Jadi besarnya insentif tergantung pada banyaknya hasil yang telah dicapai dalam waktu kerja.

2. Lama kerja

Besarnya insentif dapat ditentukan atas dasar lamanya karyawan melaksanakan suatu pekerjaan.

3. Kebutuhan

Dengan ini menunjukkan bahwa insentif didasarkan pada tingkat urgensi kebutuhan hidup yang layak, ini berarti insentif yang diberikan adalah wajar apabila dapat dipergunakan untuk memenuhi sebagian kebutuhan pokok.

#### 4. Senioritas

Sistem insentif ini didasarkan pada masa kerja atau senioritas karyawan yang bersangkutan dalam suatu organisasi. Dasarnya adalah karyawan senior menunjukkan adanya kesetiaan yang tinggi pada organisasi di tempat mereka bekerja.

#### 5. Evaluasi jabatan

Usaha untuk menentukan dan membandingkan nilai suatu jabatan tertentu dengan nilai jabatan lain dalam suatu organisasi, ini berarti penentuan nilai relative atau harga dari suatu jabatan untuk membuat ranking dalam penentuan insentif.

Menurut Hasibuan (2021:184) “indikator dalam insentif terdapat tiga poin utama, yaitu:

##### 1. Insentif material

Dapat diberikan kepada karyawan berupa komisi, bonus, pembagian laba, kompensasi, dan tangguhan pada hari tua.

##### 2. Insentif non material

Insentif ini tidak berupa finansial, terlebih pemberian berupa jaminan sosial, pemberian piagam, promosi jabatan, ataupun pujian terhadap karyawan.

##### 3. Insentif sosial insentif ini memberikan kesan lingkungan tempat kerja yang nyaman dan sikap yang baik antar rekan kerja”.

### 2.1.4 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Penulis dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Muhammad Dzikri Abadi dan Anas Taufiqurrahman (2023) "Fleksibilitas Kerja, Insentif dan	Fleksibilitas Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja <i>driver</i> Grab bike, Insentif berpengaruh negative terhadap	Persamaan: Memakai pendekatan penelitian kuantitatif, serta variabel yang sama yaitu insentif, Motivasi dan Kinerja Perbedaan:

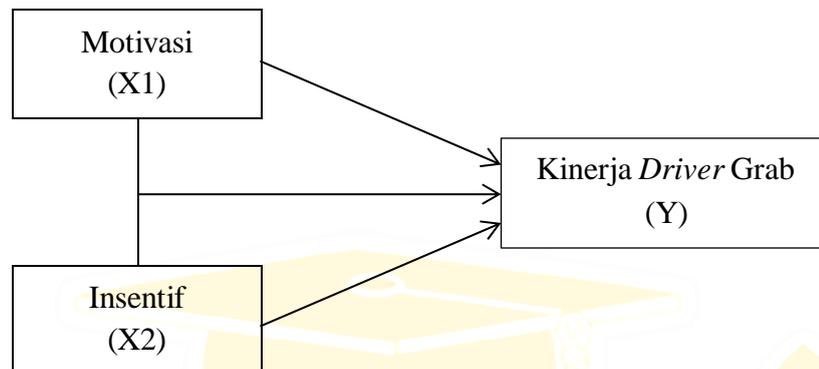
	Motivasi Kerja Terhadap Kinerja <i>driver</i> Grab <i>bike</i> Lamongan	Kinerja <i>driver</i> Grab <i>bike</i> .	Menggunakan variabel Fleksibilitas Kerja. Penelitian ini dilakukan di lakukan di Kota Lamongan
2	IKHWANA, HABLIL. (2018) "Pengaruh Ketersediaan Kelengkapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja <i>Driver</i> Grab di Grab Indonesia cabang Medan.	Variabel X (K3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja <i>driver</i> Grab Indonesia cabang Medan, dan Disiplin Kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja <i>driver</i> Grab Indonesia cabang Medan	Persamaan: Menggunakan metode kuantitatif serta objek penelitian yang sama yaitu <i>driver</i> Grab Perbedaan: Menggunakan variabel (K3) dan Disiplin Kerja
3	Sulistiani, Ika, dan Ssyahrinullah Syahrinullah (2023) Pengaruh pemberian Insentif dan Motivasi Kerja terhadap Peningkatan Produktivitas kerja pada Perusahaan Ekspedisi J&T Sampit	Pemberian Insentif dan Motivasi memberikan pengaruh positif terhadap Produktivitas Kinerja karyawan	Persamaan: Variabel independen yang sama yaitu Insentif dan Motivasi Perbedaan: Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif serta menggunakan variabel dependen Produktivitas Kerja

4	<p>Mahdi, Raynaldo Fadel EL, Ira Setiawati, dan Ratih Hesty Utami Puspitasari (2023) Pengaruh Reward, Punishment dan Keselamatan kerja terhadap Kinerja <i>driver</i> Grab dikota Semarang</p>	<p><i>Reward</i> berpengaruh positif terhadap Kinerja <i>driver</i>, <i>Punishment</i> berpengaruh positif terhadap kinerja <i>driver</i>, Keselamatan kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja <i>driver</i> Grab.</p>	<p>Persamaan: Menggunakan variabel dependen yang sama yaitu Kinerja Perbedaan: Menggunakan metode random sampling, serta lokasi penelitian ini yang berada di Kota Semarang</p>
5	<p>Fadila, Radiatul, dan Fitri Rezeki (2023) Pengaruh Fleksibilitas Kerja, Kompensasi, dan Iklim Kerja terhadap Kepuasan Kerja <i>driver</i> Grab <i>bike</i> Cikarang Utara Kabupaten Bekasi</p>	<p>Fleksibilitas Kerja, Kompensasi dan Iklim Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja <i>driver</i> Grab <i>bike</i> di Cikarang Utara Kabupaten Bekasi</p>	<p>Persamaan: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif Perbedaan: Penelitian Ini menggunakan tiga variabel independen, serta penelitian ini dilakukan di Cikarang Utara Kabupaten Bekasi</p>

## 2.1 Kerangka Berpikir

Gambaran kerangka berpikir dibawah ini akan mempermudah dalam menganalisis data.

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**



Sumber: Olahan sendiri (2023)

## 2.2 Definisi Operasional

Definisi operasional memberikan definisi terhadap setiap variable dengan memberikan arti yang memerlukan guna mengukur variable tersebut, (Suganjar dan Hermawati, 2020). Pada penelitian ini variabel independen yaitu Motivasi dan Insentif, sedangkan variabel dependen yaitu Kinerja.

### 1. Variabel Independen

Variabel independent adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab terjadinya perubahan terhadap variabel dependen, Wiyono (2011). Variabel independen dari penelitian ini adalah motivasi dan insentif dan disimbolkan dengan huruf X.

### 2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen, (Wiyono 2011). Variabel dependen dari penelitian ini adalah Kinerja Karyawan.

Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel Penelitian	Definisi operasional Variabel	Indikator Penelitian	Skala Ukur
	Motivasi (X1)	Motivasi <i>driver Grab bike</i> adalah dorongan atau alasan yang mendorong para <i>driver Grab bike</i> untuk bekerja. Motivasi tersebut dapat bervariasi antara satu individu dengan yang lain.	a. Kerja keras b. Orientasi masa depan. c. Tingkat citacita yang tinggi. d. Orientasi tugas atau sasaran. e. Usah untuk maju f. Ketekunan (Zebua <i>et al</i> , 2022)	<i>Likert</i>
2.	Insentif (X2)	Insentif untuk <i>driver Grab</i> adalah bentuk kompensasi atau penghargaan yang diberikan kepada <i>driver Grab bike</i> sebagai insentif tambahan atas kinerja mereka. Insentif ini dapat berupa bonus, penghargaan, atau manfaat lainnya yang diberikan oleh perusahaan Grab	a. Komisi b. Pembagian laba c. Bonus d. Jaminan Sosial e. Pembagian penghargaan (Oktariansyah, 2021)	<i>Likert</i>

		kepada <i>driver</i> untuk mendorong mereka untuk bekerja lebih baik.		
3.	Kinerja (Y)	Kinerja <i>driver</i> Grab <i>bike</i> adalah kemampuan <i>driver</i> Grab <i>bike</i> dalam memberikan layanan transportasi yang memnuhi standar yang ditetapkan oleh Grab.	a. Disiplin b. Kualitas kerja c. Kuantitas kerja d. Pelaksanaan tugas e. Tanggung jawab terhadap pekerjaan (Mangkunegara 2017)	<i>Likert</i>

### 2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban yang tidak permanen terhadap suatu permasalahan penelitian, berdasarkan pengertian tersebut, peneliti membuat beberapa hipotesis penelitian ini, diantaranya

1. H1 : Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver* Grab *bike* di Kota Medan.
2. H2 : Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver* Grab *bike* di Kota Medan.
3. H3 : Motivasi dan Insentif secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver* Grab *bike* di Kota Medan.