

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Persepsi

2.1.1 Pengertian Persepsi

Slameto (2015) mengemukakan persepsi merupakan proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Setiap orang bisa berbeda persepsi (hasil menapsirkan) karena disebabkan faktor seperti tingkat pengetahuan, pendidikan, dan pengalaman. Persepsi adalah suatu proses dimana seseorang individu memberikan arti pada lingkungan. Hal tersebut melibatkan pengorganisasian dan penerjemahan berbagai stimulus menjadi suatu pengalaman psikologis (Rahmawaty, 2019).

Hutapea (2020), persepsi merupakan cara atau bagaimana seseorang melihat seseorang atau sesuatu menurut pandangannya sendiri, sedangkan dalam arti luas adalah tentang bagaimana seseorang memandang atau menilai sesuatu menurut cara pandang atau penilaiannya sendiri. Persepsi seseorang dapat dilihat dari sikap seseorang dalam memandang tugas yang diberikan, perasaan dalam melakukan pekerjaan tersebut, motivasi dalam melakukan pekerjaan, dan perilaku yang dihasilkan dalam melakukan pekerjaan. persepsi dapat dikontrol melalui berbagai faktor stimulus dan pengaruh dari pengalaman masa lampau dan sikap. Persepsi dalam penelitian ini berkaitan dengan kinerja pegawai.

2.1.2 Persepsi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah respons emosional atau perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Karyawan yang puas cenderung memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, sementara ketidakpuasan menunjukkan sikap negatif. Kepuasan

kerja mencerminkan sejauh mana kebutuhan dan harapan karyawan terpenuhi dalam pekerjaannya.

Menurut Robbins & Judge (2017): Kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya. Menurut Luthans (2017): Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan tentang seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal-hal yang dianggap penting.

2.1.2.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2015) menyatakan bahwa ada faktor-faktor yang berperan dalam menentukan persepsi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor tersebut meliputi:

1. Terhadap Pekerjaan: Mental challenge dan tanggung jawab
2. Sistem Reward: Keadilan kompensasi dan benefit
3. Kondisi Kerja: Kenyamanan dan keamanan lingkungan
4. Rekan Kerja: Dukungan sosial dan Kerjasama
5. Kepribadian Pekerjaan: Kesesuaian antara karakteristik individu dengan tuntutan pekerjaan

Sedangkan menurut Locke dan Latham (2020) menyebutkan beberapa faktor yang memengaruhi promosi jabatan sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan: Keberhasilan mencapai target
2. Tantangan Kerja: Tingkat kesulitan yang optimal
3. Otonomi: Kebebasan dalam bekerja
4. Feedback: Umpan balik dari hasil kerja
5. Pengakuan: Apresiasi atas kontribusi

2.1.2.2 Dimensi – Dimensi Persepsi Kepuasan kerja

Menurut Robbins dan Judge (2017), lima dimensi persepsi kepuasan kerja yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri: Persepsi terhadap Tingkat tantangan dan kecocokan dengan keterampilan
2. Gaji/Kompensasi: Persepsi kesesuaian upah dengan tanggung jawab
3. Kondisi kerja: Persepsi terhadap lingkungan fisik dan fasilitas
4. Kesempatan Promosi: Persepsi kesempatan untuk berkembang
5. Rekan kerja: Persepsi terhadap hubungan dengan kolage

Menurut Spector (2022), dimensi persepsi kepuasan kerja ada sembilan yaitu:

1. Gaji : Kepuasan terhadap penghasilan
2. Promosi: Peluang pengembangan karir
3. Supervisi: Kualitas kepemimpinan atasan
4. Fringe Benefits: Tunjangan tambahan
5. Penghargaan: Apresiasi
6. Lingkungan Kerja
7. Prosedur Operasional: Aturan dan kebijakan
8. Rekan Kerja: Hubungan interpersonal
9. Sifat Pekerjaan: Karakteristik tugas
10. Komunikasi: Efektivitas informasi organisasi

2.1.2.3 Pengukuran Persepsi Kepuasan Kerja

Mengukur Persepsi kepuasan kerja dapat digunakan skala indeks deskripsi jabatan, skala kepuasan kerja berdasarkan ekspresi wajah, dan kuesioner kepuasan kerja. Menurut Mangkunegara (2017), pengukuran persepsi kepuasan kerja :

1. Pengukuran Persepsi Kepuasan Kerja Dengan Skala Indeks Deskripsi Jabatan

Skala pengukuran ini dikembangkan oleh Smith, Kendall, dan Huhn. Dalam penggunaannya pegawai ditanya mengenai pekerjaan maupun jabatannya yang dirasakan sangat baik dan sangat buruk, dalam skala mengukur sikap dari lima area, yaitu kerja, pengawasan, upah, promosi

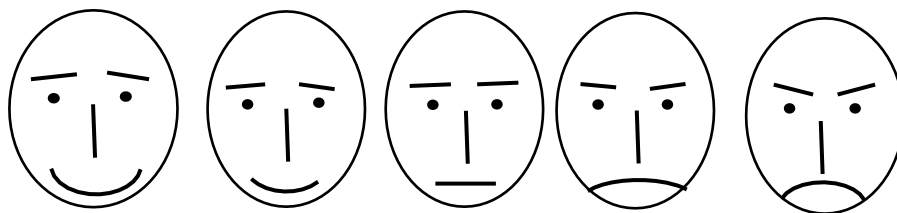
dan *co-worker*. Setiap pertanyaan yang diajukan, harus dijawab oleh pegawai dengan cara menandai jawaban ya, tidak, atau tidak ada jawaban. Contoh skala indeks deskripsi jabatan dapat dilihat pada gambar berikut:

Kerja	:	Memuaskan
	:	Biasa
	:	Mengecewaka
Pengawasan	:	Sangat Menyenangkan
	:	Dilakukan Dengan Baik
	:	Mengesalkan
Upah Biasa	:	Memadai Untuk Kehidupan
	:	Kurang Dari Memadai
Promosi Kemampuan Kesempatan	:	Promosi Berdasarkan Tidak Ada
Co-worker	:	Memotivasi
	:	Hanya Banyak Berbicara

Gambar 2. 1 Skala Indeks Deskripsi Jawaban

2. Pengukuran Persepsi Kepuasan Kerja Berdasarkan Ekspresi Wajah

Mengukur kepuasan kerja ini dikembangkan oleh kunin. Skala ini terdiri dari segi gambar wajah-wajah orang mulai dari sangat gembira, gembira, netral, cemberut, dan sangat cemberut. Pegawai diminta untuk memilih ekspresi wajah yang sesuai dengan kondisi pekerjaan yang dirasakan pada saat itu. Contoh skala kepuasan kerja berdasarkan ekspresi wajah ini dapat dilihat pada gambar 2.2 berikut:



Gambar 2. 2 Skala Kepuasan Kerja Berdasarkan Ekspresi

3. Pengukuran Persepsi Kepuasan Kerja dengan *Kuesioer Minnesota*

Pengukuran kepuasan kerja ini dikembangkan oleh Weiss, Dawis dan England. Skala ini terdiri dari pekerjaan yang dirasakan sangat tidak puas, tidak puas, netral, memuaskan, dan sangat memuaskan. Pegawai diminta memilih satu alternatif jawaban yang sesuai dengan kondisi pekerjaannya.

Sedangkan menurut Wibowo (2017) terdapat dua macam pendekatan yang secara luas dipergunakan untuk melakukan pengukuran persepsi kepuasan kerja yaitu:

1. *Single Global Rating*, yaitu tidak lain dengan meminta individu merespon atas satu pertanyaan, seperti dengan mempertimbangkan semua hal, seberapa puas anda dengan pekerjaan anda?. Responen menjawab antara “*Highly Satisfied*” dan “*Highly Dissatisfied*”
2. *Summation Score*, lebih canggih. Mengidentifikasi elemen kunci dalam pekerjaan dan menanyakan perasaan pekerja dengan masing-masing elemen. Faktor spesifik yang diperhitungkan adalah: sifat pekerjaan, supervisi, upah sekarang, kesempatan promosi dan hubungan dengan *co-worker*. Faktor ini diberi peringkat pada skala yang distandarkan dan ditambahkan untuk menciptakan *job satisfaction score* secara menyeluruh.

2.1.2.4 Indikator Persepsi Kepuasan Kerja

Spector (2015) mendefinisikan kepuasan sebagai *cluster* perasaan *evaliatif* tentang pekerjaan. Ia mengidentifikasi indikator kepuasan kerja, yaitu:

1. Upah: Jumlah dan rasa keadilannya
2. Promosi: Peluang dan rasa keadilan untuk mendapatkan promosi
3. Supervisi: Keadilan dan kompetensi penugasan manajerial oleh penyelia
4. *Benefit*: Asuransi, liburan dan bentuk fasilitas yang lain
5. *Contingent rewards*: Rasa hormat, diakui dan diberikan apresiasi
6. *Operating procedures*: Kebijakan, prosedur dan aturan
7. *Co-worker*: Rekan kerja yang menyenangkan dan kompeten
8. *Nature of work*: Tugas itu dapat dinikmati atau tidak
9. *Communication*: Berbagi informasi di dalam organisasi, baik verbal maupun nonverbal.

Kemudian Sopiah (2018) mengemukakan bahwa indikator persepsi kepuasan kerja adalah:

1. Rasa aman dalam bekerja dengan kelompok
2. Kepuasan terhadap atasan
3. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri
4. Gaji
5. Kemajuan, dan kesempatan untuk maju

2.1.3 Motivasi Kerja

2.1.3.1 Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi berasal dari kata Latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia pada umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi adalah proses yang mendorong, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku menuju tujuan tertentu. Motivasi berkaitan erat dengan semangat kerja karyawan, yang pada akhirnya berkontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut Wibowo (2017): Motivasi merupakan proses atau dorongan yang menyebabkan seseorang melakukan sesuatu, baik yang berasal dari dirinya sendiri maupun dari luar. Kaswan (2018): Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang

menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala upaya untuk mencapai kepuasan.

2.1.3.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor diri sendiri dan lingkungan kerja yang berasal dari karyawan (Sutrisno, 2009).

1. Faktor Diri Sendiri

Faktor diri sendiri yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain: (a) Keinginan untuk dapat hidup, (b) Keinginan untuk dapat memiliki, (c) Keinginan untuk memperoleh penghargaan, (d) Keinginan untuk memperoleh pengakuan, (e) Keinginan untuk berkuasa.

2. Faktor Lingkungan Kerja

Faktor lingkungan kerja juga tidak kalah peranannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang. Faktor-faktor lingkungan kerja itu adalah: (a) Kondisi lingkungan kerja, (b) Kompensasi yang memadai, (c) Supervisi yang baik, (d) Adanya jaminan pekerjaan, (3) Status dan tanggung jawab.

Sedangkan menurut Edison et.al (2017) mendefinisikan bahwa faktor- faktor yang mempengaruhi motivasi yaitu pengaruh pemimpin yang dominan dalam berbagai aspek, dapat menimbulkan rasa suka atau tidak suka, kagum atau sebaliknya dari para karyawannya. Tidak kalah pentingnya dalam memotivasi, sebab kegagalan dalam memotivasi dengan membiarkan karyawan menghadapi masalah atau memberikan jarak kepada mereka yang dianggap salah, justru sangat kontra produktif.

Dari penjelasan para ahli sebelumnya peneliti menyimpulkan bahwa karyawan akan termotivasi dalam melakukan tugasnya jika ada faktor-faktor yang mendukung. Baik faktor-faktor dari dalam ataupun faktor-faktor dari luar diri

karyawan. Motivasi memiliki hubungan yang erat dengan karyawan, motivasi dapat menimbulkan rasa suka atau tidak suka terhadap pekerjaan yang telah diberikan.

2.1.3.3 Tujuan Motivasi

Ada beberapa tujuan yang dapat diperoleh dari pemberian motivasi menurut Hasibuan (2012) yaitu:

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
2. Meningkatkan prestasi kerja karyawan
3. Meningkatkan kedisiplinan karyawan
4. Mempertahankan kestabilan perusahaan
5. Mengefektifkan pengadaan karyawan
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik

Sedangkan menurut Sunyoto (2018) faktor-faktor motivasi yakni:

1. Promosi
2. Prestasi kerja
3. Pekerjaan itu sendiri
4. Penghargaan
5. Tanggung jawab
6. Pengakuan
7. Keberhasilan dalam bekerja

2.1.3.4 Dimensi-Dimensi Motivasi

Dimensi motivasi yang dikemukakan oleh Mc Clelland disebut juga dengan teori motivasi prestasi, antara lain:

1. **Kebutuhan Akan Pencapaian atau Prestasi (*Need For Achievement*)**
Yaitu kebutuhan akan prestasi, yang diukur berdasarkan standar kesempurnaan dalam diri seseorang. Kebutuhan ini mengarahkan tingkah laku pada usaha untuk mencapai prestasi tertentu. Mereka berjuang untuk

memenuhi ambisi secara pribadi dari pada mencapai kesuksesan dalam bentuk penghargaan perusahaan atau organisasi. Sehingga mereka melakukannya selalu lebih baik dan lebih efisien dari waktu ke waktu.

2. Kebutuhan Akan Kekuasaan (*Need For Power*)

Yaitu keinginan untuk mempengaruhi/mengatur orang lain, bertanggung jawab untuk orang lain dan memiliki otoritas atas orang lain.

3. Kebutuhan Akan Hubungan atau Berafiliasi (*Need For Affiliation*)

Yaitu hasrat untuk menjalin suatu hubungan antar personal yang ramah dan akrab. Orang yang memiliki kebutuhan seperti ini tentu mereka memiliki motivasi untuk persahabatan, menanggung dan bekerja sama daripada sebagai ajang kompetisi didalam suatu organisasi. Termasuk didalam hal pengertian satu dengan lainnya.

2.1.3.5 Indikator Motivasi

Menurut Hasibuan (2020:142) motivasi memiliki indikator motivasi kerja sebagai berikut :

1. Kebutuhan Fisik

Yaitu dimana manusia itu membutuhkan motivasi dalam dirinya untuk dapat mencapai apa yang diinginkannya. Kebutuhan fisik tersebut dapat berupa adanya pembayaran gaji karyawan yang layak, adanya bonus atau uang lembur, dan tunjangan berupa uang makan dan transportasi.

2. Kebutuhan Rasa Aman dan Keselamatan.

Yaitu dalam hal ini suatu organisasi perlu dan harus adanya memberikan fasilitas kerja yang aman dan nyaman bagi karyawan, fasilitas itu dapat berupa jaminan keselamatan kerja, dana pensiun, dan alat-alat perlengkapan keselamatan dalam bekerja lainnya.

3. Kebutuhan Sosial

Yaitu suatu kebutuhan yang seseorang lakukan melalui interaksi dengan seseorang lainnya. Interaksi tersebut berupa menjalin hubungan pertemanan,

diterimanya seseorang atau individu dalam suatu kelompok, dan adanya keinginan dicintai dan mencintai.

4. Kebutuhan Akan Penghargaan Sesuai Dengan Kemampuannya

Yaitu suatu hal yang berhubungan dengan adanya pengakuan dari orang lain atas suatu prestasi kerja yang telah dicapai, hal ini seperti keinginan karyawan untuk dihormati serta dihargai oleh atasannya atas pencapaian atau prestasi kerja yang telah ia raih, hal ini akan membuat karyawan terdorong atau termotivasi dalam bekerja.

2.1.4 Kinerja Karyawan

2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi, diukur dari kualitas dan kuantitas pekerjaan. Kinerja yang baik merupakan tolak ukur utama suksesnya sebuah organisasi.

Menurut Reddy dan Sharma (2019): Performa karyawan merupakan hasil dari perpaduan antara kualitas dan jumlah kerja, yang diukur melalui pencapaian tujuan, efektivitas, serta efisiensi dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan standar organisasi. Menurut Kumar et al. (2020): Kinerja karyawan adalah tolak ukur utama dari suksesnya sebuah organisasi. Kinerja yang baik berasal dari hasil kerja yang sesuai dengan standar organisasi dan dibantu oleh motivasi, kemampuan, dan suasana kerja yang mendukung.

2.1.4.2 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan

Menurut Handoko (dalam Akbar, 2018), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu:

1. Motivasi

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

berhubungan dengan sifat hakiki manusia untuk mendapatkan hasil terbaik dalam kerjanya.

2. Kepuasan Kerja

Mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

3. Tingkat Stress

Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi sekarang. Tingkat stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan sehingga dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan.

4. Kondisi Pekerjaan

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

5. Sistem Kompensasi

Merupakan tingkat balas jasa yang diterima oleh karyawan atas apa yang telah dilakukannya untuk perusahaan. Jadi, pemberian kompensasi harus benar agar karyawan lebih semangat untuk bekerja.

6. Desain Pekerjaan

Merupakan fungsi penetapan kegiatan-kegiatan kerja seorang individu atau kelompok karyawan secara organisasional. Desain pekerjaan harus jelas supaya karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

Menurut Hafidulloh (2021), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ada tiga yaitu:

1. Faktor individu (kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang).
2. Faktor psikologis (persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja).
3. Faktor organisasi (struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, system penghargaan).

Menurut Kasmir (2016), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Kemampuan dan Keahlian, merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah di tetapkan.
2. Pengetahuan, adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.
3. Rancangan Kerja, merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya.
4. Kepribadian, yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya.
5. Motivasi Kerja, merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.
6. Kepemimpinan, merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelolah dan mmerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

7. Gaya Kepemimpinan, merupakan gaya atau sikap seseorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.
8. Budaya Organisasi, merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan.
9. Kepuasan Kerja, merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan.
10. Lingkungan Kerja, merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja.
11. Loyalitas, merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan di mana tempatnya bekerja.
12. Komitmen, merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.
13. Disiplin Kerja, merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh.

Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu faktor lingkungan kerja, kepuasan kerja, motivasi kerja, dan komitmen.

2.1.4.3 Tujuan Kinerja Karyawan

Pada dasarnya terdapat banyak tujuan dalam suatu organisasi. Tujuan tersebut dapat dinyatakan dalam berbagai tingkatan, dimana tujuan pada jenjang di atasnya menjadi acuan bagi tingkat di bawahnya. Tujuan tingkat bawah memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan jenjang di atasnya. Menurut Wibowo (2017), tingkatan tujuan kinerja antara lain :

1. *Corporate Level* merupakan tingkatan dimana tujuan dihubungkan dengan maksud, nilai-nilai dan rencana strategi dari organisasi secara menyeluruh untuk dicapai.
2. *Senior Management Level* merupakan tingkatan dimana tujuan pada Tingkat ini mendefinisikan kontribusi yang diharapkan dari tingkat manajemen senior untuk mencapai tujuan organisasi.

3. *Business-Unit, Functional* atau *Department Level* merupakan tingkatan dimana tujuan pada tingkatan ini dihubungkan dengan tujuan organisasi, target, dan proyek yang harus diselesaikan oleh unit bisnis, fungsi atau departemen.
4. *Team Level* merupakan tingkatan dimana tujuan tingkat tim dihubungkan dengan maksud dan akuntabilitas tim, dan kontribusi yang diharapkan dari tim.
5. *Individual Level* yaitu tingkatan dimana tujuan dihubungkan pada akuntabilitas pelaku, hasil utama, atau tugas pokok yang mencerminkan pekerjaan individual dan fokus pada hasil yang diharapkan untuk dicapai dan kontribusinya pada kinerja tim, departemen atau organisasi.

Menurut Rivai (2016) tujuan kinerja pada dasarnya meliputi :

1. Untuk mengetahui tingkat prestasi pegawai
2. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji pokok dan intensif uang
3. Mendorong pertanggung jawaban dari karyawan
4. Meningkatkan motivasi kerja
5. Meningkatkan etos kerja
6. Sebagai pembeda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya
7. Memperkuat hubungan karyawan melalui diskusi tentang kemajuan kerja mereka
8. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan sumber daya manusia dan karir
9. Membantu penempatan karyawan sesuai dengan pencapaian hasil kerjanya
10. Sebagai alat untuk tingkatan kinerja

Dapat disimpulkan bahwa tujuan dari kinerja adalah adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan

2.1.4.4 Dimensi-Dimensi Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (dalam, Bintoro & Daryanto, 2017) dimensi- dimensi kinerja pegawai yaitu:

1. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

2. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja.

Menurut Kaswan (2017) dimensi kinerja ada enam yaitu:

1. Kualitas

Seberapa jauh/baik proses atau hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempurnaan, ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal dalam memenuhi tujuan yang dikehendaki oleh suatu aktivitas.

2. Kuantitas

Jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam dolar atau rupiah, jumlah unit kegiatan yang telah diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

Seberapa jauh/baik sebuah aktivitas diselesaikan, atau hasil yang produksi, pada waktu yang paling awal yang dikehendaki dari sudut pandang koordinasi dengan output yang lain maupun memaksimum waktu yang ada untuk kegiatan-kegiatan lain.

4. Efektivitas Biaya

Seberapa jauh/baik sumber daya organisasi (misalnya, manusia, moneter, teknologi, bahan) dimaksimumkan dalam pengertian memperoleh keuntungan tertinggi atau pengurangan dalam kerugian dari masing-masing unit, atau contoh penggunaan sumber daya.

5. Kebutuhan Untuk Supervise

Seberapa jauh/baik seorang karyawan dapat melaksanakan fungsi kerja tanpa harus meminta bantuan pengawasan atau memerlukan *intervensi* pengawasan untuk mencegah hasil yang merugikan.

6. Dampak Interpersonal/Kontekstual Kinerja

Seberapa jauh/baik karyawan meningkatkan harga diri, itikad baik (*goodwill*), dan kerjasama antar sesama karyawan dan bawahan.

Menurut Kasmir (2016), dimensi kinerja yaitu:

1. *Kualitas* (Mutu)

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu. Kualitas merupakan suatu tingkatan dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan.

2. *Kuantitas* (Jumlah)

Produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam bentuk satuan mata uang, jumlah unit atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan. Biasanya untuk pekerjaan tertentu sudah ditentukan kuantitas yang dicapai.

3. Waktu

Suatu pekerjaan ada batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi. Jika melanggar atau tidak memenuhi ketentuan waktu tersebut, maka dapat dianggap kinerjanya kurang baik, begitu sebaliknya.

4. Penekanan Biaya

Biaya yang dikeluarkan setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Biaya tersebut untuk acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan. Jika melebihi anggaran yang ditetapkan akan dianggap kinerjanya kurang baik begitu sebaliknya.

5. Pengawasan

Suatu pekerjaan perlu melakukan dan memerlukan pengawasan terhadap pekerjaan yang sedang berjalan. Situasi dan kondisi selalu berubah dari keadaan baik menjadi tidak baik. Dengan adanya pengawasan maka setiap pekerjaan akan menghasilkan kinerja yang baik.

6. Hubungan Antar Karyawan

Hubungan ini diukur apakah seorang pegawai mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerjasama antara pegawai satu dengan pegawai lainnya.

Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi-dimensi kepuasan kerja adalah kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan kemandirian.

2.1.4.5 Pengukuran Kinerja Karyawan

Pengukuran kinerja merupakan metode menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagai dasar penilaian setiap pekerjaan. Untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Suatu pekerjaan dapat diukur dalam 2 metode, menurut Badriyah (2015:140), yaitu sebagai berikut :

1. Metode Yang Fokus Pada Masa Lalu

Metode ini memiliki keunggulan karena bisa menilai prestasi yang sudah dicapai dan yang telah terjadi hingga batas tertentu, sehingga bisa diukur.

2. Metode Yang Menilai Masa Depan

Penilaian ini dilakukan untuk melihat potensi karyawan, guna menentukan prestasi yang mungkin dicapai di waktu mendatang atau untuk menetapkan tujuan kinerja di masa depan.

Sistem pengukuran kinerja membantu pimpinan dalam memantau *implementasi strategis* kegiatan dengan cara membandingkan antara hasil aktual dengan sasaran dan tujuan strategi.

Setiap organisasi biasanya cenderung tertarik pada pengukuran kinerja dalam aspek berikut (Srisinto, 2018) :

1. Kualitas pekerjaan
2. Kuantitas pekerjaan
3. Kemampuan bekerja sendiri
4. Pemahaman
5. Pengenalan pekerjaan
6. Kemampuan memecahkan persoalan

2.1.4.6 Hubungan Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja berperan sebagai faktor yang mempengaruhi motivasi kerja, dan motivasi kerja secara langsung mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi kerja agar kinerja karyawan dapat optimal.

1. **Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*)**
Kepuasan kerja adalah perasaan positif atau negatif seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan sejauh mana kebutuhan dan harapan karyawan terpenuhi dalam pekerjaannya. Karyawan yang puas cenderung memiliki semangat kerja yang tinggi dan berkontribusi positif terhadap kinerja organisasi. Kepuasan kerja dapat meningkatkan motivasi kerja karena karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik.
2. **Motivasi Kerja (*Work Motivation*)**
Motivasi kerja adalah dorongan *internal* atau *eksternal* yang mempengaruhi intensitas, arah, dan ketekunan seseorang dalam melakukan pekerjaan. Motivasi yang tinggi akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih giat, kreatif, dan produktif. Motivasi kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan karena karyawan terdorong untuk mencapai target dan menyelesaikan tugas dengan baik.

3. Kinerja Karyawan (*Employee Performance*)

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam organisasi. Kinerja yang baik biasanya dipengaruhi oleh faktor *internal* seperti kepuasan dan motivasi kerja. Secara tidak langsung, kepuasan kerja juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui peningkatan motivasi kerja.

Kepuasan Kerja \Rightarrow Motivasi Kerja \Rightarrow Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja dan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

2.1.4.7 Indikator Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap individu sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja menunjukkan hasil yang diperoleh dari masing-masing fungsi pekerjaan tertentu selama kurun waktu tertentu, untuk mengetahui seberapa baik kinerja karyawan dalam suatu perusahaan terdapat berbagai indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja. Menurut Yulianto (2020) menyatakan ada lima indikator yang bisa digunakan untuk menilai kinerja seorang karyawan, yaitu:

1. Kualitas, yang mengacu pada penilaian karyawan terhadap sejauh mana mutu atau kesempurnaan yang mencerminkan keterampilan serta kemampuan mereka.
2. Kuantitas, yaitu total hasil yang diperoleh yang dikuantifikasikan dalam hal angka, unit, atau jumlah siklus tugas yang telah diselesaikan.
3. Ketepatan Waktu, menggambarkan seberapa baik aktivitas diselesaikan tepat pada waktunya yang ditentukan, dilihat dari segi koordinasi dengan hasil dan pemanfaatan optimal waktu yang ada untuk aktivitas tersebut.
4. Efektivitas, yang menunjukkan seberapa baik sumber daya organisasi (seperti tenaga kerja, keuangan, teknologi, dan bahan baku) digunakan.

5. Kemandirian, yang menandakan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab kerjanya.

2.1.4.8 Peneliti Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang bersumber dari skripsi dan jurnal yang relevan terkait dengan permasalahan yang akan diteliti, yaitu :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil
1.	Changgriawan, G. S. (2017).	Pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di One Way Production.	Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan memberikan pengaruh yang lebih besar dari pada motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tidak sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahab (2014) yang menyatakan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan dengan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini diakibatkan oleh karena hasil penelitian yang menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sehingga motivasi karyawan tidak terbukti berpengaruh lebih dominan dibandingkan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
2.	Pramanita, N., Conoras, M. I. Y., & Yulia, Y. (2022).	Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan PT. Trisula Adijaya Batam.	Dari hasil analisis data yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja (X1), Motivasi Kerja (X2) dan Komitmen Organisasional, (X3). Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Hal ini terlihat dari analisis regresi linier berganda melalui uji F yang bertanda positif dengan Fhitung $11,005 > 2,748$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Dari ketiga variabel tersebut variabel motivasi kerja lebih berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Trisula Adijaya Batam.
3.	Romauly, F. (2017).	Hubungan Kepuasan Kerja dan Motivasi	Berdasarkan hasil Penelitian ini, diperoleh hasil bahwa ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja Pegawai Negeri

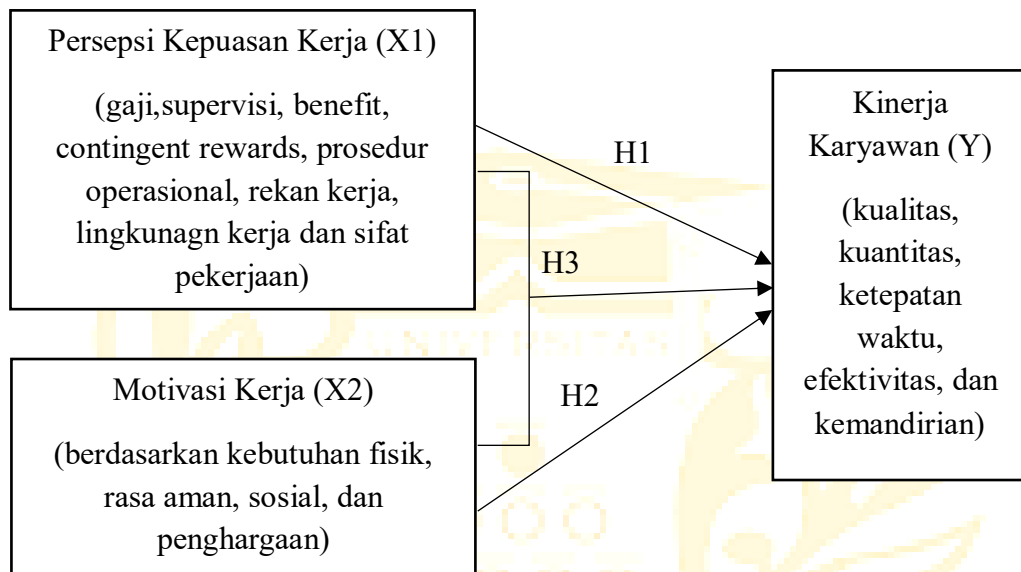
		Kerja dengan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tapanuli Utara.	Sipil Dinas Kesehatan Kabupaten Tapanuli Utara. Hal ini dapat ditunjukkan oleh r-hitung kepuasan kerja dengan kinerja sebesar 0.173 dan $p < 0.000$. Ini berarti semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Kesehatan Kabupaten Tapanuli Utara. Sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja maka semakin rendah kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Kesehatan Kabupaten Tapanuli Utara. Dengan demikian maka hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini, dinyatakan diterima.
4.	Yendra, G., & Tanjung, M. S. B. (2020).	Pengaruh Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Wali Nagari Gurun Panjang Di Kecamatan Bayang	Hasil penelitian tentang bagaimana kompetensi dan kepuasan kerja memengaruhi kinerja pegawai di kantor Wali Nagari Gurun Panjang, Kecamatan Bayang. Kompetensi dan kepuasan kerja Bersama-sama berpengaruh positif pada kinerja pegawai.
5.	Abdurahman, K. R., & Fidieyanti, G. (2023)	Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa.	Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada bagian produksi Konveksi XYZ.2.Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada bagian produksi Konveksi XYZ.3.Kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada bagian produksi Konveksi XYZ.
6	Yunarsih, W. (2019).	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Suatu Perusahaan/Organisasi.	Hasil penelitian dalam artikel ini menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara parsial, motivasi kerja terbukti meningkatkan semangat, tanggung jawab, dan prestasi dalam melaksanakan tugas. Selain itu, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan dan hubungan sosial di tempat kerja, yang dapat meningkatkan atau menghambat keberhasilan pekerjaan
7	Jahroni, J., & Darmawan, D. (2022)	Pengaruh Motivasi, Disiplin, dan Lingkungan Kerja terhadap	Hasil peneliti menemukan bahwa ketiga variabel tersebut secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pertama, motivasi kerja yang didasarkan pada indikator seperti kebutuhan

		Kinerja Karyawan. <i>Jurnal Terapan Ilmu Manajemen Dan Bisnis</i>	fisiologis, keamanan, afiliasi, harga diri, dan aktualisasi diri, terbukti mampu meningkatkan dorongan karyawan untuk bekerja dengan baik . Kedua, disiplin kerja yang diukur melalui tingkat kehadiran, kepatuhan, dan ketertiban juga memberikan kontribusi positif terhadap kinerja . Ketiga, lingkungan kerja yang aman, nyaman, serta didukung fasilitas dan interaksi yang baik, menjadi faktor dominan dalam memotivasi dan meningkatkan kinerja karyawan
8	Sapar, J. F. (2022).	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Astra International Tbk Daihatsu Banjarmasin.	Karakteristik responden pada penelitian ini mempengaruhi kepuasan dan motivasi karyawan PT. Astra International Tbk Daihatsu Banjarmasin.
9	Zuhri, M. (2024)	Analisis Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Nuansa Indah Sukses	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) di PT Nuansa Indah Sukses.35 orang. Analisis data menggunakan regresi linier berganda.
10	Nuryatin, B. (2020)	Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Astron Optindo Industries.	Penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Astron Optindo Industries. Selain itu, kepuasan kerja berperan sebagai variabel intervening yang memperkuat pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga semakin tinggi motivasi dan disiplin, maka kepuasan kerja meningkat dan berdampak positif pada kinerja karyawan.

Sumber: Data diolah, 2025

2.2 Kerangka Berpikir

Menurut berdasarkan Sugiyono (2018), sebuah kerangka berpikir adalah sebuah model yang menunjukkan hubungan antara teori dan berbagai elemen yang dianggap sebagai isu utama dalam suatu penelitian. Kerangka berpikir yang digunakan adalah :



Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir

2.3 Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2020), definisi operasional adalah karakteristik atau atribut individu atau organisasi adalah sesuatu yang dapat diukur atau diamati. Variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti kemudian digunakan sebagai dasar untuk pembelajaran dan kesimpulan. Adapun beberapa definisi yang dapat dijelaskan yaitu :

Tabel 2. 2 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Persepsi Kepuasan Kerja (X1)	Tindakan yang dilakukan oleh pimpinan CV Bitu Jaya Mandiri untuk mengukur seberapa puas karyawan terhadap berbagai elemen	<ul style="list-style-type: none"> - Upah - Promosi - Supervisi - Benefit

		yang terkait dengan pekerjaan karyawan di Cv Bitu Jaya Mandiri	<ul style="list-style-type: none"> - Contingent rewards - Lingkungan Kerja - Operating procedures - Co-woker - Nature of work - Communication
2	Motivasi (X2)	Suatu tindakan yang dilakukan oleh pimpinan CV Bitu Jaya Mandiri untuk mengeksplorasi peran motivasi karyawan di CV Bitu Jaya Mandiri dalam mempengaruhi kinerja karyawan.	<ul style="list-style-type: none"> - Kebutuhan fisik - Kebutuhan rasa aman dan keselamatan - Kebutuhan sosial - Kebutuhan akan penghargaan sesuai dengan kemampuannya
3	Kinerja Karyawan (Y)	Tindakan yang dilakukan oleh pimpinan CV Bitu Jaya Mandiri untuk meneliti kinerja karyawan, melihat bagaimana kepuasan kerja dan motivasi mempengaruhi hasil kerja yang karyawan capai.	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas - Kuantitas - Ketepatan Waktu - Efektivitas - Kemandirian

2.4 Hipotesis Penelitian

H1 : Adanya pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan CV Bitu Jaya Mandiri.

H2 : Adanya pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan CV Bitu Jaya Mandiri.

H3 : Adanya Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan CV Bitu Jaya Mandiri.

Penelitian ini memiliki kekhususan karena memfokuskan analisis pada CV Bitu Jaya Mandiri, sebuah perusahaan jasa rental mobil, dengan menguji interaksi antara Persepsi Kepuasan Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) terhadap Kinerja

Karyawan (Y). Meskipun banyak penelitian terdahulu yang menguji variabel sejenis, masih terdapat inkonsistensi hasil di berbagai konteks perusahaan, termasuk perbedaan temuan mengenai pengaruh parsial kepuasan kerja terhadap kinerja. Dalam konteks perusahaan jasa yang sangat bergantung pada kualitas layanan SDM, penting untuk memverifikasi ulang bagaimana faktor-faktor internal ini bekerja secara simultan di CV Bitu Jaya Mandiri. Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir yang menunjukkan bahwa kepuasan dan motivasi merupakan pendorong utama bagi produktivitas, maka diajukan hipotesis bahwa Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja, baik secara parsial maupun simultan, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hipotesis ini diajukan untuk memberikan bukti empiris mengenai hubungan variabel pada kasus spesifik CV Bitu Jaya Mandiri, yang diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi manajerial yang relevan.

