

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1. Hakikat Motivasi

Pengertian motivasi merupakan istilah yang awalnya berasal dari bahasa latin *movere* yang berarti bergerak. Sedangkan sejumlah definisi itu dapat ditemukan dalam literatur saat ini, tapi tidak ada definisi yang menggambarkan motivasi memadai. Sebuah analisis dari definisi utama menunjukkan motivasi terutama berkaitan dengan tiga faktor: apa yang memberikan energi pelaku, apa yang mengarahkan satu saluran perilaku seperti itu, dan bagaimana perilaku ini dipertahankan atau berkelanjutan Sherman (1998) dalam Edison, dkk. (2016: 176).

Menurut Sunyoto (2013: 4) motivasi kerja adalah sebagai keadaan yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai keinginannya. Sedangkan menurut Hasibuan (2007:141) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Menurut Sardiman (2007: 73) motivasi adalah daya penggerak yang telah menjadi aktif. Motivasi menjadi aktif pada saat-saat tertentu, terutama bila kebutuhan untuk mencapai tujuan sangat dirasakan atau mendesak.

Menurut Gitosudarmo (2001) dalam Sutrisno (2016: 109) motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki suatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut. Oleh karena itu, faktor pendorong dari seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu pada umumnya adalah kebutuhan serta keinginan orang tersebut.

Menurut Purwanto (2007: 71) motivasi adalah pendorong suatu usaha yang disadari untuk mempengaruhi tingkah laku seseorang agar seseorang tersebut menjadi tergerak hatinya untuk bertindak melakukan sesuatu sehingga mencapai hasil dan tujuan tertentu.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan dorongan yang dapat membangkitkan kemauan kerja karyawan untuk memulai melaksanakan pekerjaan sesuai tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, kesimpulan di atas juga dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan guna mencapai tujuan.

2.1.1.1. Hierarki Kebutuhan

Menurut Maslow (1970) dalam Edison, dkk. (2016: 176-177) terdapat lima jenjang kebutuhan yang tersusun dalam suatu hierarki, yaitu:

- a. *Physiological needs* (Kebutuhan fisiologis)

Yang termasuk kebutuhan ini adalah yang paling dasar, seperti mendapatkan makanan, air, udara, istirahat, dan hubungan seksual.

b. *Safety needs* atau *security needs*(Kebutuhan akan rasa aman)

Yaitu mencakup semua kebutuhan terhadap lingkungan yang aman dan terlindungi baik secara fisik maupun emosi, serta bebas dari ancaman termasuk lingkungan yang tertib dan kemerdekaan dari tindak kekerasan. Dalam lingkup dunia kerja, kebutuhan ini terefleksikan menjadi keamanan kerja, pengutuan liar, dan jenis pekerjaan yang aman, jaminan hari tua, dan kebutuhan masa pensiun nanti.

c. *Affection needs* atau *love needs* (Kebutuhan untuk disukai)

Yang tergolong dalam kebutuhan ini adalah rasa miliki, sosial, dan cintayang merupakan kebutuhan yang lebih tinggi, setelah kebutuhan dasar fisik dan rasa amannya.

d. *Esteem needs*(Kebutuhan harga diri)

Pada tingkat ini individu memiliki kebutuhan yang lebih tinggi, setelah terpenuhi kebutuhan dasar fisik dan rasa amannya.

e. *Self-actualization needs* (Kebutuhan pengembangan diri)

Ini merupakan kebutuhan pada hierarki tertinggi, yaitu memenuhi diri sendiri dengan memaksimalkan keahlian dan potensi yang ada.

2.1.1.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Pengaruh pemimpin dapat menimbulkan perasaan suka atau tidak suka, kagum atau sebaliknya dari para karyawan, sehingga peran pemimpin dalam

menciptakan suasana yang lebih baik menjadi penting, misalnya mau mendengar, menghargai, memberi harapan dan dorongan, serta tidak diskriminatif. Tidak kalahnya memotivasi karena kegagalan dalam motivasi dengan membiarkan karyawan menghadapi masalah atau memberi jarak kepada mereka dianggap salah, justru sangat kontraproduktif (Edison, dkk., 2016: 182-183).

Menurut Sherman (1998) dalam Edison, dkk. (2016: 182-183) motivasi dapat memberikan energi perilaku pada gilirannya yang dapat meningkatkan kinerja. Ini menunjukkan bahwa ada korelasi antara peran pemimpin dengan motivasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Robbins & Coulter (2009) dalam Edison, dkk. (2016: 183-184) budaya mempengaruhi cara anggota bertindak. Ini menggambarkan bahwa mereka yang bekerja dalam budaya organisasi yang kuat memiliki kenyamanan dan kebebasan dalam bertindak dalam arti yang positif, tentunya ini akan menimbulkan kepuasan, komitmen dan motivasi yang lebih tinggi.

2.1.1.3. Langkah-langkah Memotivasi

Menurut Sunyoto (2012: 17) dalam memotivasi bawahan, ada beberapa petunjuk atau langkah-langkah yang perlu diperhatikan oleh setiap pimpinan sebagai berikut.

1. Pemimpin harus tahu apa yang dilakukan bawahan.
2. Pemimpin harus berorientasi kepada kerangka acuan orang.
3. Tiap orang berbeda-beda di dalam memuaskan kebutuhan.
4. Setiap pemimpin harus memberikan contoh yang baik bagi karyawan.

5. Pemimpin harus mampu mempergunakan keahlian dalam berbentuk-bentuk.
6. Pemimpin harus berbuat dan berlaku realistis.

2.1.1.4. Tujuan Pemberian Motivasi

Menurut Sunyoto (2012: 17) diberikannya motivasi kepada karyawan atau seseorang tentu saja mempunyai tujuan antara lain:

1. Mendorong gairah dan semangat kerja.
2. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
3. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
4. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan.

2.1.1.5. Indikator Motivasi

Indikator motivasi kerja merupakan pendukung dari faktor yang mempengaruhi motivasi atau sebagai penjelasan dari faktor motivasi (Sunyoto, 2013: 7). Indikator tersebut menurut Heidjrachman dan Husnan (1992) dalam Sunyoto (2013: 7-8) adalah sebagai berikut:

1. Hak rasa aman

Karyawan merasa diikutsertakan dalam proses pengambilan keputusan terutama menyangkut nasibnya.

2. Perhatian Pemimpin

Adanya pengertian pemimpin apabila karyawan menghadapi masalah pribadi.

3. Prestasi

Penghargaan yang wajar atas prestasi kerja seperti promosi, jabatan, hadiah atau bonus.

4. Tunjangan

Adanya jaminan hari tua dari lamanya bekerja dalam perusahaan

5. Kompensasi

Jaminan perlakuan yang objektif misalnya mengenai tambahan penghasilan dan hubungan dengan atasan.

2.1.1.6. Manfaat Motivasi terhadap Kinerja

Manfaat motivasi terhadap kinerja adalah dimana bila indikator motivasinya yang terdiri dari hak rasa aman, perhatian pimpinan, prestasi, tunjangan, dan kompensasi baik dalam sebuah perusahaan maka akan meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan.

2.1.2. Hakikat Disiplin Kerja

Pengertian disiplin mempunyai makna yang luas dan berbeda-beda, oleh karena itu disiplin mempunyai berbagai macam pengertian. Disiplin berasal dari kata *Discipline* yang berarti latihan atau pendidikan kesopanan dan kerohanian serta pengembangan tabiat (Edison, dkk., 2016: 125). Sedangkan menurut Hasibuan (2008) dalam Dessler (2008: 112) disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun, terus-menerus, dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan.

Menurut Rivai dan Jauvani (2011: 225) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manager untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut Asmani (2009: 102) menyatakan disiplin adalah simbol konsistensi dan komitmen seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara maksimal. Sedangkan menurut Dessler (2008: 194) memberikan definisi yaitu disiplin didasarkan pada tiga pilar. Peraturan dan perundang-undangan yang jelas, sistem denda yang progresif dan proses yang serius.

Menurut Wirawan (2015: 138) disiplin kerja adalah sikap dan perilaku kepatuhan terhadap peraturan organisasi, prosedur kerja, kode etik, dan norma-budaya organisasi lainnya yang harus dipatuhi dalam memproduksi suatu produk dan melayani konsumen organisasi. Sedangkan menurut Fathoni (2009:126) Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja dapat meningkatkan pendirian dalam diri yang dapat membangkitkan ketaatan dalam bekerja untuk memulai melaksanakan pekerjaanya dengan baik dan benar sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

2.1.2.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja merupakan variabel yang dipengaruhi oleh sejumlah faktor dari dalam maupun dari luar diri karyawan. Faktor dari dalam adalah persepsi terkait dengan peraturan tersebut. Peraturan dibuat untuk mencapai tujuan. Tetapi, tidak semua setuju dengan aturan yang telah dibuat. Jika karyawan menganggap aturan itu baik, karyawan akan melaksanakan aturan tersebut dengan sukarela. Namun, apabila karyawan menganggap aturan tersebut buruk, karyawan tidak akan patuh (Sutrisno, 2016: 89).

Mungkin saja didepan pimpinan karyawan patuh, tetapi dibelakang justru mengabaikan peraturan tersebut. Singodimedjo (2000) dalam Dessler (2009: 116-118) faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin karyawan yaitu:

1. Keteladanan Pemimpin

Keteladanan pimpinan sangat dibutuhkan oleh setiap bawahan di organisasi manapun. Pemimpin adalah panutan. Ia merupakan tempat bersandar bagi para bawahannya. Pemimpin yang bisa menjadi teladan akan mudah menerapkan disiplin kerja bagi karyawannya.

2. Sanksi Hukum

Sanksi hukum berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Karena dengan sanksi hukuman, karyawan akan semakin takut untuk melanggar peraturan-peraturan organisasi.

3. Kompensasi

Besar atau kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi disiplin kerja. Karyawan cenderung akan mematuhi segala peraturan apabila ia merasa kerja kerasnya akan mendapatkan imbalan yang sesuai dengan jerih payah yang diberikan oleh pimpinan, apabila para karyawan memperoleh kompensasi memadai, mereka akan bekerja dengan tekun disertai dengan perasaan senang.

4. Hubungan Kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara semua karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu organisasi. Hubungan-hubungan itu baik bersifat vertikal maupun horizontal hendaknya harmonis.

5. Aturan yang pasti

Disiplin kerja tidak akan terwujud tanpa adanya aturan pasti yang dapat menjadi pedoman bagi bawahan dalam menjalankan tugasnya. Aturan yang tidak jelas kepastiannya tidak akan mungkin bisa terwujud dalam perilaku bawahan. Setiap bawahan tidak akan percaya pada aturan yang berubah-ubah dan tidak jelas kepastiannya. Aturan yang pasti ialah aturan yang dibuat tertulis yang dapat menjadi pedoman bagi karyawan dan tidak berubah-ubah karena situasi dan kondisi.

2.1.2.2. Fungsi dan Prinsip Disiplin Kerja

Menurut Afandi (2016: 4) fungsi disiplin kerja antara lain:

1. Menata kehidupan bersama dalam suatu organisasi
2. Membangun dan melatif kepribadian yang baik

3. Pemaksaan untuk mengikuti peraturan organisasi dan
4. Sanksi atau hukuman bagi yang melanggar disiplin.

Menurut Afandi (2016: 5) untuk mengondisikan karyawan perusahaan agar senantiasa bersikap disiplin, maka terdapat beberapa prinsip pendisiplinan sebagai berikut:

1. Pendisiplin dilakukan secara pribadi
2. Pendisiplin harus bersifat membangun
3. Pendisiplin haruslah dilakukan oleh atasan langsung dengan segera
4. Keadilan dalam pendisiplinan sangat diperlukan
5. Pemimpin hendaknya tidak memberikan pendisiplinan pada waktu bawahan sedang absen.

2.1.2.3. Indikator Disiplin Kerja

Menurut Melayu dan Hasibuan (2012:194) membuat teori yang bersisian tentang indikator-indikator yang mempengaruhi disiplin kerja:

1. Teladan pimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan bawahan pun akan ikut baik. Jika teladan pimpinan kurang baik (kurang berdisiplin), para bawahan pun akan kurang disiplin.

2. Keadilan

Keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik.

3. Sanksi hukum

Sanksi hukum berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Karena dengan sanksi hukuman, karyawan akan semakin takut untuk melanggar peraturan-peraturan organisasi. Berat/ringannya sanksi hukuman yang akan diterapkan ikut mempengaruhi baik/buruknya kedisiplinan karyawan. Sanksi hukuman harus ditetapkan berdasarkan pertimbangan yang logis, masuk akal, dan diinformasikan secara jelas kepada semua karyawan. Sanksi hukuman itu jangan terlalu berat atau ringan supaya hukuman itu tetap mendidik karyawan untuk mengubah perilakunya.

4. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indiscipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan. Pimpinan yang berani menindak tegas menerapkan hukuman bagi karyawan yang indiscipliner akan disegani dan diakui kepemimpinannya oleh bawahannya. Dengan demikian, pimpinan akan memelihara kedisiplinan karyawan perusahaan.

5. Hubungan kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara semua karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu organisasi. Hubungan-

hubungan itu baik bersifat vertikal maupun horizontal hendaknya harmonis. Jika tercipta hubungan kemanusiaan yang serasi, maka terwujud lingkungan dan suasana kerja yang nyaman, hal ini akan memotivasi kedisiplinan yang baik pada organisasi tersebut.

2.1.2.4. Manfaat Disiplin Kerja terhadap Kinerja

Manfaat disiplin kerja terhadap kinerja adalah dimana bila indikator disiplin kerja yang terdiri dari teladan pimpinan, keadilan, sanksi hukum, ketegasan, dan hubungan kemanusiaan baik dalam sebuah perusahaan maka akan meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan.

2.1.3. Hakikat Komunikasi

Pengertian komunikasi menurut Ruben (1988) dalam Zuhdi(2010: 4) adalah suatu proses koordinasi yang dilakukan oleh individu dengan lingkungannya (kelompok, organisasi, masyarakat) dengan cara menciptakan, mengirimkan dan menggunakan informasi. Sedangkan menurut Sunyoto (2013: 54) komunikasi adalah dimana proses individu kelompok/*group* atau organisasi mengirimkan berbagai bentuk informasi atau pesan kepada orang lain.

Menurut Seiler (1988) dalam Zuhdi (2010: 5) komunikasi adalah proses pengiriman, penerimaan, dan pemberian arti terhadap simbol verbal dan non verbal. Sedangkan menurut Forsdale (1981) dalam Zuhdi (2010: 4) komunikasi adalah *the process by which a system is established, maintained, and altered by means of shared signals that operate according to rules*, artinya proses yang

membuat suatu sistem dibangun, dipelihara, dan diubah dengan menggunakan isyarat yang digunakan bersama-sama dan bekerja menurut aturan-aturan tertentu.

Menurut Marwansyah (2010:321) komunikasi adalah petukaran pesan antar manusia dengan tujuan pemahaman yang sama. Sedangkan menurut Arni (2014:4-5) komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara pengirim dengan penerima pesan untuk mnengubah tingklah laku.

Menurut Susanto (2010:213) komunikasi adalah proses pengoperasian lambang-lambang yang mengandung arti. Sedangkan menurut Davis (2010:213) menyatakan *Communication in the process of passing information and understand from one person and another*, artinya komunikasi merupakan proses penyampaian dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah hubungan berbagi informasi dari komikator ke komunikan dengan tujuan untuk saling berbagi konsep demi mencapai sebuah tujuan dengan hasil yang menguntungkan dua pihak.

2.1.3.1. Komponen Komunikasi

Menurut Riswandi (2009) dalam Mangkunegara (2009: 3) komunikasi secara eksplisit dan kronologis menjelaskan tentang lima komponen yang terlibat dalam komunikasi yaitu:

1. Siapa, yakni pelaku komunikasi pertama yang mempunyai inisiatif atau sumber.
2. Mengatakan apa, yakni isi informasi yang disampaikan.

3. Kepada siapa, yakni pelaku komunikasi lainnya yang dijadikan sasaran penerima.
4. Melalui saluran apa, yakni alat atau saluran penyampaian informasi.
5. Dengan akibat atau hasil apa, yakni hasil yang terjadi pada diri penerima.

2.1.3.2. Indikator Komunikasi

Menurut Ivancevich (2007) dalam Sunyoto (2013: 55) Indikator-indikator yang membentuk komunikasi terdiri dari komunikator, pengkodean, umpan balik, dan *noise* yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Komunikator

Komunikator atau pengirim adalah individu, kelompok atau organisasi yang memiliki ide, niat, informasi, dan tujuan untuk berkomunikasi.

2. Pengkodean

Pengkodean dilakukan untuk menerjemahkan ide komunikator menjadi sekumpulan simbol sistematis yang mengungkapkan makna informasi yang disampaikan

3. Umpan balik

Umpan balik merupakan suatu yang sangat diharapkan ketika melakukan komunikasi.

4. Gangguan/*noise*

Gangguan dapat memengaruhi seluruh hubungan dalam proses komunikasi seperti kemampuan berbicara yang rendah, tulisan yang tidak terbaca, data yang tidak akurat, sambungan telepon yang lemah, dan penglihatan atau

pendengaran yang kurang.

2.1.3.3. Manfaat Komunikasi terhadap Kinerja

Manfaat komunikasi terhadap kinerja adalah dimana bila indikator komunikasi yang terdiri dari komunikator, pengkodean, umpan balik, dan gangguan/*noise* baik dalam sebuah perusahaan maka akan meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan.

2.1.4. Hakikat Kinerja

Pengertian kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode dalam waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Edison, dkk.,2016: 190-191). Sedangkan menurut Mangkunegara (2009:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang mengarah pada efektivitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Sedarmayanti (2011:260) kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Sedangkan Menurut Wibowo (2008 : 7) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Sedangkan menurut Gilbert (1977) dalam Notoatmodjo (2009:124)

kinerja adalah apa yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Menurut Moeheriono (2012: 60) kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Sedangkan Menurut Nurlaila (2010: 71) kinerja (*Performance*) adalah merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses, hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat dikemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu.

2.1.4.1. Penilaian Kinerja

Menurut Armstrong (2006) dalam Edison, dkk. (2016: 196) penilaian kinerja ini penting bagi perusahaan/organisasi. Pada saat bersamaan, karyawan juga membutuhkan *feedback* untuk perbaikan-perbaikan dan peningkatan kinerja yang lebih baik. Sistem penilaian kinerja bertujuan memberikan gambaran dan memacu yang dinilai untuk tujuan dan kemajuan perusahaan/organisasi.

Menilai kinerja karyawan dapat dilakukan dengan mengukur secara kualitatif dan kuantitatif, yaitu dengan melihat kontribusi dan prestasi yang telah diberikannya. Penilaian juga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perubahan

kinerja yang terjadi, dan karena begitu pentingnya penilaian ini, maka perlu dilakukan secara berkelanjutan. Kemudian hasil-hasilnya diarsipkan dengan baik sebagai acuan dalam memberikan *record* dan/atau untuk penilaian karier.

Menurut Wibisono (2007: 193) evaluasi kinerja merupakan penilaian kinerja yang dibandingkan dengan rencana atau standar-standar yang telah disepakati. Sedangkan menurut Edison, dkk. (2016:343) evaluasi kinerja adalah untuk menghasilkan informasi yang akurat dan sah tentang perilaku dan kinerja anggota organisasi. Semakin akurat dan sah informasi yang dihasilkan oleh sistem penilaian kinerja, semakin besar potensi nilainya bagi organisasi.

2.1.4.2. Indikator Kinerja

Menurut Armstrong (2006) dalam Edison, dkk. (2016: 193) dibawah ini merupakan indikator-indikator kinerja, yaitu:

1. Target

merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan.

2. Kualitas

merupakan elemen penting, karena kualitas yang dihasilkan menjadi kekuatan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

3. Waktu Penyelesaian

penyelesaian yang tepat waktu membuat kepastian distribusi dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Ini adalah modal untuk membuat kepercayaan pelanggan.

4. Taat Asas

tidak hanya harus memenuhi target, kualitas dan tepat waktu tapi juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Menurut Sanusi (2011: 196) penelitian terdahulu berisi tentang analisis terhadap penelitian terdahulu yang dilakukan oleh penelitian lain, tetapi relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Relevansi ini dilihat dari sisi variabel yang terlibat berikut perilaku antar variabel tersebut. Kesimpulan dari hasil penelitian terdahulu yang dikemukakan pada bagian ini akan memberikan penguatan terhadap kajian teoritis sebelumnya. Jadi, penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

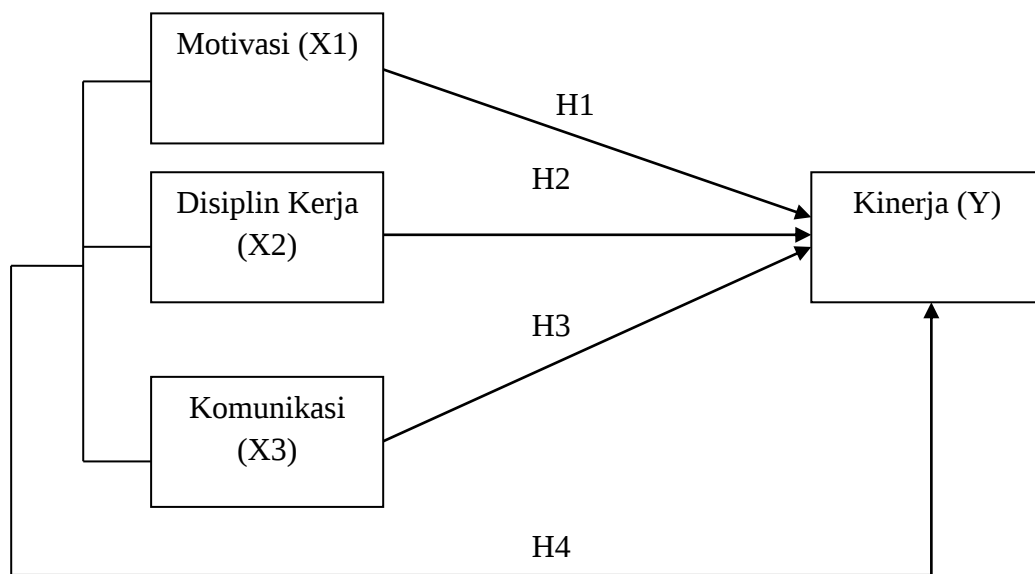
No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Paputungan (2013)	Motivasi, jenjang karir dan disiplin kerja pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Sulut Cabang Calaca	Analisis Regresi Linear Berganda	Motivasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.
2.	Amanda Carolina Lakoy (2015)	Pengaruh komunikasi, kerja sama kelompok, dan kreativitas terhadap kinerja karyawan pada hotel Aryaduta Manado	Analisis Regresi Linear Berganda	Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Aryaduta Manado.

3.	AA Gde Oka Pramadita, Ida Bagus Ketut Surya (2015)	Pengaruh motivasi, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT PLN(Persero) Distribusi di Denpasar Bali	Analisis Regresi Linear Berganda	Motivasi, dan disiplin kerja secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero).
4.	Hartano, W.F, dan Rotinsulu, J.J (2015)	Pengaruh gaya kepemimpinan, komunikasi, dan pembagian kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Prima Inti Citra Rasa Manado	Analisis Regresi Linear Berganda	Komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Prima Inti Citra Rasa Manado.
5.	Hadi Purnomo (2013)	Analisis pelatihan, kompensasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan (Studi kasus pada PT. Pelayaran Inti Internasional Semarang	Analisis Regresi Linear Berganda	Melalui pengujian regresi linier berganda terbukti bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan.
6.	Lilis Karnita Soleha, Anton Tirta Komara, Yuyu Sudia (2012)	Pengaruh kepemimpinan, disiplin kerja, dan komunikasi terhadap kinerja pegawai sekretariat komisi penyiaran indonesia daerah provinsi barat	Analisis Regresi Linear Berganda dan Analisis Jalur	Pengaruh disiplin kerja dan komunikasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Pegawai Sekretariat Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Provinsi Barat.
7.	Suparno, Sudarwati (2014)	Pengaruh motivasi, disiplin kerja dan kompetensi terhadap kinerja pegawai dinas pendidikan kabupaten sragen	Analisis Regresi Linear Berganda	Motivasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sragen.

8.	Riski Dermawan (2015)	Pengaruh komunikasi, komitmen organisasi dan motivasi terhadap kinerja pegawai inspektorat kota palu	Analisis Regresi Linear Berganda	Secara simultan komunikasi, komitmen organisasi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Inspektorat Kota Palu.
9.	Potu (2013)	Kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada kanwil kekayaan negara Suluttenggo dan Maluku utara di Manado	Analisis Regresi Linear Berganda	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
10.	Hiskia Jonest Runtunuwu, Joyce Lopian, Lucky Dotulong (2015)	Pengaruh disiplin, penempatan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada badan pelayanan perizinan terpadu kota Manado.	Analisis Regresi Linear Berganda	Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah di identifikasikan sebagai masalah penting Sugiyono (2010: 75). Dalam penelitian ini untuk memecahkan arah dari pemecahan dan penganalisisan masalah yang dihadapi, maka terlebih dahulu perlu dikemukakan gambaran yang berupa kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian

Sumber: Peneliti, 2016

2.4. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara tentang hubungan sangkut-paut antar variabel atau fenomena penelitian. Hipotesis merupakan kesimpulan tentatif yang diterima secara sementara sebelum diuji (Nasir, dkk (2011:40)). Dari latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka penulis mengambil hipotesis sebagai berikut:

H1: Motivasi diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Link Pangetsu Utama.

H2: Disiplin Kerja diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Link Pangetsu Utama.

H3: Komunikasi diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Link Pangetsu Utama.

H4: Motivasi, Disiplin Kerja, dan Komunikasi secara bersama-sama diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Link Pangeles Utama.