

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Karyawan**

##### **1. Pengertian Karyawan**

Menurut Undang-undang Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003 (dalam Wati, 2012) Karyawan dapat diartikan setiap orang yang bekerja dengan menerima imbalan dari tempat ia bekerja dan memiliki hubungan kerja dengan adanya perjanjian kerja antara pengusaha dan pekerja atau karyawan.

Menurut Hasibuan (dalam Shari, 2015) Karyawan adalah orang penjual jasa dan mendapat kompensasi yang besarnya ditetapkan terlebih dahulu. Sedangkan menurut Subri Karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut.

Menurut Kartika dkk (dalam <file:///C:/Users/toshiba/Downloads/17993-20410-1-PB.pdf> di unduh pada tanggal 30 september 2015) Karyawan sebagai sumber daya manusia yang dimiliki sebuah perusahaan diantara sumber daya lainnya, sehingga untuk dapat menghasilkan output yang sesuai dengan harapan perusahaan, sudah seharusnya sumber daya manusia dikelola dan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Seringkali masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia terus meningkat, khususnya berhubungan dengan supply tenaga kerja yang terampil, memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi, dan mampu

menghadapi ambiguitas atau kerancuan yang terjadi. Sumber daya manusia mempunyai andil yang besar bagi keberhasilan bisnis, khususnya apabila sumber daya manusia tersebut sudah siap pakai dan berpengalaman. Pengaruh motivasi kerja terhadap karyawan menentukan secara pasti juga bagaimana caranya untuk merekrut, mempertahankan, dan memotivasi sumber daya manusia yang semakin beragam. Selain hal tersebut, perusahaan sering kali juga terkendala dengan bagaimana caranya untuk mendapatkan individu yang memiliki ketrampilan, pengetahuan, dan kemampuan yang tepat.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa karyawan seorang yang bekerja dengan menerima imbalan dan tempat orang tersebut bekerja. Dengan memiliki batas usia yang ditentukan, dimana karyawan tersebut sebagai sumber daya manusia dapat menghasilkan output yang sesuai dengan harapan suatu perusahaan atau tempat ia bekerja.

## **2. Karakteristik Karyawan**

Karyawan merupakan salah satu aset yang memiliki perusahaan, dan beberapa karakteristik yang dimiliki karyawan yang baik yaitu (dalam Shari, 2015);

- a. Komunikator yang baik. Karyawan yang mempunyai kemampuan berkomunikasi secara baik serta mengekspresikan dirinya secara jelas, secara lisan maupun tulisan sangat disukai. Komunikasi yang tidak akurat dan tidak tepat antar karyawan, akan berdampak buruk bagi perusahaan. Dalam sebuah organisasi, seperti sebuah perusahaan, komunikasi adalah point penting yang harus selalu dijaga dan dilestarikan.

- b. Pekerja keras. Tidak mudah mendapat karyawan yang pekerja keras. Seseorang yang mengatakan dirinya pekerja keras, sebenarnya dia tidak selalu bekerja keras saat jam kerja. Oleh karena itu, ingatkan selalu diri kalian tentang pentingnya bekerja keras sebagai karyawan.
- c. Mampu bekerja secara tim. Sebuah perusahaan sebuah organisasi besar yang terdiri dari beberapa bagian atau divisi. Setiap divisi terdiri dari beberapa orang yang disebut dengan tim. Karyawan yang baik, akan mampu membawa diri dalam tim dan mampu bekerja sama dengan baik dengan timnya untuk memajukan perusahaannya.
- d. Mudah beradaptasi dan mampu belajar dengan baik. Karyawan yang baik, tahu bagaimana harus menyesuaikan diri dengan lingkungan baru, bersedia mempelajari hal-hal baru dan melakukan yang terbaik dalam setiap perubahan serta cenderung menjadi pemain terbaik dalam organisasi apapun. Karyawan yang selalu mau belajar biasanya memiliki banyak kemampuan dan pengetahuan yang luas. Selain itu, kemampuannya dalam beradaptasi dengan baik di lingkungan baru membuat ia menjadi pribadi yang supel dimata banyak orang.
- e. Optimis dan selalu memotivasi diri. Seorang karyawan yang baik. Tidak pernah ragu mengambil tanggung jawab atau posisi yang lebih tinggi. Dia juga siap bekerja diluar tugasnya sehari-hari yang berkaitan dengan pemecahan masalah perusahaan atau pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan ini selalu bersikap optimis dan percaya diri, selalu memotivasi

dirinya untuk menjadi lebih baik agar bisa memberikan yang terbaik untuk perusahaannya.

- f. Membantu orang lain. Setiap karyawan akan menghargai uluran tangan karyawan lainnya jika ia sedang membutuhkan bantuan. Jadi, jangan ragu memberikan bantuan kepada orang lain. Hal ini akan menjalin hubungan persahabatan dengan rekan kerja menjaga kondisi kantor yang nyaman dan baik. Sikap karyawan yang helpful pada waktunya akan dihargai oleh pemimpin dan rekan kerja.
- g. Jujur. Seorang karyawan yang baik adalah yang jujur terhadap pekerjaannya dan karena sesamanya. Mereka cukup kritis dan bersedia menerima saran dan kritikan karena menganggap bahwa hal itu sangat penting untuk menjadi pembelajaran yang baik. Karyawan yang jujur sangat jarang dan banyak sekali dicari oleh perusahaan. Jadi, tanamkan kejujuran pada diri agar setiap apapun yang dilakukan menjadi berkah.
- h. Sopan dan Beretika. Menjadi ramah dan sopan tidak akan merugikan. Karyawan yang baik tentu akan menyambut rekan kerja mereka dengan sebuah sapaan hangat, 'selamat pagi', mengatakan hal-hal yang sopan seperti, 'terima kasih' dan 'silahkan', diikuti dengan senyuman bersahabat. Hal tersebut mungkin tampak sepele, namun membuat karyawan justru merasa lebih dihargai. Seorang karyawan yang baik juga mengikuti kebijakan perusahaan dan bisa mengilhami orang lain untuk melakukan hal yang sama. Ada aturan kerja yang dibuat dan harus diikuti. Ada sopan santun di setiap tempat yang harus dijaga.

- i. Disiplin dan tepat waktu. Setiap atasan menyukai karyawan yang disiplin dan tepat waktu. Waktu adalah uang. Datang terlambat ke kantor, mengambil jam istirahat untuk sesuatu yang tidak perlu, menunda-nunda pekerjaan dan meninggalkan kantor lebih awal dari jam kerja akan membuat perusahaan membuang-buang biaya karena mempekerjakan karyawan semacam itu. Atasan akan kurang menghargai karyawan yang tidak mampu berdisiplin.
- j. Menghormati privasi karyawan lain. Seorang karyawan harus selalu ingat bahwa dia datang ke kantor untuk bekerja dan menciptakan karir. Bukan untuk menyebarkan gosip kantor atau rumor. Seorang karyawan yang baik akan menghormati privasi rekan kerjanya, menjaga dan melindungi hal yang bersifat rahasia perusahaan atau bisnis perusahaan. Ketika seseorang menghormati orang lain, maka ia pun akan dihormati orang lain.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat menarik kesimpulan bahwa karakteristik karyawan yang baik yaitu karyawan jujur, yang mampu menghargai karyawan lain, menghormati privasi karyawan lain, bekerja kera dan penuh semangat, disiplin dalam bekerja, dan mau terus belajar untuk menjadi karyawan yang lebih baik.

## **B. MOTIVASI KERJA**

### **1. Pengertian Motivasi Kerja**

Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian dalam Suwati, 2013).

Menurut Wexley dan Yulk (dalam Waluyo, 2009) motivasi sering kali diartikan dengan istilah dorongan. Dimana dorongan atau tenaga tersebut merupakan gerak jiwa dan jasmani untuk berbuat. Motivasi ini merupakan suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi dan keputusan yang terjadi pada diri seseorang. Jadi motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja.

Motivasi kerja adalah suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu. Tujuan yang berhasil dicapai, akan memuaskan atau memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut. Dengan kebutuhan dimaksudkan suatu keadaan dalam diri yang menyebabkan hasil-hasil atau keluaran-keluaran tertentu menjadi menarik (Munandar, 2001).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, dan dorongan terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai.

## 2. Aspek-aspek Motivasi Kerja

Menurut *Tiffin* dan *McCormick* (dalam Nasution, 2014) menyatakan bahwa ada tidaknya motivasi kerja pada pekerja dapat diketahui dari beberapa aspek yang meliputi:

### a. Keuletan.

Keuletan merupakan pengerahan segenap daya upaya dalam bekerja.

Pekerja yang memiliki motivasi kerja tinggi akan giat dan ulet dalam bekerja.

### b. Tingkat absensi.

Tingkat absensi meliputi kehadiran dan ketidakhadiran pekerja pada waktu kerja. Motivasi kerja yang tinggi membuat frekuensi kehadiran pekerja lebih banyak dibandingkan ketidakhadirannya.

### c. Kemajuan.

Kemajuan meliputi kesepakatan berkembang. Motivasi kerja yang tinggi membuat pekerja berusaha untuk maju dalam kerja.

### d. Pencapaian prestasi.

Pencapaian prestasi merupakan pencapaian target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Motivasi kerja yang tinggi membuat pekerja dapat mencapai target bahkan melebihi target yang telah ditentukan perusahaan dengan hasil kerja yang berkualitas.

Myers (dalam Hasanah, 2013) menyatakan bahwa motivasi kerja terdiri dari dua aspek, yaitu:

### a. Aspek objektif

Yaitu aspek yang berada di luar diri individu yang berwujud *incentive*, *reward* (hadiah), dan *goal* (tujuan).

b. Aspek subjektif

Yaitu aspek yang berada didalam diri individu yang berwujud *need* atau kebutuhan, seperti: kebutuhan fisiologi, kebutuhan sosial, kebutuhan rasa aman, kebutuhan akan prestasi, aktualisasi diri.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek motivasi kerja terdiri dari keuletan, tingkat absensi, kemajuan, pencapaian prestasi, selain itu terdapat juga aspek objektifselain itu terdapat juga aspek objektif dan subjektif sehingga lebih melengkapi aspek-aspek yang sudah ada.

### **3. Teori Motivasi Kerja**

#### **A. Teori Morivasi Prestasi McClelland**

*David C. McClelland* (Thoha, 1983) mengemukakan bahwa manusia pada hakekatnya mempunyai kemampuan untuk berprestasi di atas kemampuan orang lain. Menurut *McClelland*, seseorang dianggap mempunyai motivasi untuk berprestasi jika ia mempunyai keinginan untuk melakukan suatu karya yang berprestasi lebih baik dari prestasi karya orang lain. Ada tiga kebutuhan manusia menurut *McClelland*, yaitu kebutuhan untuk prestasi, kebutuhan untuk berafiliasi dan kebutuhan untuk kekuasaan. Berikut ada ke tiga kebutuhan manusia, yaitu (Munandar, 2001):

1. Kebutuhan untuk berprestasi, adanya orang yang memiliki dorongan yang kuat untuk berhasil. Mereka lebih mengejar prestasi pribadi dari pada

imbalan terhadap keberhasilannya. Mereka bergairah untuk melakukan sesuatu lebih baik dan lebih efisien dibandingkan hasil sebelumnya.

2. Kebutuhan untuk berafiliasi, ialah orang-orang yang berusaha mendapatkan persahabatan. Mereka lebih menyukai situasi-situasi kooperatif dari situasi kompetitif, dan sangat menginginkan hubungan-hubungan yang melibatkan saling pengertian dalam derajat yang tinggi. Mereka akan berusaha menghindari konflik.

3. Kebutuhan untuk berkuasa, adanya keinginan yang kuat untuk mengendalikan orang lain, untuk mempengaruhi orang lain, dan untuk memiliki dampak terhadap orang lain. Orang dengan berkebutuhan untuk berkuasa yang besar menyukai pekerjaan-pekerjaan dimana mereka menjadi pimpinan, dan mereka berupaya mempengaruhi orang lain.

#### **B. Teori ERG (*Existence, Relatedness, Growth*)**

Sebagaimana halnya teori-teori hierarki, teori ERG dari *Clayton Alferder* (Mangkunegara, 2013) juga menganggap bahwa kebutuhan manusia tersusun dalam suatu hierarki. *Alferder* berpendapat bahwa orang cenderung meningkat kebutuhan sejalan dengan terpuaskannya kebutuhan diawahnya. Menurut ERG ada tiga kelompok kebutuhan yang utama, yaitu:

1. Kebutuhan akan kerebadaan *Existenceneeds*. Kebutuhan ini berhubungan dengan kebutuhan dasar termasuk juga kebutuhan fisiologis yang didalamnya meliputi makanan, minuman, pakaian, bernafas, ngaji, keamanan konsidi kerja.

2. Kebutuhan akan afiliasi *Relatedness needs*. Kebutuhan ini menekankan akan kepuasan dalam berinteraksi dalam lingkungan kerja.
3. Kebutuhan akan pertumbuhan *Growth needs*. Kebutuhan ini untuk mengembangkan dan meningkatkan pribadi. Hal ini berhubungan dengan kemampuan dan kecakapan karyawan.

Dari kedua teori yang dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwa kedua teori tersebut saling berhubungan dan saling mengembangkan kebutuhan-kebutuhan yang ada.

#### **4. Faktor-Faktor Motivasi Kerja**

Menurut *Herzberg* (Munandar, 2001) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja terbagi atas dua faktor yaitu:

##### **a. Faktor Intrinsik**

Dalam faktor intrinsik ini, ada beberapa hal yang tercakup di dalamnya, yaitu:

1. Tanggung jawab (*responsibility*) adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, diprmasalahkan, dipekarakan dan besar kecilnya tanggung jawab yang dirasakan diberikan kepada seorang tenaga kerja.
2. Kemajuan (*advancement*) adalah tentang kepandaian, pengetahuan yang bertambah dan besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja dapat maju dalam pekerjaan.

3. Pekerjaan itu sendiri adalah hendaklah di timbang, di samping baik bagi diri sendiri juga baik untuk orang lain, besar kecilnya tantangan yang dirasakan tenaga kerja dari pekerjaannya.
  4. Capaian (*achievement*) adalah proses cara, pembuatan untuk mencapai besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja mencapai prestasi kerja yang tinggi.
  5. Pengakuan (*recognition*) adalah pengakuan terhadap sesuatu hal baik besar kecilnya pengakuan yang diberikan kepada tenaga kerjanya.
- b. Faktor Ekstrinsik
1. Administrasi dan kebijakan perusahaan adalah pengawasan atau peraturan kesesuaian yang dirasakan tenaga kerja dari semua kebijakan dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan.
  2. Penyeliaan adalah manajemen pada tingkat yang bisa disebut pula manajemen lini pertama/lower management, kewajaran dari penyeliaan yang dirasakan diterima oleh tenaga kerja
  3. Gaji adalah balas jasa yang dibayar secara periodik kepada karyawan tetap serta mempunyai jaminan yang pasti, kewajaran dari gaji yang diterima sebagai imbalan untuk kerjanya.
  4. Hubungan antar pribadi adalah kesesuaian yang dirasakan dalam berinteraksi dengan tenaga kerja lainnya.
  5. Kondisi kerja adalah kesesuaian kondisi kerja dengan proses pelaksanaan tugas pekerjaannya.

Myers (dalam Hasanah, 2013) menambahkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi motivasi kerja pada karyawan, yaitu:

a. Kegairahan atau antusiasme (*zeast, entuciasm*)

Jika karyawan memiliki kegairahan dalam bekerja, hal itu berarti karyawan memiliki dorongan untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

b. Kualitas untuk bertahan (*staying quality*)

Karyawan yang mempunyai motivasi kerja tinggi, tidak mudah putus asa dalam menghadapi kesukaran-kesukaran yang timbul dalam pekerjaannya, hal ini biasanya disebabkan keinginan untuk bertahan dengan pekerjaannya sehingga mempunyai energi dan kepercayaan untuk memandang masa yang akan datang dengan baik.

c. Kekuatan untuk melawan frustrasi (*resistance to frustration*)

Adanya kekuatan untuk melawan rasa frustrasi, menjadikan karyawan mempunyai motivasi kerja tinggi sehingga tidak memiliki sikap yang pesimisti apabila menemui kesulitan dalam pekerjaannya.

d. Semangat berkelompok (*team spirit*)

Semangat kelompok yang tercipta dalam lingkungan kerja, mendorong karyawan lebih berfikir sebagai “kami” dari pada sebagai “saya”. Mereka akan saling tolong menolong dan tidak saling bersaing untuk menjatuhkan. Keadaan ini juga yang membuat timbul dan meningkatnya motivasi kerja.

Menurut *Maslow* (Munandar, 2001) faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu;

1. **Kebutuhan fisiologikal.** Kebutuhan ini timbul berdasarkan kondisi fisiologikal badan kita, seperti untuk makanan dan minuman, kebutuhan akan udara segar(Oksigen). Kebutuhan ini merupakan kebutuhan primer atau kebutuhan dasar, yang harus dipenuhi. Jika kebutuhan ini tidak dipenuhi, maka individu berhenti eksistensinya.
2. **Kebutuhan rasa aman.** Kebutuhan ini masih sangat dekat dengan kebutuhan fisiologis. Kebutuhan ini mencakup kebutuhan untuk dilindungi dari bahaya dan ancaman fisik. Dalam pekerjaan, kita jumpai kebutuhan ini dalam bentuk 'rasa asing' sewaktu menjadi tenaga kerja baru, atau sewaktu ke kota baru.
3. **Kebutuhan sosial.** Kebutuhan ini mencakup memberi dan menerima persahabatan, cinta kasih, rasa memiliki. Setiap orang ingin menjadi anggota kelompok sosial, ingin mempunyai teman atau kekasih. Dalam pekerjaan kita jumpai kelompok informal yang merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan sosial seorang tenaga kerja.
4. **Kebutuhan harga diri.** Kebutuhan harga diri ini dapat terungkap dalam keinginan untuk dipuji dan keinginan untuk diakui prestasi kerjanya. Keinginan untuk didengar dihargai pandangannya.
5. **Kebutuhan aktualisasi diri.** Kebutuhan ini untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dirasakan dimiliki. Kebutuhan ini mencakup kebutuhan menjadi kreatif, kebutuhan untuk dapat merealisasikan potensinya secara penuh. Kebutuhan ini menekankan kebebasan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja adalah memiliki dua faktor yaitu faktor Intrinsik dan Ekstrinsik adanya, kekuatan untuk melawan frustasi, semangat kelompok dan kualitas untuk bertahan dan faktor kebutuhan fisoplogikal, rasa aman, sosial, harga diri, dan aktualisasi diri.

### C. Kerangka Konseptual

