

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Uraian Teoritis

1. Pengertian dan Penilaian Prestasi Kerja

a. Pengertian Prestasi Kerja

Kinerja sumber daya manusia merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Prestasi kerja adalah hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara 2009:9).

Menurut Mondy R. Wayne (2008:121) prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Definisi prestasi kerja seorang karyawan menurut Soeprihanto (2000:7) pada dasarnya adalah hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target / sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Stoner James, A.F, (2006:165) mendefinisikan prestasi kerja sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja. Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja merupakan suatu hasil kerja individu selama

periode waktu tertentu dalam melakukan tugas dan tanggung jawab kerja yang dibebankan kepadanya dan untuk mengetahui tinggi rendahnya prestasi kerja individu harus dilakukan pengukuran dan penilaian prestasi kerja.

b. Pengertian Penilaian Prestasi Kerja

Untuk melihat apakah karyawan yang dilatih dan dikembangkan memperoleh manfaat dari apa yang dilakukan, maka perlu suatu evaluasi atau penilaian atas prestasi kerja. Prestasi kerja dinilai dengan benar dan sesuai dengan kondisi organisasi akan memberikan dampak yang positif terhadap perusahaan, antara lain meningkatkan motivasi dan gairah kerja para pelaku organisasi. Begitu pula sebaliknya, bila penilaian tidak dijalankan dengan tepat maka dapat menimbulkan penurunan gairah kerja sehingga produktivitas kerja menurun.

Menurut Handoko (2009:135), Penilaian Prestasi Kerja (*performance appraisal*) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Menurut Mondy R. Wayne (2008:135), Penilaian Prestasi Kerja adalah suatu cara mengukur kontribusi-kontribusi dari individu-individu anggota organisasi kepada organisasinya.

Menurut Mathis dan Jackson (2006:387), Penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Penilaian kinerja juga disebut pemeringkatan karyawan, evaluasi karyawan, tinjauan kinerja, evaluasi kinerja, dan penilaian hasil.

Menurut Soiyandi (2008:122), Penilaian Kinerja adalah proses organisasi dalam mengevaluasi pelaksanaan kerja karyawan. Menurut Soeprihanto (2005:7), Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan atau Penilaian Prestasi Kerja adalah suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya masing-masing secara keseluruhan.

Berdasarkan defenisi dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa penilaian prestasi kerja merupakan suatu proses yang mencoba dan berusaha untuk mengevaluasi kemampuan kerja daripada karyawan dengan cara seobjektif mungkin serta menggunakan standar kerja yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Tujuan dan Manfaat Penilaian Prestasi Kerja

Penilaian terhadap karyawan merupakan sebuah proses formal untuk melakukan peninjauan kembali dan evaluasi prestasi kerja seseorang secara periodik. Proses ini sendiri memiliki tujuan umum yakni untuk memahami prestasi kerja karyawan sudah sesuai dengan standar kinerja perusahaan.

Terdapat beberapa tujuan penting dari program penilaian prestasi kerja karyawan yang dibagi menjadi 2 bagian menurut Soiyandi (2008:126) yaitu tujuan pokoknya adalah menghasilkan informasi akurat tentang perilaku dan kinerja anggota organisasi. Sedangkan tujuan khusus terdiri atas evaluasi dan pengembangan. Sejumlah tujuan penilaian kinerja karyawan menurut Panggabean, Mutiara. (2004:224) antara lain untuk mengetahui tujuan dan

sasaran manajemen dan pegawai, memotivasi pegawai untuk memperbaiki kinerjanya, mendistribusikan *reward* dari organisasi / instansi yang dapat berupa penambahan gaji / upah dan promosinya yang adil dan mengadakan penelitian manajemen personalia.

Menurut Soiyandi (2008:89) tujuan dan kegunaan penilaian prestasi karyawan adalah sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk promosi, demosi, pemberhentian dan penetapan besarnya balas jasa, untuk mengukur prestasi kerja yaitu sejauh mana karyawan bisa sukses dalam pekerjaannya, sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan di dalam perusahaan, sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi gaya pengawasan, kondisi kerja, dan peralatan kerja, sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi, sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai tujuan untuk mendapatkan penilaian kerja yang baik, sebagai alat untuk mendorong atau membiasakan para atasan untuk mengobservasi perilaku bawahan supaya diketahui minat dan kebutuhan-kebutuhan bawahannya, sebagai alat untuk bisa melihat kekurangan atau kelemahan-kelemahan di masa lampau dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya, sebagai kriteria di dalam menentukan seleksi dan penempatan karyawan, sebagai alat untuk mengidentifikasi kelemahan-kelemahan personel dan dengan demikian bisa sebagai bahan pertimbangan agar bisa diikutsertakan dalam program latihan kerja tambahan, sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan

kecakapan karyawan dan sebagai dasar untuk memperbaiki dan mengembangkan uraian pekerjaan.

Menurut Handoko (2009:135), kegunaan penilaian prestasi kerja dapat dirinci sebagai berikut ; Perbaikan prestasi kerja, memungkinkan karyawan; manajer dan departemen personalia dapat membetulkan kegiatan-kegiatan mereka untuk memperbaiki prestasi; Penyesuaian-penyesuaian kompensasi, membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya; Keputusan-keputusan penempatan, seperti promosi, transfer dan demosi biasanya didasarkan pada prestasi kerja masa lalu atau antisipasinya; Kebutuhan-kebutuhan latihan dan pengembangan, latihan dibutuhkan bagi prestasi kerja yang jelek sebaliknya pengembangan diperlukan bagi prestasi kerja yang baik; Perencanaan dan pengembangan karier, umpan balik prestasi mengarahkan keputusan-keputusan karier, yaitu tentang jalur karier tertentu yang harus diteliti; Penyimpangan-penyimpangan proses *staffing*, prestasi kerja yang baik atau jelek mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur-prosedur *staffing* departemen personalia; Ketidakakuratan informasional, menggantungkan diri pada informasi yang tidak akurat seperti kesalahan-kesalahan dalam menganalisis jabatan dapat menyebabkan keputusan-keputusan personalia yang diambil tidak tepat; Kesalahan-kesalahan desain pekerjaan, penilaian prestasi membantu diagnosa kesalahan-kesalahan dalam mendesain pekerjaan; Kesempatan kerja yang adil, keakuratan penilaian prestasi akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi;

Tantangan-tantangan eksternal, penilaian prestasi kerja departemen personalia dapat membantu dalam menghadapi faktor-faktor eksternal seperti keluarga, kesehatan, kondisi finansial atau masalah-masalah pribadi lainnya.

Berbagai kegunaan dari penilaian kinerja karyawan dapat dikaitkan dengan keseluruhan upaya meningkatkan produktivitas kerja perusahaan. Menurut Hariandja (2005:168) berbagai kegunaan yang dapat dipetik ialah sebagai berikut ; Sebagai alat untuk memperbaiki kinerja para karyawan; Sebagai instrumen dalam melakukan penyesuaian imbalan yang diberikan organisasi kepada para karyawannya; Membantu manajemen sumber daya manusia untuk mengambil keputusan dalam mutasi karyawan; Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan dan penyelenggaraan kegiatan pelatihan; Sebagai bahan membantu para karyawan melakukan perencanaan dan pengembangan karier; Sebagai alat untuk mengkaji kegiatan pengadaan tenaga kerja, terutama yang diarahkan pada kemungkinan terjadinya kelemahan di dalamnya; Mempelajari, apakah terdapat ketidaktepatan dalam sistem informasi sumber daya manusia; Mempersiapkan organisasi dan seluruh komponennya menghadapi berbagai tantangan yang mungkin akan dihadapi di masa depan; Untuk melihat, apakah terdapat kesalahan dalam rancang bangun pekerjaan; Sebagai bahan umpan balik bagi manajemen sumber daya manusia, bagi para atasan langsung, dan bagi para karyawan sendiri.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja

Menurut Stoner James, A.F, (2006:165) mengemukakan umumnya prestasi kerja individu merupakan fungsi gabungan dari tiga faktor yaitu ;

Kemampuan, perangai, dan minat seorang pekerja; Kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peranan seorang pekerja; dan Tingkat motivasi kerja.

Stoner James, A.F, (2006:167) sendiri membagi indikator pengukuran prestasi kerja karyawan ke dalam enam bagian yang antara lain ; Hasil kerja yaitu tingkat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan dan sejauh mana pengawasan dilakukan ; Pengetahuan pekerjaan yaitu tingkat pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dan kualitas dari hasil kerja; Inisiatif yaitu tingkat inisiatif selama melaksanakan tugas pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah-masalah yang timbul; Kecekatan mental yaitu tingkat kemampuan dan kecepatan dalam menerima instruksi kerja dan menyesuaikan dengan cara kerja serta situasi kerja yang ada; Sikap yaitu tingkat semangat kerja serta sikap positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan; dan Disiplin waktu dan absensi yaitu tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran.

Soeprihanto (2005:25) memperinci faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja menjadi kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, kemampuan bekerja sendiri, pemahaman dan pengenalan pekerjaan dan kemampuan memecahkan persoalan yang dicapai oleh seorang karyawan. Mangkunegara (2009:16) menyimpulkan bahwa faktor-faktor penentu prestasi kerja individu dalam organisasi adalah sebagai berikut ; Faktor kemampuan, secara psikologis, kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan (Knowledge + Skill). Artinya, pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk

jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right in the right place, the right man in the right job*) dan Faktor motivasi, motivasi tumbuh dari sikap (*attitude*) seorang pegawai yang menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan perusahaan.

Sikap mental merupakan kondisi yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Seorang karyawan harus memiliki sikap mental yang siap secara psikologi (mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya, seorang pegawai harus siap secara mental, maupun secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja aman dan nyaman sesama karyawan.

4. Unsur-Unsur yang Dinilai

Penilai perlu mempertimbangkan unsur-unsur penilaian sehingga dapat membantu atau memudahkan dalam pelaksanaan penilaian. Sedangkan menurut Hariandja (2005:95), unsur-unsur yang dinilai dibagi atas ; Kesetiaan; Prestasi kerja; Kejujuran; Kedisiplinan; Kreativitas; Kerja sama; Kepemimpinan; Kepribadian; Prakarsa; Kecakapan; Tanggung jawab

Unsur-unsur penilaian menurut Panggabean, Mutiara. (2004:326), diklasifikasikan sebagai berikut ; Produktivitas, produktivitas biasanya dinyatakan sebagai hubungan antara input dan output suatu proses. Oleh karena

itu produktivitas merupakan hubungan antara jumlah output dibandingkan dengan sumber daya yang dikonsumsi dalam memproduksi output; Kualitas, kualitas berdasarkan ukuran internal diartikan sebagai susut, cacat per unit sedangkan menurut ukuran eksternal diartikan sebagai kepuasan pelanggan atau frekuensi pemesanan ulang pelanggan; Ketepatan waktu, pada dasarnya ketepatan waktu mengukur apakah karyawan melakukan apa yang dikatakan akan dilakukan; *Cycle Time, cycle Time* menunjukkan jumlah waktu yang diperlukan untuk maju dari satu titik ke titik lain dalam proses. Pengukuran *cycle time* mengukur berapa lama sesuatu dilakukan; Pemanfaatan sumber daya, pemanfaatan sumber daya dapat dimanfaatkan untuk mesin, komputer, kendaraan bahkan orang dengan mengetahui tingkat pemanfaatan, perusahaan tidak memerlukan lebih banyak sumber daya; dan Biaya, biaya sangat berguna apabila dilakukan kalkulasi dalam dasar per unit namun banyak perusahaan hanya mempunyai sedikit informasi tentang biaya per unit.

Pada umumnya dilakukan kalkulasi biaya secara menyeluruh. Setiap perusahaan memiliki standar baku tentang unsur-unsur yang harus diadakan penilaian yang tidak selalu sama dengan perusahaan lain. Pada umumnya unsur-unsur yang perlu diadakan penilaian dalam proses penilaian kinerja menurut Sastrohadiwiryo (2005:235) adalah ; Kesetiaan, kesetiaan berarti tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Tekad dan kesanggupan tersebut harus dibuktikan dengan sikap dan perilaku karyawan yang bersangkutan dalam kegiatan sehari-hari serta dalam melaksanakan tugas dan

pekerjaan yang diberikan kepadanya. Kesetiaan juga berhubungan dengan pengabdian yaitu sumbangan tenaga dan pikiran yang ikhlas dengan mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi; Prestasi kerja, kinerja yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Pada umumnya, kerja seorang karyawan dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesungguhan karyawan yang bersangkutan; Tanggung jawab adalah kesanggupan karyawan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan / tindakan yang telah dilakukannya; Ketaatan adalah kesanggupan karyawan untuk menaati segala ketetapan, peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku serta kesanggupan untuk tidak melanggar laarangan yang telah ditetapkan perusahaan maupun pemerintah baik secara tertulis maupun tidak tertulis; Kejujuran, adalah ketulusan hati karyawan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sreta kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang telah diberikan kepadanya; Kerja sama adalah kemampuan karyawan untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya; Prakarsa adalah kemampuan karyawan untuk mengambil keputusan, langkah-langkah atau melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan dalam melaksankan tugas pokok tanpa menunggu perintah dan bimbingan dari manajemen lininya; Kepemimpinan adalah kemampuan yang dimiliki karyawan untuk meyakinkan

orang lain (karyawan lain) sehingga dapat dikerahkan secara maksimum untuk melaksanakan tugas pokok.

5. Metode Penilaian Prestasi Kerja

Penilaian prestasi dapat dilakukan dalam berbagai cara atau metode. Metode penilaian yang dilakukan perusahaan tentunya tergantung pada sasaran yang ingin dicapai dan bentuk perusahaan yang dihadapi. Beberapa metode dapat digunakan untuk menilai prestasi kerja namun tidak ada satu pun metode yang paling baik untuk semua organisasi. Oleh karena itu metode penilaian prestasi kerja dapat berbeda-beda tergantung pada apa yang menjadi tujuan dilaksanakan penilaian kerja dan hal yang ingin dicapai perusahaan. Menurut Panggabean (2004:85), metode-metode yang dapat dipilih antara lain: (a) *Rating Scales* (skala rating). Dengan menggunakan metode ini hasil penilaian kinerja karyawan dicatat dalam suatu skala. Skala itu dibagi dalam 7 atau 5 kategori dan karena konsep yang akan dinilai bersifat kualitatif, maka kategori yang digunakan bersifat kualitatif, yaitu dari sangat memuaskan sampai dengan sangat tidak memuaskan. Faktor-faktor yang dinilai dapat dikelompokkan ke dalam 2 kelompok, yaitu berkaitan dengan pekerjaan dan karakteristik pekerja. Setiap faktor dijelaskan dengan cermat untuk menghindari kesalahpahaman dari pihak penilai maupun dari pihak yang dinilai; (b) *Critical incidents* (insiden-insiden kritis). Dengan metode ini, penilai melakukan penilaian pada saat-saat kritis saja, yaitu waktu dimana perilaku karyawan dapat membuat bagiannya sangat berhasil atau bahkan sebaliknya. Pada hakikatnya metode penilaian ini tidak dapat berdiri sendiri melainkan

harus digabungkan dengan metode lain; (c)*Essay*. Penilai menulis cerita ringkas yang menggambarkan prestasi kerja karyawan. Metode ini cenderung menggambarkan prestasi kerja karyawan yang luar biasa ketimbang kinerjanya setiap hari. Penilaian ini sangat mengandalkan kemampuan menulis penilai;

(d)*Work standards* (standar kerja). Metode ini membandingkan kinerja karyawannya dengan standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Standar mencerminkan hasil yang normal dari rata-rata karyawan dalam usaha normal;

(e)*Ranking*. Penilai membandingkan karyawan yang satu dengan lainnya untuk menentukan siapa yang lebih baik dari siapa dan kemudian menempatkan karyawan dalam urutan yang terbaik sampai terburuk; (f)*Forced distribution* (distribusi yang dipaksakan). Dalam metode ini diasumsikan bahwa karyawan dapat dikelompokkan ke dalam 5 kategori yaitu dari kategori yang paling baik (10%), kemudian yang baik (20%), cukup (40%), buruk (20%) dan sisanya (10%). Kelemahan metode ini adalah apabila hampir semua karyawan dalam bagiannya mempunyai kinerja yang sangat memuaskan, maka akan sangat sulit membaginya ke dalam 5 kategori, begitu pula yang terjadi jika kebalikannya;

(g)*Forced-choice and weighted checklist performance report*. Pemilihan yang dipaksakan dan laporan pemeriksaan kinerja tertimbang ini memerlukan penilai untuk memilih karyawan mana yang dapat mewakili kelompoknya. Faktor yang dinilai adalah perilaku karyawan dan penilai memberikan nilai positif dan negatif namun penilai tidak peduli dengan bobot penilaiannya;

(h)*Behaviourally anchored scales*. Merupakan metode penilaian berdasarkan catatan penilai menggambarkan perilaku karyawan yang sangat baik atau

sangat jelek dalam kaitannya dengan pelaksanaan kerja; (i) Pendekatan *management by objective* (MBO). Dalam metode ini, setiap karyawan dan penyelia secara bersama-sama menentukan sasaran perusahaan, tujuan individu dan saran-saran untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.

6. Penelitian Terdahulu

Secara ringkas, penelitian-penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel II.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Hesti Suprihatiningrum	2007	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja (Studi Pada Karyawan Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah)	Motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi dan desain pekerjaan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, baik secara parsial maupun secara bersama-sama
2	Warsiti	2010	Faktor – faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan pada PT. Garam di Surabaya	Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa hipotesis ke-1 bahwa "kepuasan kerja, motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Garam di Surabaya" teruji kebenarannya melalui uji f dimana nilai $F_{hitung} = (28,57) > F_{tabel} (2,84)$ dan hipotesis ke-2, bahwa "kepuasan kerja, motivasi kerja dan disiplin kerja secara parsial berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Garam di Surabaya" teruji kebenarannya melalui uji t lebih besar dari nilai $t_{hitung} = (4,427) > t_{tabel} (2,06)$.

B. Kerangka Konseptual

Kelangsungan hidup suatu perusahaan salah satunya tergantung kepada prestasi kerja karyawannya dalam melaksanakan pekerjaan. Prestasi kerja adalah hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara (2009:16) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan terdiri dari :

1. Faktor kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan (Knowledge + Skill). Artinya, pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (the right in the right place, the right man in the right job).

2. Faktor motivasi

Motivasi tumbuh dari sikap (attitude) seorang pegawai yang menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan perusahaan.

Sikap mental merupakan kondisi yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Seorang karyawan harus memiliki sikap mental yang siap secara psikologi (mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya, seorang pegawai harus siap secara mental, maupun secara

fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja aman dan nyaman sesama karyawan.

Untuk mengukur tinggi rendahnya prestasi kerja pada umumnya pihak personalia ataupun pimpinan dapat mengetahuinya melalui hasil kerja karyawannya selama periode waktu tertentu. Robbins, Stephen P. (2002:167) sendiri membagi faktor-faktor bidang prestasi ke dalam beberapa bagian yang antara lain:

a. Knowledge

Secara psikologis, kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan.

b. Skill

Kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat

c. Kepuasan Kerja

Sebagai suatu penilaian atau cerminan dari perasaan pekerja terhadap pekerjaannya

d. Pendidikan

Suatu kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum seseorang termasuk di dalamnya peningkatan penguasaan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan- persoalan yang menyangkut kegiatan mencapai tujuan

e. Kompensasi

Semua bentuk imbalan jasa atau balas jasa yang diberikan perusahaan sebagai penghargaan pada karyawan yang telah memberikan tenaga dan pikiran sebagai kontribusi dalam mewujudkan tujuan perusahaan sebagai imbalan balik dari pekerjaan mereka.

f. Kecekatan mental

Merupakan tingkat kemampuan dan kecepatan dalam menerima instruksi kerja dan menyesuaikan dengan cara kerja serta situasi kerja yang ada.

g. Sikap

Merupakan tingkat semangat kerja serta sikap positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan.

h. Disiplin

Merupakan tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran.