# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

1. **Kinerja Karyawan**
2. Pengertian Kinerja Karyawan

Mangkunegara, (2016: 67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Kinerja karyawan yaitu suatu tindakan yang dilakukan dalam melaksanakan pekerjaan (Sutrisno, 2015: 95). Menurut Wibowo, (2016: 18) mengemukakan Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat strategis organisasi, kepuasan kenosumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Dari beberapa pengertian di atas kinerja karyawan memberikan penulis pengertian bahwa tolok ukur keberhasilan pencapaian pelaksanaan suatu program kebijakan untuk mencapai tujuan perusahaan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan yaitu hasil dari pekerjaan seseorang secara kualitas dan kuantitas yang harus ditunjukkan sehingga bisa diukur berdasarkan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya

1. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Kasmir, (2016:189) mengemukakan kinerja karyawan merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor. Faktor-faktornya adalah:

1. Kemampuan dan Keahlian

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seorang dalam melakukan suatu pekerjaan.

1. Pengetahuan

Pengetahuan dengan pekerjaan dengan mengetahui pengetahuan tentang pekerjaan akan memudahkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya.

1. Rencana kerja

Merupakan rencana pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuan.

1. Kepribadian

Kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang.

1. Motivasi kerja

Merupakan dorongan untuk karyawan melakukan pekerjaan.

1. Kepemimpinan

Sikap seorang pemimpin untuk mengatur, mengelola serta memerintah bawahannya agar mengerjakan tugas yang diberikannya.

1. Gaya kepemimpinan

Sikap seseorang pimpinan menghadapi bawahannya.

1. Budaya organisasi

Kebiasaan atau norma yang berlaku serta dimiliki perusahaan.

1. Kemampuan

Perasaan seseorang senang atau bahagiasebelum dan setelah bekerja.

1. Lingkungan kerja

Suasana yang ada ditempat lokasi bekerja.

1. Loyalitas

Kesetiaan karyawan dengan bekerja dan setia ditempat bekerjanya.

1. Komitmen

Kepatuhan karyawan dalam menjalankan kebijakan dan aturan perusahaan.

1. Disipinkerja

Usaha karyawan didalam mengerjakan tugas secara sungguh-sungguh dan tepat waktu.

1. Indikator Kinerja

Beberapa indikator yang mengacu pada penelitian sebelumnya yang relevan, dilakukan oleh (Hakim *et al*., 2020), sebagai berikut:

1. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja meliputi kesesuaian jumlah output yang di hasilkan dengan target kerja, kehadiran, ketepatan waktu dalam menjalankan tugas, ketepatan dalam jam kerja, kesalahan yang dilakukan dalam bekerja.

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja meliputi kerapihan hasil kerja, ketelitian bekerja, kesesuaian hasil kerja dengan standar kerja, tingkat kerja keras, dan tingkat kehati hatian dalam bekerja.

1. Pemanfaatan waktu

Kemampuan bekerja sama, pemahaman tugas, efektifitas dan efisiensi dalam penggunaan sumber daya dan keahlian dalam menjalankan tugas.

1. Tingkat kehadiran

Tanggung jawab kerja meliputi ketaatan dan kepatuhan terhadap peraturan, kesediaan akan kehadiran dalam bekerja.

1. Kerjasama

Kepedulian terhadap tugas dan tanggung jawab dalam bekerja dengan bekerja sama sesama rekan kerja.

1. **Lingkungan kerja** 
   1. Pengertian lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja (Afandi, 2016: 51) Sedarmayanti, (2017: 26) Lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Berdasarkan uraian diatas lingkungan kerja adalah suatu kondisi lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Keadaan lingkungan yang kurang baik dapat menuntut tenaga dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

* 1. Faktor yang mempengaruhi Lingkungan Kerja

Faktor-faktor yang memengaruhi lingkungan kerja menurut (Afandi, 2016: 52), sebagai berikut:

1. Faktor lingkungan fisik

Faktor lingkungan fisik adalah lingkungan yang berada di sekitar pekerja itu sendiri.

1. Rencana ruang kerja

Meliputi kesesuaian pengaturan dan tata letak peralatan kerja, hal ini berpengaruh besar terhadap kenyamanan dan tampi-lan kerja karyawan.

1. Rancangan pekerjaan

Meliputi peralatan kerja dan prosedur kerja atau metode kerja, peralatan kerja yang tidak sesuai dengan pekerjaannya akan mempengaruhi kesehatan hasil kerja karyawan.

1. Kondisi lingkungan kerja

Penerangan dan kebisingan sangat ber-hubungan dengan kenyamanan para pekerja dalam bekerja.

1. Tingkat *visual privacy* dan *acoustical privacy*

*Visual privacy* sebagai keleluasaan pribadi terhadap hal-hal yang menyangkut dirinya dan kelompoknya. *Acoustical privacy* berhubungan dengan pendengaran.

1. Faktor lingkungan psikis

Faktor lingkungan psikis adalah hal-hal yang menyangkut dengan hubungan sosial dan keorganisasian.

1. Pekerjaan yang berlebihan

Pekerjaan yang berlebihan dengan waktu yang terbatas atau mendesak dalam penyelesaian suatu pekerjaan akan menimbulkan penekanan dan ketegangan terhadap karyawan, sehingga hasil yang didapat kurang maksimal.

1. Sistem pengawasan yang buruk

Sistem pengawasan yang buruk dan tidak efisien dapat menimbukan ketidak-puasan lainnya, seperti ketidakstabilan suasana politik dan kurangnya umpan balik prestasi kerja.

1. Frustrasi

Frustrasi dapat berdampak pada terham-batnya usaha pencapaian tujuan, misalnya harapan perusahaan tidak sesuai dengan harapan karyawan, apabila hal ini berlangsung terus menerus akan me-nimbulkan frustrasi bagi karyawan.

1. Perubahan-perubahan dalam segala bentuk

Perubahan yang terjadi dalam pekerjaan akan mempengaruhi cara orang-orang dalam bekerja, misalnya perubahan lingkungan kerja seperti perubahan jenis pekerjaan, perubahan organisasi dan pergantian pemimpin perusahaan.

1. Perselisihan antara pribadi dan kelompok

Perselisihan ini dapat berdampak negatif yaitu terjadinya perselisihan dalam berkomitmen, kurangnya kekompakan dan kerja sama. Sedangkan dampak positifnya adalah adanya usaha positif untuk mengatasi perselisihan di tempat kerja, di antaranya persaingan, masalah status dan perbedaan antara individu.

* 1. Indikator Lingkungan Kerja

Beberapa indikator yang mengacu pada penelitian sebelumnya yang relevan, dilakukan oleh (Hakim *et al*., 2020), sebagai berikut:

1. Penerangan di tempat kerja;
2. Sirkulasi udara di tempat kerja;
3. Keamanan di tempat kerja;
4. Hubungan dengan atasan;
5. Hubungan dengan sesama karyawan atau rekan kerja.
6. **Komitmen**
7. Pengertian Komitmen

Komitmen adalah perasaan identifikasi, loyalitas dan keterlibatan yang ditunjukkan oleh pekerja terhadap organisasi atau unit organisas (Wibowo, 2016: 315). Menurut Wirawan, (2015: 71) mendefinisikan komitmen adalah perasaan keterikatan psikologis dan fisik karyawan terhadap perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas komitmen adalah sikap kerja yang memiliki keterkaitan dan terikatnya suatu tujuan bersama antara karyawan dan perusahaan yang meliputi rasa identifikasi dengan mempunyai tujuan organisasi, perasaan terlibat dalam tugas dan perasaan setia.

1. Faktor yang mempengaruhi komitmen

Sopiah, (2013: 163) ada empat faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada perusahaan, yaitu:

1. Faktor personal misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian dan lain-lain.
2. Karakteristik pekerjaan misalnya lingkup jabatan, tantangan, konflik, tingkat kesulitan dan lain-lain.
3. Karakteristik struktur misalnya besar/kecilnya perusahaan, bentuk perusahaan (sentralisasi/desentralisasi) dan kehadiran serikat pekerja.
4. Pengalaman kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawana.
5. Indikator Komitmen

Beberapa indikator yang mengacu pada penelitian sebelumnya yang relevan, dilakukan oleh (Putri & Setiawan, 2020) yaitu:

1. Kemauan karyawan

Kemauan karyawan dalam menjalankan tugas dan peraturan yang berlakuku yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

1. Kesetiaan karyawan

Kesetiaan karyawan dalam bekerja yang bersifat loyal akan pekerjaannya.

1. Kebanggaan karyawan

Merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan dalam mencapai kemajuan dan perkembangan perusahaan.

1. **Kemampuan**
2. Pengertian Kemampuan

Mangkunegara, (2016: 48) menyatakan bahwa kemamuan dibentuk oleh pengetahuan (*knowledge*) yang dimiliki seseorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, keterampilan (*skill*) suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaandan sikap (*attitude*) tingkah laku seseorang karyawan di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Sedarmayanti, (2017: 235) menyatakan “Kemampuan adalah apa yang orang bawa pada suatu pekerjaan, dalam bentuk tipe dan tingkat-tingkat perilaku yang berbeda-beda yang menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan pekerjaan atau memegang suatu jabatan.

Berdasarkan uraian diatas kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki seseorang dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab dalam suatu pekerjaan.

1. Faktor yang mempengaruhi kemampuan

Kemampuan menurut Wibowo, (2016: 339) terdapat faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kemampuan, yaitu sebagai berikut:

1. Keyakinan dan Nilai –nilai;
2. Keterampilan;
3. Pengalaman;
4. Karakteristik kepribadian;
5. Motivasi;
6. Isuemosional.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan menurut Mangkunegara, (2016: 55) adalah faktor pengetahuan (*kownledge*) dan faktor keterampilan.

1. Pengetahuan (*kownledge*)yaitu Informasi yang telah diproses dan diorganisasikan untuk memperoleh pemahaman, pembelajaran dan pengalaman yang terakumulasi sehingga bisa diaplikasikan ke dalam pekerjaan pegawai itu sendiri.
2. Keterampilan (*skill*) adalah kemampuan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien secara teknik pelaksanaan kerja tertentu yang berkaitan dengan tugas individu dalam suatu organisasi”.
3. Indikator kemampuan

Beberapa indikator kemampuan yang mengacu pada penelitian sebelumnya yang relevan, dilakukan oleh (Raharjo *et al*., 2016), sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan merupakan fondasi yang mana akan membangun keterampilan dan kemampuan. Pengetahuan terorganisasi dari informasi, fakta, prinsip atau prosedur yang jika diterapkan membuat kinerja yangmemadai dari pekerjaan.

1. Pelatihan(*training*)

Proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir sehingga tenaga kerja non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuantertentu.

1. Pengalaman (*experience*) Tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki.
2. Keterampilan (*skill*)

Kemampuan seseorang dalam menguasai pekerjaan, penguasaaan alat dan menggunakan mesin tanpa kesulitan.

1. Kesanggupan kerja

Kondisi dimana seorang karyawan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan

1. **Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penelitian terdahulu ada beberapa yang menyatakan bahwa lingkungan kerja, komitmen dan kemampuan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Beberapa referensi penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

**Tabel 1**

**Penelitian Terdahulu yang Relevan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Judul, Peneliti, dan Tahun | Metodologi Penelitian | Hasil Pembahasan |
| 1 | Pengaruh Sistem Imbalan, Otonomi Pekerjaan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Pembiayaan Sepeda Motor Di Kota Batam  (Hyronimus & Timba, 2020) | Kuantitatif  Populasi: 250 orang  Sampel: 214 orang  Metode sampling jenuh.  Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. | Sistem imbalan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan  Sedangkan otonomi pekerjaan dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.  Perusahaan Pembiayaan Sepeda Motor Di Kota Batam |
| 2 | Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi terhadap Kemampuan dan Kinerja Karyawan Pemasaran (pada Dealer Motor PT Suzuki Cabang Madiun dan Ngawi)  (Dessyarti, 2019) | Kuantitatif  Populasi: 136 orang  Sampel: 136 orang.  Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. | Gaya kepemimpinan, komitmen organisasi, budaya organisasi dan kremampuan memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan di PT Suzuki, Madiun dan dealer motor cabang Ngawi. |
| 3 | Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mentari Persada Di Jakarta  (Sunarsi *et al*., 2020) | Kuantitatif  Populasi: 100 orang  Sampel: 98 orang  Teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana | Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Mentari Persada Di Jakarta |
| 4 | Pengaruh kompensasi, komitmen dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT XYZ Di Kota Batam  (Hakim *et al*., 2020) | Kuantitatif  Populasi: 100 orang  Sampel: 100 orang  Teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana | Kompensasi, komitmen dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT XYZ Di Kota Batam |
| 5 | Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Daya Matahari Utama  (Wibawa & Suhardiyah, 2021) | Kuantitatif  Populasi: 30 orang  Sampel: 30 orang  Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. | Partisipasi Penyusunan Anggaran dan Komitmen berpengaruh terhadap kinerja manajerial Pada PT. Daya Matahari Utama |
| 6 | Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt . Teluk Luas Kota Padang  (Susanti & Aprila, 2021) | Kuantitatif  Populasi: 70 orang  Sampel: 70 orang  Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. | Komitmen organisasi secara berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT . Teluk Luas Kota Padang |
| 7 | Pengaruh Kemampuan, Motivasi Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan  (Citrawati & Khuzaini, 2021) | Kuantitatif  Populasi: 40 orang  Sampel: 40 orang  Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. | Kemampuan, Motivasi Kerja, dan Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan |
| 8 | Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Paramedis Di Rumah Sakit Umum Daerah Lamaddukkelleng Sengkang  (Olle, 2020) | Kuantitatif  Populasi: 80 orang  Sampel: 79 orang  Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. | Kemampuan kerja, motivasi dan kedisiplinan berpengaruh terhadap kinerja paramedis di Rumah Sakit Umum Daerah Lamaddukkelleng Sengkang |
| 9 | Pengaruh Kemampuan Kerja, Fasilitas Kerja, Dan Prinsip Prosedur Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Se Kabupaten Batang  (Chasanah & Rustiana, 2017) | Kuantitatif  Populasi: 120 orang  Sampel:113 orang Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. | Kemampuan, fasilitas, dan prinsip prosedur kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Se Kabupaten Batang |
| 10 | Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan  (Wuwungan *et al*., 2020) | Kuantitatif  Populasi: 121 orang  Sampel: 121 orang Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. | Kemampuan dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. |
| 11 | *Effect of Organizational Commitment, Competence and Good Governance on Employees Performance and Quality Asset Management,*  (Gunawan *et al*., 2017) | Kuantitatif  Populasi: 64 orang  Sampel 64 orang Teknik analisis data menggunakan Analysis of Structural Equation Model (SEM) through Analysis ofMoment Structures (AMOS) | Komitmen organisasi dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap manajemen aset berkualitas bagi Pemerintah Daerah. |
| 12 | *Effect of Training, Motivation and Work Environment on Physicians’ Performance,*  (Anwar Prabu Mangkunegara & Agustine, 2016) | Kuantitatif  Populasi: 100 orang  Sampel: 84 orang Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. | Pelatihan, motivasi dan lingkungan kerja memiliki efek positif yang signifikan secara bersamaan pada kinerja dokter. |
| 13 | *The Influence of Training, Competence, and Motivation on Employees Performance of Workers Social Security Agency in Banten Province*, Indonesia.  (Mubarok & Putra, 2018) | Kuantitatif  Populasi: 110 orang  Sampel: 110 orang Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. | kompetensi, pelatihan, dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. |
| 14 | *The Influence of Organizational Culture and Work* Environment *on Employee Performance at PT POS (PERSERO) Post Office Bekasi 17000*  (Emita & Sukrisno Sugeng, 2021) | Kuantitatif  Populasi: 80 orang  Sampel: 77 orang Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. | Budaya organisasi dan lingkungan kerja secaera parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT POS (PERSERO) Post Office Bekasi 17000 |
| 15 | *The Influence of Motivation and Work Environment towards Employee Performance in the Marketing Division PT . United Motors Center Suzuki Surabaya*  (Rangga & Santoso, 2021) | Kuantitatif  Populasi: 110 orang  Sampel: 110 orang. Teknik analisis data menggunakan PLS | Motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan |

1. **Kerangka Pemikiran**

Keterkaitan antar variable dapat digambarkan sebagai berikut :

3

2

1

**Lingkungan Kerja (X1)**

**Komitmen**

**(X2)**

**Kemampuan**

**(X3)**

**Kinerja Karyawan (Y)**

**Gambar 1**

**Kerangka Pemikiran**

Keterangan acuan peneliti:

1. (Hyronimus & Timba, 2020), (Sunarsi *et al*., 2020) dan (Rangga & Santoso, 2021)
2. (Dessyarti, 2019), (Wibawa & Suhardiyah, 2021) dan (Susanti & Aprilia, 2021)
3. (Olle, 2020), (Chasanah & Rustiana, 2017) dan (Wuwungan *et al*.,2020)

## Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan/pernyataan Sugiyono, (2019: 93). Dikatakan sementara, karena jawaban belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H1=Diduga lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bengkel Resmi Yamaha Kondang Motor Simo.

H2=Diduga komitmen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bengkel Resmi Yamaha Kondang Motor Simo.

H3=Diduga kemampuan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bengkel Resmi Yamaha Kondang Motor Simo