

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

A. Prestasi Kerja

1. Pengertian Prestasi Kerja

Hal utama yang dituntut oleh perusahaan dari karyawannya adalah prestasi kerja mereka yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, namun karyawan tidak bisa diperlakukan seenaknya. Karyawan juga harus selalu diikutsertakan dalam setiap kegiatan dan memberikan peran aktif untuk menggunakan alat-alat yang ada. Karena tanpa peran aktif karyawan, alat-alat canggih yang dimiliki tidak ada artinya bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Menurut Mangkunegara (2018: 208) “prestasi kerja adalah suatu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya”.

Kotter dan Heskett (2018: 209) memberikan definisi tentang “prestasi kerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu”. Byars dan Rue (2018: 209) mengartikan “prestasi sebagai tingkat kecakapan seseorang pada tugas-tugas yang mencakup pada pekerjaannya”.

Pengertian tersebut menunjukkan pada bobot kemampuan individu di dalam memenuhi ketentuan-ketentuan yang ada di dalam pekerjaannya. Sedangkan prestasi kerja adalah hasil upaya seseorang yang ditentukan oleh

kemampuan karakteristik pribadi serta persepsi terhadap peranannya dalam pekerjaan itu.

Dari berbagai pendapat tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa prestasi kerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan, dan persepsi tugas. Dari batasan tersebut jelaslah bahwa yang dimaksudkan dengan prestasi kerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Setiap pencapaian prestasi diikuti perolehan yang mempunyai nilai bagi karyawan yang bersangkutan, baik berupa upah, promosi, teguran atau pekerjaan yang lebih baik. Hal ini tentunya memiliki nilai yang berbeda bagi orang yang berbeda. Masalahnya adalah bagaimana atasan menghargai prestasi kerja para karyawan sehingga dapat memotivasi. Hal ini tidak kalah pentingnya terkait dengan prestasi kerja yaitu siapa yang menilai, sebab hasil penilaian yang tidak benar atau kesalahan dalam menilai akan menimbulkan masalah serius dan dampaknya bukan memotivasi tapi justru akan menurunkan prestasi kerja karyawan.

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja

Dalam meningkatkan prestasi kerja, manusia merupakan sasaran strategis karena peningkatan lain sangat tergantung dari tenaga manusia yang memanfaatkannya, untuk itu perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja sebagai berikut:

Menurut Mangkunegara (2018: 210), orang percaya bahwa prestasi kerja individu merupakan fungsi gabungan dari tiga faktor yaitu:

- a. Kemampuan dan minat seorang pekerja
Secara psikologis, kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill). Artinya karyawan dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.
- b. Kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peranan seorang pekerja
Memberikan kejelasan kepada karyawan mengenai peran serta job description pekerjaan yang akan dia lakukan pada jabatan tertentu, agar pekerjaan yang ia lakukan menjadi terarah dan sesuai peranan karyawan.
- c. Tingkat motivasi kerja
Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan perusahaan (tujuan kerja). Motivasi berprestasi merupakan suatu dorongan dalam diri karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja dengan predikat terpuji.

Kombinasi ketiga faktor tersebut sangat menentukan tingkat hasil tiap pekerja, yang pada gilirannya membantu prestasi perusahaan secara keseluruhan.

Dari beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa salah satu yang mempengaruhi prestasi kerja adalah tingkat motivasi kerja, dimana di dalam motivasi kerja kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ketercapainya tujuan tertentu. Seperti yang kita fahami bahwa setiap orang mempunyai kebutuhan yang berbeda.

3. Penilaian Prestasi Kerja

Mangkunegara (2018: 72) mengatakan bahwa “penilaian prestasi kerja adalah suatu proses penilaian prestasi kerja karyawan yang dilakukan

pemimpin perusahaan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya”.

Menurut Andrew F. Sikula (2018: 73), “penilaian adalah suatu proses mengestimasi atau menetapkan nilai, penilaian kualitas atau status dari beberapa objek, orang atau benda. Sementara, penilaian prestasi kerja adalah evaluasi yang sistematis terhadap pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan dan ditujukan untuk pengembangan”.

Untuk menentukan siapa yang melakukan penilaian merupakan suatu masalah pokok dalam proses penilaian karena penetapan penilaian erat sekali hubungannya dengan persoalan apakah hasil penilaian itu objektif atau tidak. Penetapan penilai (appraiser) yang qualified sangat sulit karena harus memiliki syarat-syarat penilai (appraiser) sebagai berikut (Hasibuan, 2018: 222):

- a. Penilai harus jujur, adil, objektif, dan memiliki pengetahuan mendalam tentang unsur – unsur yang akan dinilai supaya penilaiannya sesuai dengan fakta yang ada.
- b. Penilai hendaknya mendasarkan penilaiannya atas benar atau salah, baik atau buruk, terhadap unsur – unsur yang dinilai sehingga penilaiannya jujur, adil, dan objektif. Penilaian tidak boleh mendasarkan penilainya atas fisis rasa supaya penilaian bukan didasarkan atas suka atau tidak suka.
- c. Penilai harus mengetahui secara jelas uraian pekerjaan dari setiap karyawan yang dinilainya agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.

- d. Penilai harus memiliki kewenangan (authority) formal, agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik.
- e. Penilai harus memiliki keimanan agar dapat menilai dengan baik, jujur, dan adil.

Dalam persoalan siapa yang melakukan penilaian prestasi karyawan secara umum, dikenal penilaian informal dan penilaian formal (Hasibuan, 2018: 223).

a. Penilaian Informal

Penilaian informal merupakan penilaian mengenai kualitas kerja dan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing karyawan baik atau buruk, seperti masyarakat, konsumen, bahkan rekanan. Hasil penilaian mereka sangat objektif dan bisa untuk dipertimbangkan oleh penilaian formal dalam menentukan kebijakan selanjutnya.

b. Penilaian Formal

Penilaian formal adalah seseorang atau komite yang mempunyai wewenang formal menilai bawahannya di dalam maupun di luar pekerjaan dan berhak menetapkan kebijakan selanjutnya terhadap setiap individu karyawan. Hasil penilaian formal dapat menentukan nasib setiap karyawan apakah dipindahkan secara vertical/horizontal, diberhentikan atau dipromosikan jabatannya. Penilaian formal ini dibedakan atas penilaian individual dan penilaian kolektif:

1) Penilaian individual

Penilaian individual adalah seorang atasan langsung secara individual menilai perilaku dan prestasi kerja setiap karyawan yang menjadi bawahannya, apakah baik, sedang atau kurang. Hasil penilaian kemudian diajukan kepada atasan langsung untuk disahkan/ditandatangani. Jika penilaian masih tidak diterima, maka hasil penilaian harus diulang sesuai anjuran atasan langsung penilai tersebut.

2) Penilaian kolektif

Penilaian kolektif adalah suatu tim/kolektif secara bersama-sama melakukan penilaian prestasi karyawan dan menetapkan kebijakan selanjutnya terhadap karyawan tersebut. Penilaian semacam ini terjadi karena ada perusahaan yang mempunyai pimpinan kolektif/presidium atau atasan karyawan yang akan dinilai terdiri dari beberapa orang. Hasilnya akan lebih objektif sebab nilai akhir merupakan rata-rata dari penilai yang kolektif tersebut.

Penilaian prestasi kerja karyawan harus menggunakan prinsip-prinsip yang telah diatur oleh Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 agar para penilai dan yang dinilai berkomitmen kuat dan bisa menjadi karyawan yang baik untuk ke depannya, yaitu:

- a. Objektif, sesuai dengan keadaan yang sebenarnya tanpa dipengaruhi oleh penilaian subyektif pribadi dari orang yang menilai atau yang dinilai.

- b. Terukur, dapat diukur secara kuantitatif dan kualitatif karena penilaian dilakukan dengan cara membandingkan sasaran yang telah dibuat dengan realisasi yang tercapai.
- c. Akuntabel, seluruh hasil penilaian prestasi kerja harus dapat dipertanggungjawabkan kepada orang yang berwenang karena data disimpan selama kurun waktu tertentu.
- d. Partisipatif, seluruh proses penilaian prestasi kerja dengan melibatkan secara aktif antara orang yang menilai dengan yang dinilai.
- e. Transparan, seluruh proses dan hasil penelitian prestasi kerja harus bersifat terbuka dan tidak bersifat rahasia.

Bagi karyawan, penilaian prestasi kerja berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan untuk potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana, dan pengembangan kariernya.

4. Manfaat Penilaian Prestasi Kerja

Ada beberapa manfaat dari penilaian prestasi kerja pada perusahaan yaitu untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, untuk mengetahui seberapa berprestasinya seorang karyawan terhadap pekerjaannya dan untuk mengetahui apakah bisa bekerja sama lebih efektif untuk mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Karena penilaian

prestasi kerja penting bagi setiap karyawan dan berguna bagi perusahaan. Seperti yang dikemukakan oleh Drs. T. Hani Handoko (2018: 75), melakukan penilaian terhadap prestasi kerja mampu memberikan manfaat yang baik bagi perusahaan, yaitu:

a. Peningkatan prestasi kerja

Dengan adanya penilaian, karyawan memperoleh umpan balik dan dapat memperbaiki kualitas pekerjaan mereka.

b. Kesempatan kerja yang adil

Penilaian kerja yang akurat akan menjamin setiap karyawan memperoleh kesempatan menempati posisi pekerjaan sesuai kemampuannya.

c. Kebutuhan-kebutuhan pelatihan pengembangan

Melalui penilaian prestasi kerja akan diketahui karyawan mana yang memiliki kemampuan rendah dan kemudian akan ditindak lanjuti dengan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.

d. Penyesuaian kompensasi

Penilaian prestasi kerja dapat membantu manajer untuk mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian gaji, kompensasi, dan sebagainya.

e. Keputusan-keputusan promosi

Penilaian prestasi kerja dapat digunakan untuk mengambil keputusan untuk mempromosikan karyawan yang berprestasi baik dan demosi untuk karyawan yang berprestasi kurang baik.

f. Kesalahan-kesalahan desain pekerjaan

Penilaian prestasi kerja dapat digunakan untuk menilai desain kerja, maksudnya yaitu hasil dari penilaian prestasi kerja dapat membantu mendiagnosis kesalahan-kesalahan dalam desain kerja.

g. Penyimpangan-penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi

Penilaian prestasi kerja dapat digunakan untuk menilai proses rekrutmen dan seleksi karyawan yang sebelumnya. Prestasi kerja yang sangat rendah bagi karyawan baru mencerminkan adanya penyimpangan-penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi.

5. Indikator Prestasi Kerja

Untuk mengetahui optimal atau tidaknya suatu prestasi kerja dapat dilihat dari indikator-indikator yang timbul dan yang digunakan untuk mengukur prestasi kerja tersebut, karena indikator merupakan tolak ukur dalam penilaian suatu usaha yang dilakukan individu atau kelompok.

Menurut Sutrisno (2018: 214) menyatakan bahwa indikator prestasi kerja, yaitu:

- 1 Kualitas Kerja (Quality) yaitu taraf kesempurnaan proses kerja atau pemenuhan aktivitas kerja yang ideal dan diharapkan.

- 2 Kuantitas Kerja (Quantity) yaitu jumlah yang dihasilkan dalam konteks nilai uang, jumlah unit, atau jumlah penyelesaian suatu siklus aktivitas.
- 3 Jangka Waktu (Timeliness) yaitu tingkat penyesuaian suatu aktivitas yang dikerjakan atau suatu hasil dicapai dengan waktu tersingkat yang diharapkan sehingga dapat memaksimalkan pemanfaatan waktu untuk aktivitas lainnya.

B. Perilaku Kerja

1. Pengertian Perilaku Kerja

Perilaku kerja merupakan segala tindakan yang menunjukkan tingkah laku yang dibawa oleh seorang karyawan dari lingkungan asalnya dan diterapkan terhadap karyawan lainnya maupun terhadap lingkungannya.

Ada beberapa pengertian tentang perilaku kerja, berikut pengertian perilaku kerja menurut beberapa pakar:

Menurut Komarudin (2018: 116), “Unsur yang pokok dari pada perilaku karyawan adalah beberapa jenis kegiatan, apakah yang bersifat fisik atau mental. Perilaku karyawan sebagai suatu rangkaian kegiatan, sedangkan kegiatan itu selalu berorientasi kepada sasaran atau tujuan”. Oleh karena itu mereka harus dibina dan diberikan suatu motivasi.

Sedangkan perilaku kerja menurut Robbins (2018: 116) yaitu bagaimana orang-orang dalam lingkungan kerja dapat mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam kerja. Dimana pendapat Robbins ini menekankan pada sikap yang diambil oleh pekerja untuk menentukan apa yang akan orang dengan tipe ini lakukan di lingkungan tempat kerjanya.

Menurut Suprihanto (2018: 117), “perilaku adalah apapun yang dikerjakan seseorang dalam berbicara dengan atasan, mengetik surat, menyimpan arsip, melayani pelanggan dan sebagainya”. Untuk memahami bagaimana individu berperilaku dalam perusahaan, seorang manajer harus mengetahui mengapa ada perbedaan perilaku diantara para karyawan.

Pendapat yang dikemukakan oleh ahli tentang perilaku individu masih terdapat kontradiksi. Ada yang berpendapat bahwa perilaku seseorang itu

lebih banyak ditentukan oleh faktor keturunan atau sifat bawaan, dan ada juga yang mengatakan bahwa perilaku itu lebih banyak dipengaruhi oleh variabel lingkungan.

Menurut peneliti dari beberapa pendapat ahli di atas menyimpulkan bahwa perilaku suatu karyawan adalah suatu bentuk tindakan yang dilakukan oleh karyawan yang dapat secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi efektifitas kerja suatu perusahaan baik secara fisik maupun mental untuk bersikap di dalam perusahaan. Antara satu individu dengan individu lainnya memiliki sifat yang berbeda. Ada individu yang cekatan dalam melaksanakan tugasnya, ada individu yang pintar, tetapi susah berorganisasi dan mungkin ada juga individu yang suka membuat alasan agar dapat membolos kerja. Karena perilaku tiap individu tidak sama, manajemen sumber daya manusia harus benar-benar memahami perilaku masing-masing karyawannya.

2. Faktor-faktor Pembentuk Perilaku Karyawan

Perilaku yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggungjawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Seorang manajer akan dikatakan baik kepemimpinannya, jika para bawahannya berperilaku baik. Untuk memelihara dan meningkatkan perilaku yang baik adalah hal sulit karena banyak faktor yang mempengaruhinya.

Menurut Siagian (2018: 54), sebagai seorang anggota suatu organisasi, seharusnya tidak kehilangan identitasnya yang khas, karena hal itu merupakan kekhususan atau kebanggaan tersendiri yang dimiliki orang tersebut. Orang yang mampu mempertahankan identitasnya akan mempunyai harga diri yang tinggi yang pada gilirannya akan muncul dalam bentuk keinginan untuk dihormati dan diperlakukan secara manusiawi oleh pimpinannya. Oleh karena itu seorang manajer perlu memahami faktor-faktor pembentuk perilaku seorang karyawan:

a. Faktor Genetik

Yang dimaksud faktor genetik dalam hal ini adalah sifat-sifat yang dibawa sejak lahir yang bahkan merupakan “warisan” dari kedua orang tuanya. Misalkan tentang latar belakang kehidupan karyawan, seperti kecerdasan, sifat pemarah, penyabar dan lain-lain.

b. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan disini adalah situasi dan kondisi yang dihadapi seseorang pada masa muda didalam rumah dan dalam lingkungan yang lebih luas, termasuk lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat dekat yang dijumpai sehari-hari.

c. Faktor Pendidikan

Pendidikan adalah usaha secara sadar dan sistematis dalam rangka mengalihkan pengetahuan dari seorang kepada orang lain. Pendidikan dapat bersifat formal dan juga non-formal.

d. Faktor Pengalaman

Pengalaman seseorang sejak kecil turut membentuk perilaku dalam kehidupan organisasionalnya. Pengalaman dapat membentuk sifat apatis, keras kepala, tidak toleran, mudah putus asa, dan sebagainya.

3. Teori-teori Perubahan Perilaku

Perilaku pada dasarnya berorientasi pada tujuan. Pada umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk mencapai tujuan tertentu. Perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus atau rangsangan dari luar, perilaku terjadi melalui proses stimulus terhadap organisme dan direspon oleh organisme lainnya. Cara lebih rinci perilaku manusia sebenarnya merupakan refleksi dari berbagai gejala kejiwaan, seperti pengetahuan, keinginan, kehendak, minat, motivasi, persepsi, sikap, dan sebagainya.

Menurut teori Green (2012: 25), perilaku manusia dipengaruhi oleh dua faktor pokok, yaitu faktor perilaku (*behaviour causes*) dan faktor diluar perilaku (*non behaviour causes*). Faktor Perilaku dipengaruhi oleh 3 faktor utama, yang dirangkum dalam akronim PRECEDE: *Predisposing, enabling, dan reinforcing Cause in Educational an evaluation*. Precede ini merupakan arahan dalam menganalisis atau diagnosis dan evaluasi perilaku untuk intervensi pendidikan (*promosi*) kesehatan. Precede merupakan fase diagnosis masalah sedangkan PROCEED: *Policy, Regulatory, Organizational Construc in Educational and Enviromental, Development, dan evaluasi pendidikan kesehatan*. Apabila Precede merupakan fase diagnosis masalah maka proceed merupakan pelaksanaan dan evaluasi promosi kesehatan.

- a. Precede (*Predisposing, Reinforcing, Enabling, constructs in Educational/Enviromental Diagnosis and Evaluation*)

PRECEDE terdiri dari lima langkah atau fase. Tahap satu melibatkan menentukan kualitas hidup atau masalah sosial dan kebutuhan masyarakat tertentu. Tahap dua terdiri dari mengidentifikasi faktor-faktor penentu kesehatan dari masalah dan kebutuhan. Tahap ketiga melibatkan menganalisis faktor-faktor penentu perilaku dan lingkungan dari gangguan kesehatan. Pada fase empat, faktor-faktor yang

mempengaruhi untuk, memperkuat, dan memungkinkan perilaku dan gaya hidup diidentifikasi. Tahap lima melibatkan memastikan yang promosi kesehatan, kesehatan pendidikan atau kebijakan yang berhubungan dengan intervensi terbaik akan cocok untuk mendorong perubahan yang diinginkan dalam perilaku atau lingkungan dan faktor-faktor yang mendukung mereka perilaku dan lingkungan.

- b. Preceed (Policy, Regulatory, and Organizational constructs in Educational and Environmental Development) PROCEED terdiri dari empat fase tambahan. Pada fase enam, intervensi diidentifikasi dalam fase lima dilaksanakan. Tahap tujuh memerlukan evaluasi proses intervensi. Tahap delapan mencakup mengevaluasi dampak dari intervensi pada faktor-faktor pendukung perilaku, dan pada perilaku itu sendiri. Tahap kesembilan dan terakhir terdiri dari evaluasi hasil yaitu, menentukan efek akhir dari intervensi pada kesehatan dan kualitas hidup penduduk.

Menurut Green, perilaku dipengaruhi oleh 3 faktor utama yaitu:

- 1) Faktor Predisposisi (Predisposing faktor)

Merupakan faktor yang mempermudah dan mendasari untuk terjadinya perilaku tertentu. Yang termasuk dalam kelompok faktor predisposisi adalah pengetahuan, sikap, nilai-nilai dan budaya, kepercayaan tentang dan terhadap perilaku tertentu, serta beberapa karakteristik individu seperti umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan.

Faktor Predisposisi (Predisposing factor) terwujud dalam:

a) Pengetahuan

Pengetahuan adalah hasil dari tahu yang terjadi melalui proses sensori khususnya mata dan telinga terhadap obyek tertentu. Pengetahuan merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya perilaku terbuka (overt behavior).

b) Sikap

Sikap adalah respon tertutup seseorang terhadap suatu stimulus atau obyek, baik yang bersifat intern maupun ekstern sehingga manifestasinya tidak dapat langsung dilihat, tetapi hanya dapat ditafsirkan terlebih dahulu dari perilaku yang tertutup tersebut. Sikap secara realitas menunjukkan adanya kesesuaian respon terhadap stimulus tertentu.

c) Nilai-nilai

Nilai-nilai atau norma yang berlaku akan membentuk perilaku yang sesuai dengan nilai-nilai atau norma yang telah melekat pada diri seseorang.

d) Kepercayaan

Seseorang yang mempunyai atau meyakini suatu kepercayaan tertentu akan mempengaruhi perilakunya dalam menghadapi suatu penyakit yang akan berpengaruh terhadap kesehatannya.

e) Persepsi

Persepsi merupakan proses yang menyatu dalam diri individu terhadap stimulus yang diterimanya. Persepsi merupakan proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap rangsang yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan respon yang menyeluruh dalam diri individu. Oleh karena itu dalam penginderaan orang akan mengaitkan dengan stimulus, sedangkan dalam persepsi orang akan mengaitkan dengan obyek.

2) Faktor Pemungkin (Enabling)

Faktor pendukung merupakan faktor pemungkin. Faktor ini bisa sekaligus menjadi penghambat atau mempermudah niat suatu perubahan perilaku dan perubahan lingkungan yang baik. Yang termasuk dalam kelompok faktor pemungkin meliputi ketersediaan pelayanan kesehatan, serta ketercapaian pelayanan kesehatan baik dari segi jarak maupun segi biaya dan sosial. Faktor pemungkin mencakup berbagai ketrampilan dan sumber daya yang ada untuk melakukan perilaku kesehatan. Faktor pendukung (enabling factor) mencakup ketersediaan sarana dan prasarana atau fasilitas. Sarana dan fasilitas ini pada hakekatnya mendukung atau memungkinkan terwujudnya suatu perilaku, sehingga disebut sebagai faktor pendukung atau faktor pemungkin.

3) Faktor Penguat (Reinforcing)

Faktor-faktor yang memperkuat atau kadang justru memperlunak untuk terjadinya perilaku tertentu. Sumber penguat bergantung dari jenis program. Penguat bisa positif ataupun negatif bergantung pada sikap dan perilaku orang lain yang berkaitan dan sebagian diantaranya lebih kuat daripada yang lain dalam mempengaruhi perilaku. Yang termasuk dalam faktor penguat meliputi pendapat, dukungan, kritik baik dari keluarga, teman, lingkungan, bahkan dari petugas kesehatan itu sendiri. Faktor-faktor pendorong (reinforcing factor) merupakan penguat terhadap timbulnya sikap dan niat untuk melakukan sesuatu atau berperilaku. Suatu pujian, sanjungan dan penilaian yang baik akan memotivasi, sebaliknya hukuman dan pandangan negatif seseorang akan menjadi hambatan proses terbentuknya perilaku.

4. Perilaku Kerja Yang Positif dan Negatif

Perilaku pada dasarnya berorientasi pada tujuan dengan kata lain perilaku pada umumnya dimotivasi oleh suatu keinginan untuk mencapai tujuan. Perilaku merupakan semua tindakan yang dilakukan seseorang atau cara bertindak yang menunjukkan tingkah laku seseorang dan tindakan-tindakan tersebut dapat diamati. Perilaku dapat dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu perilaku positif dan negatif.

Beberapa perilaku positif sebagai seorang karyawan yang baik menurut Irmin (2018: 44) adalah:

- a. Menampilkan etos kerja yang tinggi seperti, pandai menghargai dan mengatur waktu, memiliki disiplin yang tinggi, bisa memanfaatkan jam

kerja secara efektif, memiliki perencanaan dalam bekerja, mempunyai target dalam bekerja, tidak selalu menunggu perintah dalam bekerja, memaksimalkan potensi diri, selalu semangat, tidak mudah putus asa, berani mengambil resiko dan memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan serta memiliki prinsip dan pendirian yang kuat.

- b. Menunjukkan hubungan personal yang simpatik seperti, bertutur kata halus dan sopan, menghargai atasan dan teman, suka menolong, bisa menempatkan diri, selalu ceria, tidak segan meminta maaf bila melakukan kesalahan, mudah memaafkan kesalahan orang lain, supel, mudah diajak bekerja sama, mengakui kelebihan orang lain, memiliki ide-ide kreatif, loyalitas terhadap atasan, tidak suka membuat konflik.
- c. Mampu menyikapi perubahan secara positif seperti, selalu menyadari bahwa perubahan akan terus terjadi, setiap perubahan pasti ada sisi positif dan negatifnya, menyikapi perubahan peraturan secara positif, menyadari bahwa setiap perubahan terkadang tidak memuaskan semua pihak, dan menyadari bahwa apa yang terjadi saat ini adalah yang terbaik, selalu siap mengantisipasi perubahan, dapat mengambil manfaat dari setiap perubahan yang terjadi.
- d. Memiliki kendali diri yang kuat seperti, mampu mengendalikan amarah, dapat mengontrol pembicaraan, selalu tersenyum pada orang lain, mampu meredam rasa iri, mampu menahan godaan materi, mampu mengendalikan rasa malas, bisa berpikir dengan kepala dingin, selalu berpikir sebelum bertindak, sadar posisi dan peran, sadar akan

kelemahan diri sendiri, bisa memahami orang lain dan selalu berserah diri pada yang kuasa.

- e. Mampu meringankan tugas atasan seperti membantu atasan sebisanya, dapat memberikan solusi kepada atasan, tidak pernah menolak perintah atasan selama itu tidak melanggar hukum, mengingatkan atasan dengan cara yang santun, jika harus menolak perintah atasan tolaklah dengan santun, tahu tugas dan tanggung jawab yang diemban atasannya.
- f. Mampu menjadi contoh orang lain seperti, mempunyai sifat jujur, menghindari perilaku yang tidak pantas, mau membagi ilmunya dengan orang lain, tidak menyimpan dendam dengan orang lain, tidak menyakiti orang lain, tidak menunda pekerjaan, dan tidak sombong.
- g. Mampu membedakan antara yang hak dan yang kewajiban seperti, selalu berpikir apakah yang dilakukan itu salah atau benar, selalu menggunakan hati nurani dalam menyikapi masalah, tidak mau menerima yang bukan haknya, berusaha menyeimbangkan antara hak dan kewajiban, tidak membalas yang salah, menghadapi setiap konflik dengan kepala dingin dan selalu berpikir bekerja untuk ibadah.
- h. Kreatif dan inovatif, mempunyai prinsip hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini, memiliki ide-ide cemerlang, cepat menangkap perkembangan yang terjadi dan suka belajar, tidak takut gagal dan berani mengambil resiko, mau belajar dari orang lain.

- i. Berjiwa besar dan berlapang dada seperti, menghargai keberadaan orang lain, mengakui kelebihan orang lain, mampu menahan hawa nafsu, tidak suka mencela orang lain, tidak mudah kecewa, bersikap baik pada orang yang memusuhi kita dan selalu berpikir positif.

Terdapat empat belas tipe dari perilaku negatif yang biasa terlihat dari seseorang di tempat kerja yaitu:

- a. Tipe Locomotif

Orang dengan tipe ini mengekspresikan sikap negatifnya dengan cara melindas orang lain. Orang dengan tipe ini cenderung cepat marah dan mengekspresikan kemarahan serta rasa frustasinya pada orang lain. Orang dengan tipe ini selalu menunjukkan perilaku otokratik dan bersikap diktator. Kata-kata favorit orang seperti ini adalah, “lakukan menurut cara saya...”

- b. Tipe Perfeksionis

Orang dengan tipe ini apabila menghadapi sesuatu yang tidak sempurna akan cenderung menjadi negatif. Standar-standar yang ditetapkannya cenderung tidak realistis. Hasil pekerjaan anak buahnya yang dipuji oleh orang lain tetap belum bisa diterima olehnya. Kata-kata favoritnya adalah, “...masih harus disempurnakan lagi”.

c. Tipe Manusia Es (Penolak)

Bagi orang dengan tipe ini, perubahan sekecil apapun akan mengecewakannya dan menyebabkan bisa bersikap negatif. Tipe ini senang mempertahankan keadaan status kuno, dan cenderung menolak perubahan. Dengan kata-kata orang dengan tipe ini dapat mengatakan bahwa perubahan itu baik. Namun orang dengan tipe ini tidak akan mengimplementasikannya dalam tindakan nyata. Kata-kata favorit orang dengan tipe ini adalah, "...saya lebih menyukai cara-cara lama".

d. Tipe "Bukan Tugas Saya"

Orang dengan tipe ini mengekspresikan sikap negatifnya dengan cara menolak melakukan tugas apapun yang menurut pendapatnya tidak termasuk dalam lingkup tanggung jawabnya. Kata-kata favorit orang dengan tipe ini adalah, "Tugas ini tidak tercantum dalam job description saya".

e. Tipe Penyebar Gosip

Tipe ini menampilkan perilaku negatifnya dengan cara menebar gosip. Orang dengan tipe ini akan merasa dirinya penting apabila rumor yang disebar mendapat reaksi dan sambutan dari banyak orang. Apabila sudah mulai kehilangan kontrol atas sesuatu, orang tipe ini akan berupaya mendapatkannya kembali dengan cara menebar gosip. Kata-kata favoritnya adalah, "Mau dengar nggak? Ini ada berita heboh".

f. Tipe Pesimis

Orang dengan tipe ini memandang dunia sebagai tempat yang tidak nyaman baginya. Tipe yang satu ini selalu tidak merasa puas dengan segala sesuatu yang sudah ada. Sangat sulit untuk membuat orang-orang seperti ini merasa gembira. Dunia dilihatnya sebagai sesuatu yang sama saja, kemarin hari ini atau besok tidak ada bedanya. Kata-kata favorit orang dengan tipe ini adalah, “Lorong gelap yang kulalui ini seakan tak berujung”.

g. Tipe Miskin Komitmen

Orang dengan tipe ini sulit dipegang janji-janjinya. Dalam mengerjakan pekerjaan orang dengan tipe ini cenderung angin-anginan dan kurang bertanggung jawab. Pekerjaan merupakan prioritas paling rendah bagi orang dengan tipe ini. Orang dengan tipe ini mudah berubah-ubah fokus, tidak memiliki “sense of urgency” dalam melakukan sesuatu. Kata-kata favorit orang dengan tipe ini adalah, “...nanti saja”.

h. Tipe Pengkritik

Misi orang dengan tipe ini adalah membantah apapun yang orang lain katakan. Orang seperti ini menganggap diri selalu paling benar. Orang dengan tipe ini sulit memberi umpan balik positif pada orang lain, orang dengan tipe ini sulit memuji orang lain. Kata-kata favorit orang dengan tipe ini adalah, “Itu ide buruk”, “Usul itu tidak bisa diterapkan”.

i. Tipe Tukang Ngambek

Orang dengan tipe ini berperilaku seperti anak kecil. Apabila sesuatu tidak sesuai dengan keinginan orang dengan tipe ini, orang dengan tipe ini akan menunjukkan perilaku negatif seperti marah-marah, ngambek, mengundurkan diri, bahkan bisa menangis. Kata-kata favorit orang dengan tipe ini adalah, “Tidak ada orang yang memperhatikan saya”.

j. Tipe Relu Berkorban

Orang dengan tipe ini masuk kantor paling pagi, pulang paling malam. Namun orang dengan tipe ini cenderung banyak mengeluh tentang beban kerja orang dengan tipe ini, tentang pelanggan, juga tentang atasan serta tentang lingkungan kerja. Orang dengan tipe ini memiliki kehidupan pribadi yang kurang menyenangkan. Pekerjaan adalah pelarian orang dengan tipe ini. Orang dengan tipe ini akan berperilaku negatif apabila kerja keras orang dengan tipe ini kurang mendapat penghargaan yang pantas. Kata-kata favorit orang dengan tipe ini adalah, “Saya telah berkorban sedemikian rupa, tapi apa yang saya dapat?”

k. Tipe Menyalahkan Diri Sendiri

Orang dengan tipe seperti ini sering kecewa terhadap diri sendiri, kemudian menjadi negatif. Orang dengan tipe ini selalu menemukan kekurangan pada kinerjanya, pada penampilan, pada peningkatan karir, pada status sosial, pada latar belakang pendidikan dan lainnya. Kata-kata favorit orang dengan tipe ini pada umumnya ditujukan pada diri

sendiri seperti, “Bodoh sekali saya ini”, “Mengapa harus saya melakukan hal seperti ini?”, “Semua ini kesalahan saya”.

l. Tipe Pencari Kambing Hitam

Orang dengan tipe ini sangat sulit menerima kenyataan bahwa ini salah. Juga sulit untuk mengakui bahwa orang dengan tipe inilah yang harus bertanggungjawab atas kesalahan yang dilakukan orang lain, misalnya oleh anak buah orang dengan tipe ini. Karena itu orang dengan tipe ini akan cenderung mengalihkan kesalahan pada orang lain, alias cari kambing hitam. Kata-kata favorit orang dengan tipe ini adalah, “Saya tidak melakukan ini, dia yang melakukannya”.

m. Tipe Mudah Retak

Orang-orang yang bertipe seperti ini sangat sensitif. Hal sekecil dan sepele apapun yang dikatakan pada orang dengan tipe ini jika tidak hati-hati menyampaikannya akan membuat orang dengan tipe ini menjadi sangat tersinggung. Ketika orang dengan tipe ini tersinggung lalu menjadi negatif. Kata-kata favorit orang dengan tipe ini adalah, “Jangan katakan itu pada saya, saya tidak bisa menghadapinya”.

n. Tipe Manusia Detail

Orang dengan tipe ini sangat senang memusatkan perhatian pada hal-hal kecil dan detail. Kalimat yang kurang tanda titiknya akan dipersoalkan oleh orang yang bertipe detail ini. Kata-kata favoritnya adalah, “Saya perlu mengecek semuanya lagi dari awal”. Dalam dunia

kerja, tipe ini banyak ditemukan. Dari dua puluh lima peserta pelatihan yang memberikan evaluasi, dua puluh empat orang menyatakan bahwa pelatihannya sangat bagus, hanya satu orang menyatakan atau memberi nilai rata-rata. Direktur pelatihan akan memfokus pada yang satu orang tadi, tanpa menyinggung yang dua puluh empat lainnya.

5. Indikator Perilaku Kerja

Dalam melakukan sebuah penulisan akan menjadi lebih mudah bilamana ada indikator atau pengukurnya yang bertujuan untuk mempermudah dan memperjelas sebuah penulisan.

Indikator adalah suatu petunjuk atau tanda yang menunjukkan dengan bagaimanakah suatu keadaan atau kondisi berubah ubah. Indikator merupakan variabel yang membantu dalam mengukur perubahan-perubahan yang terjadi baik secara langsung maupun tidak langsung.

Ada empat indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui perilaku kerja menurut Bryson (2018: 41) yaitu:

a. Cooperatives—social skills (kemampuan berhubungan sosial)

Cooperativeness is involving doing something together or working together with others towards a shared aim. Yang memiliki arti yaitu mengandalkan kemampuan sosial untuk bekerjasama dengan antar para pekerja untuk mencapai suatu tujuan bersama.

b. Work quality (kualitas pekerjaan)

Para pekerja harus menunjukkan kualitas kerja yang baik agar dapat diakui dan dihargai oleh atasan atau teman sekerjanya.

c. *Work habits* (kebiasaan kerja)

Kebiasaan kerja dihubungkan dengan perilaku yang positif dan negatif di tempat kerja.

d. *Personal presentation* (pengendalian diri)

Kemampuan seseorang dalam mengendalikan diri dan menunjukkan pribadi yang profesional dalam bekerja atau dengan kata lain kemampuan dalam seseorang mengontrol emosinya dalam bekerja.

e. *Word Motivation* (motifasi kerja)

Adanya kemauan untuk bekerja mencapai suatu tujuan tertentu.

C. Kualitas Kerja

1. Pengertian Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Hal inilah yang menyebabkan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain akan bersaing dalam hal meningkatkan kualitas, baik itu kualitas peningkatan sumber daya manusia maupun kualitas produk. Peningkatan sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan bersama-sama karyawan dan

manajer dengan tujuan mencari nilai tambah agar perusahaan tersebut dapat menghadapi tantangan kompetitif. Ada beberapa pengertian tentang kualitas kerja, berikut pengertian kualitas kerja menurut beberapa pakar:

Menurut Marcana dalam Hao (2013: 11) menyebutkan bahwa: “kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien”.

Kualitas kerja adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh karyawan yang mempunyai tanggungjawab besar terhadap tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan, baik tanggungjawab pribadi, sosial, intelektual maupun tanggungjawab moral dan spiritual.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2011: 162) mengemukakan “kualitas kerja adalah kualitas kerja yang ditunjukkan karyawan dalam rangka memberikan kinerja yang terbaik bagi perusahaan”. Sedangkan menurut Martoyo (2011: 163) “kualitas kerja merupakan suatu proses dimana perusahaan mengevaluasi atau menilai prestasi kerja tersebut dilaksanakan dengan baik, tertib, dan benar serta dapat membantu meningkatkan motivasi kerja sekaligus meningkatkan loyalitas perusahaan dari para karyawan”.

Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia, kualitas sumber daya manusia mengacu pada:

- a. Pengetahuan (Knowledge) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
- b. Keterampilan (Skill), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan.
- c. Abilities yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kerja

Ada banyak faktor yang bisa mempengaruhi kualitas kerja. Faktor kualitas kerja mempunyai peranan penting bagi karyawan dan juga bagi perusahaan. Karyawan yang tidak mempunyai kualitas kerja akan berpengaruh pada kondisi kerjanya atau prestasi kerja, sehingga pada akhirnya akan merugikan pihak perusahaan. Memberi motivasi kerja dan pemenuhan kebutuhan pekerjaan akan dapat mendukung job performance menjadi lebih baik dan kualitas kerja yang dapat dicapai.

Kualitas kerja dapat dilihat dari kemampuan karyawan yang ditunjukkan, seperti:

- a. Menyelesaikan tugas-tugas secara teliti, akurat, dan tepat waktu sehingga mencapai hasil yang diharapkan.
- b. Menunjukkan perhatian pada tujuan-tujuan dan kebutuhan departemen yang bergantung pada pelayanan dan hasil kerjanya.
- c. Menangani berbagai tanggungjawab secara efektif.

d. Menggunakan jam kerja secara produktif.

Menurut Gibson (2018: 211) mengemukakan pendapatnya bahwa kualitas kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

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

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kerja, diantaranya yaitu faktor individu (kemampuan, keterampilan, dan pengalaman kerja), faktor psikologis (persepsi, peran, dan kepuasan kerja), dan faktor organisasi (struktur dan desain pekerjaan).

3. Pengukuran Kualitas Kerja

Peningkatan kualitas suatu perusahaan harus didukung dengan standar atau ukuran untuk menilai apakah suatu perusahaan tersebut mempunyai kinerja baik atau tidak. Adapun beberapa faktor penentu kinerja menurut Gomes (2018: 220) mengemukakan bahwa terdapat lima indikator kinerja yang dapat diukur, antara lain sebagai berikut:

- a. Quality of Work (kualitas pekerjaan), yaitu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi dan harapan yang dihasilkan dari suatu pekerjaan.
- b. Promptness (kecepatan/ketepatan), menunjukkan waktu yang diperlakukan seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

- c. Initiative (inisiatif), menunjukkan apresiasi seseorang terhadap pekerjaannya dengan berusaha mencari, menemukan dan mengembangkan metode-metode yang efektif untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan hasil yang gemilang.
- d. Capability (kemampuan), potensi yang dimiliki seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan efisien dan efektif.
- e. Communication (komunikasi), kemampuan seseorang dalam berinteraksi dengan sesama rekan sekerja maupun lingkungannya yang berguna untuk mendukung aktivitas pekerjaan.

Selanjutnya, Indra Bastian (2018: 221) menyebutkan bahwa indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan, dengan memperhitungkan indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Indikator masukan (inputs) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi, kebijaksanaan/peraturan perundang-undangan, dan sebagainya.
- b. Indikator keluaran (outputs) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau nonfisik.
- c. Indikator hasil (outcomes) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
- d. Indikator manfaat (benefits) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.

- e. Indikator dampak (impacts) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif terhadap setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

Dari berbagai kriteria di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja mencakup semua unsur yang akan dievaluasi dalam pekerjaan masing-masing karyawan dalam suatu perusahaan. Kualitas ini mencakup berbagai kriteria yang digunakan dalam mengukur hasil yang telah diselesaikan.

4. Cara Meningkatkan Kualitas Kerja

Menurut Anatan dan Ellitan (2017: 49), untuk meningkatkan atau mengembangkan kualitas kerja maka perusahaan perlu menjalankan langkah-langkah atau kegiatan ini, yaitu:

- a. Memberikan ide pemecahan masalah dengan partisipatif yang mengikutsertakan karyawan perusahaan terhadap seluruh jenjang. Untuk kerjasama manajemen tenaga kerja dan manajemen partisipatif dalam upaya mengidentifikasi masalah dan peluang pada lingkungan kerja atau perusahaan, mengambil keputusan dan melaksanakan perubahan.
- b. Merestruksi sifat dasar pekerjaan yang dijalankan oleh pekerja dan sistem kerja yang menjadi ruang lingkupnya, sehingga pengaturan kerja dan rangkaian kerja lebih konsisten dengan kebutuhan masing-masing individu dan struktur sosial pada tempat kerja.

- c. Membuat sistem reward inovatif yang akan memberikan iklim yang tidak sama dalam perusahaan. Hal tersebut dikarenakan sistem imbalan merupakan faktor yang diutamakan dalam memotivasi kerja dan usaha karyawan yang saat gilirannya nanti akan meningkatkan kinerja perusahaan
- d. Memperbaiki lingkungan kerja yang ditekankan pada keadaan sebenarnya yang mencakup pekerja, didalamnya ada lingkungan fisik, jam kerja, dan peraturan yang diberlakukan.

5. Indikator Kualitas Kerja

Menurut Hasibuan (2018: 78) terdapat beberapa indikator yang dapat mempengaruhi kualitas kerja karyawan, yaitu:

a. Potensi diri

Potensi diri merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang, tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal.

b. Hasil kerja Optimal

Hasil kerja yang optimal harus dimiliki oleh seorang karyawan, karyawan harus biasa memberikan hasil kerjanya yang terbaik, salah satunya dapat dilihat dari produktivitas perusahaan, kualitas kerja, dan kuantitas kerja.

c. Proses kerja

Proses kerja merupakan suatu tahapan terpenting dimana karyawan menjalankan tugas dan perannya dalam suatu perusahaan, melalui proses ini kinerja karyawan dapat dilihat dari kemampuan membuat perencanaan kerja, kreatif dalam melaksanakan pekerjaan, mengevaluasi tindakan kerja, melakukan tindakan perbaikan.

d. Antusiasme

Antusiasme merupakan suatu sikap, dimana seseorang karyawan melakukan kepedulian terhadap pekerjaannya. Hal ini bisa dilihat dari kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja.

D. Kerangka Pikir

Menurut Sugiyono (2018: 128), “kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”.

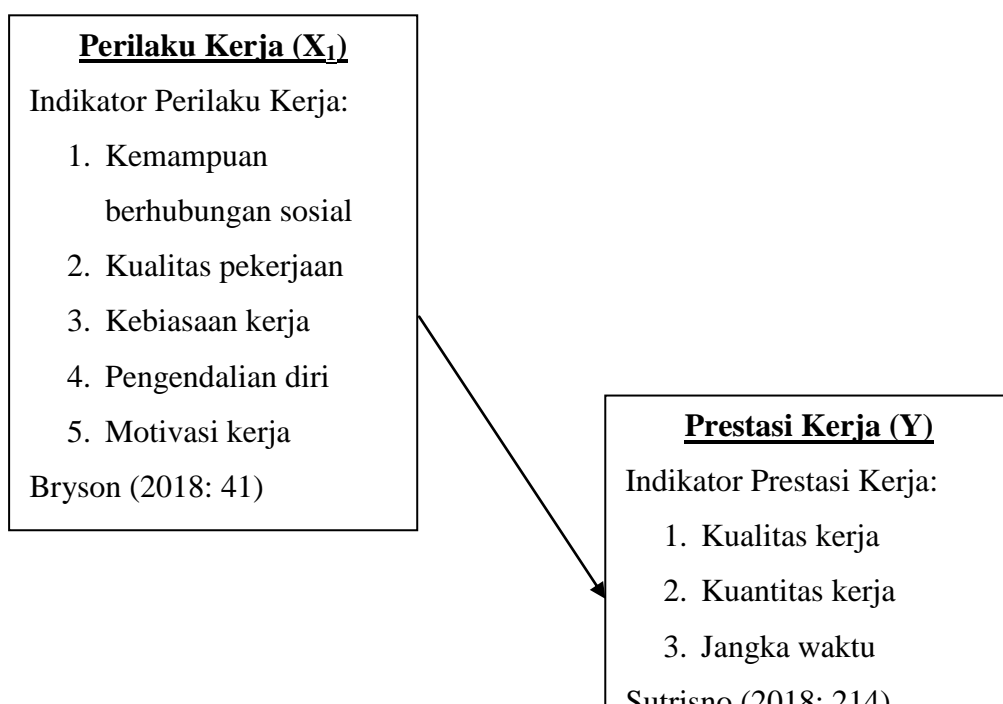
Perilaku kerja karyawan menjadi salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan. Perilaku yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggungjawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan. Perilaku kerja merupakan salah satu faktor terpenting karena semakin baik perilaku karyawan, akan semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Dengan adanya pengawasan, sanksi hukuman dan ketegasan dari atasan dapat menjadikan karyawan lebih memerhatikan perilaku dalam melaksanakan tugasnya karena tanpa perilaku karyawan yang baik, sulit bagi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Oleh karena itu, peningkatan perilaku kerja menjadi bagian yang penting dalam manajemen

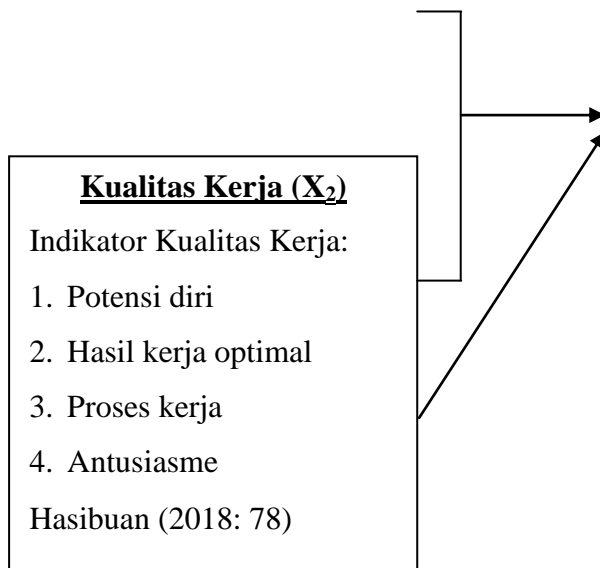
sumber daya manusia, sebagai faktor penting dalam peningkatan prestasi kerja. Dengan demikian prestasi kerja karyawan akan lebih baik dalam pekerjaannya dan memiliki rasa tanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya.

Selain perilaku kerja yang didukung prestasi kerja karyawan pada suatu perusahaan ada faktor lain yaitu kualitas kerja. Apabila karyawan memiliki kualitas baik dalam pekerjaannya, maka ia akan melaksanakan tugas pada tingkat yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang memiliki kualitas rendah. Dengan kata lain, kualitas kerja pada karyawan akan mempengaruhi tingkat prestasinya. Dimana prestasi kerja akan mempengaruhi tingkat keberhasilan atau kemajuan perusahaan. Oleh karena itu, maka sejalan dengan kerangka pikir tersebut dapat diduga bahwa terdapat pengaruh atau korelasi positif antara perilaku kerja dan kualitas kerja terhadap prestasi kerja karyawan.

Gambar 2.1

Kerangka Pikir Penelitian





E. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2018: 134) “hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”. Hipotesis yang dapat dibuat berdasarkan pemaparan dalam rumusan masalah dan teori adalah:

1. Perilaku Kerja berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada perusahaan Multi Mart Ambarawa.
2. Kualitas Kerja berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada perusahaan Multi Mart Ambarawa.
3. Perilaku Kerja dan Kualitas Kerja berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada perusahaan Multi Mart Ambarawa.

