

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkaitan tentang iklim organisasi, etos kerja dan kinerja adalah Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Etos Kerja terhadap Kinerja Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara Medan yang dilakukan oleh Zulham (2008). Adapun tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi dan etos kerja terhadap kinerja pegawai Fakultas Ekonomi Sumatera Utara Medan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah 65 orang. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh (sensus). Sehingga, dengan menggunakan metode tersebut diperoleh hasil jumlah sampel sama dengan jumlah populasi yaitu 65 orang pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.

Setelah dilakukan uji statistik dan uji parsial, maka diperoleh hasil bahwa secara bersamaan variabel budaya organisasi dan etos kerja apabila diarahkan ke arah yang lebih baik maka akan meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Azhary (2012) yaitu Pengaruh Kompetensi dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.

Populasi yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah 238 orang karyawan, dan sampel berjumlah 70 orang. Selanjutnya, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui angket (kuesioner) yang pengukurannya menggunakan skala interval dan diolah secara statistik dengan menggunakan metode analisis regresi berganda dengan persamaan *structural*.

Setelah dilakukan uji statistik dan uji parsial, maka diperoleh hasil bahwa kedua variabel yaitu kompetensi dan iklim organisasi secara signifikan mempengaruhi variabel kinerja dengan tingkat dominan yang paling mempengaruhi kinerja karyawan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk adalah variabel kompetensi.

Kedua penelitian yang dilakukan oleh Zulham (2008) dan Azhary (2012) hampir sama dengan judul penelitian yang diambil oleh peneliti saat ini, yang membedakannya adalah variabel yang digunakan serta lokasi yang digunakan dalam melakukan penelitian.

2.2 Teori Iklim Organisasi

Iklim organisasi sangat penting bagi suatu perusahaan. Karena, iklim organisasi akan membentuk sikap yang akan ditunjukkan oleh karyawan terhadap pekerjaannya. Iklim organisasi juga menjadi ciri atau karakteristik dari sebuah organisasi yang membedakannya dari organisasi lainnya. Brown dan Leigh dalam (Susanty, 2012) mengatakan bahwa iklim organisasi menjadi sangat penting karena organisasi yang dapat menciptakan lingkungan dimana karyawannya merasa ramah dapat mencapai potensi yang penuh dalam melihat kunci dari keunggulan bersaing. Oleh karena itu, iklim organisasi dapat dilihat sebagai variabel kunci kesuksesan organisasi.

2.2.1 Pengertian Iklim Organisasi

Banyak yang mendefinisikan istilah iklim organisasi dengan banyak cara, karena iklim organisasi begitu luas untuk didefinisikan secara sederhana. Berikut adalah beberapa pengertian tentang iklim organisasi:

Steers (1985) mengatakan bahwa konsep iklim organisasi yang sebenarnya sedang dibicarakan adalah mengenai sifat-sifat atau ciri yang dirasa terdapat dalam lingkungan kerja yang timbul terutama karena kegiatan organisasi, yang dilakukan secara sadar atau tidak dan dianggap mempengaruhi perilaku kemudian. Dengan kata lain, iklim organisasi adalah merupakan kepribadian dari organisasi seperti yang dilihat oleh para anggotanya. Tagiuri dan Litwin (dalam Wirawan, 2007) mendefinisikan iklim organisasi sebagai "*...a relatively enduring quality of the internal environment of an organization that (a) is experienced by its members,*

(b) influences their behavior, and can be described in terms of the values of a particular set of characteristics (or attributes) of the organization." Menurut Tagiuri dan Litwin, iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi, memengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set karakteristik atau sifat organisasi.

Konsep yang tidak jauh berbeda disampaikan oleh Davis dan Newstrom (2001) yang memandang iklim organisasi sebagai kepribadian sebuah organisasi yang membedakan dengan organisasi lainnya yang mengarah pada persepsi masing-masing anggota dalam memandang organisasi. Lebih dalam Al Shammari dalam Haryanti (2005) mendefinisikan iklim organisasi sebagai suatu set dari sifat-sifat terukur (*measurable properties*) dari lingkungan kerja yang dirasakan atau dilihat secara langsung atau tidak langsung oleh orang hidup yang bekerja di lingkungan tersebut dan diasumsikan mempengaruhi motivasi dan perilaku mereka.

Penjelasan yang hampir serupa dijelaskan oleh Owens dalam Wirawan (2007), mengatakan iklim organisasi adalah "*...study of perceptions that individuals have of various aspects of the environment in the organization*" (studi persepsi individu mengenai berbagai aspek lingkungan organisasinya). Kemudian, penjelasan mengenai iklim organisasi juga dikemukakan oleh Luthans dalam Simamora (2004) disebutkan bahwa iklim organisasi adalah lingkungan internal atau psikologi organisasi.

Penjabaran beberapa pendapat ahli diatas dalam memberikan definisi teoretik tentang iklim organisasi menghasilkan kesimpulan bahwa iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi, baik secara individual maupun kelompok tentang sifat-sifat dan karakteristik organisasi yang mencerminkan norma serta keyakinan dalam sebuah organisasi.

2.2.2 Dimensi dan Faktor dalam Pengukuran Iklim Organisasi

Iklim organisasi memiliki dimensi-dimensi dan juga faktor-faktor yang dapat digunakan untuk mengukur atau mengetahui seberapa baik iklim tersebut dirasakan oleh para anggota organisasi. Menurut Wirawan (2007) dimensi iklim organisasi meliputi:

a. Struktur

Struktur organisasi merefleksikan perasaan terhadap organisasi secara baik dan mempunyai peran serta tanggungjawab yang jelas dalam lingkungan organisasi. Struktur tinggi jika pekerjaan didefinisikan secara baik, dan begitu pula sebaliknya.

b. Standar-standar

Standar digunakan untuk mengukur perasaan tekanan dalam meningkatkan kinerja dan derajat kebanggaan yang dimiliki oleh anggota organisasi agar melakukan pekerjaan dengan baik.

c. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merefleksikan perasan karyawan bahwa mereka pemimpin diri sendiri sehingga tidak memerlukan keputusan yang dilegitimasi oleh anggota organisasi lainnya.

d. Penghargaan

Penghargaan mengindikasikan bahwa anggota organisasi merasa dihargai jika mereka dapat menyelesaikan tugas dengan baik.

e. Dukungan

Dukungan berarti perasaan percaya dan saling mendukung yang terus berlangsung diantara anggota kelompok kerja.

f. Komitmen

Komitmen mengindikasikan perasaan bangga anggota organisasi terhadap organisasinya dan derajat kesetiaan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Dimensi yang lebih ringkas diungkapkan oleh model Pines dalam Kusnan (2004), iklim kinerja sebuah organisasi dapat diukur melalui empat dimensi, sebagai berikut:

1. Dimensi Psikologikal, yaitu meliputi variabel seperti beban kerja, kurang otonomi, kurang pemenuhan sendiri, dan kurang inovasi.
2. Dimensi Struktural, yaitu meliputi variabel seperti fisik, bunyi, dan tingkat keserasian antara keperluan kerja dan struktur fisik.
3. Dimensi sosial, yaitu meliputi aspek interaksi dengan klien, rekan sejawat, dan penyelia.
4. Dimensi Birokratik, yaitu meliputi undang-undang dan peraturan-peraturan konflik peranan dan kekaburan peranan.

Higgins dalam Beiby (2012) berpendapat bahwa iklim organisasi dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

a. Manajer / pimpinan

Pada dasarnya setiap tindakan yang diambil oleh pimpinan atau manajer mempengaruhi iklim dalam beberapa hal, seperti aturan-aturan, kebijakan-kebijakan, dan prosedur-prosedur organisasi terutama masalah-masalah yang berhubungan dengan masalah personalia, distribusi imbalan, gaya komunikasi, cara-cara yang digunakan untuk memotivasi, teknik-teknik dan tindakan pendisiplinan, interaksi antara manajemen dan kelompok, interaksi antar kelompok, perhatian pada permasalahan yang dimiliki karyawan dari waktu ke waktu, serta kebutuhan akan kepuasan dan kesejahteraan karyawan.

b. Tingkah laku karyawan

Tingkah laku karyawan mempengaruhi iklim melalui kepribadian mereka, terutama kebutuhan mereka dan tindakan-tindakan yang mereka lakukan untuk memuaskan kebutuhan tersebut. Komunikasi karyawan memainkan bagian penting dalam membentuk iklim. Cara seseorang berkomunikasi menentukan tingkat sukses atau gagalnya hubungan antar manusia.

Berdasarkan gaya normal seseorang dalam hidup atau mengatur sesuatu dapat menambahnya menjadi iklim yang positif atau dapat juga mengurangnya menjadi negatif.

c. Tingkah laku kelompok kerja

Terdapat kebutuhan tertentu pada kebanyakan orang dalam hal hubungan persahabatan, suatu kebutuhan yang seringkali dipenuhi oleh kelompok dalam organisasi. Kelompok-kelompok berkembang dalam organisasi dengan

dua cara, yaitu secara formal (utamanya pada kelompok kerja) dan informal sebagai kelompok persahabatan atau kesamaan minat.

d. Faktor eksternal organisasi

Sejumlah faktor eksternal organisasi mempengaruhi iklim pada organisasi tersebut. Keadaan ekonomi adalah faktor utama yang mempengaruhi iklim. Contohnya dalam perekonomian dengan inflasi yang tinggi, organisasi berada dalam tekanan untuk memberikan peningkatan keuntungan sekurang-kurangnya sama dengan tingkat inflasi. Seandainya pemerintah telah menetapkan aturan tentang pemberian upah dan harga yang dapat membatasi peningkatan keuntungan, karyawan mungkin menjadi tidak senang dan bisa keluar untuk mendapatkan pekerjaan pada perusahaan lain. Dilain pihak, ledakan ekonomi dapat mendorong penjualan dan memungkinkan setiap orang mendapatkan pekerjaan dan peningkatan keuntungan yang besar, sehingga hasilnya iklim menjadi lebih positif.

2.3 Teori Etos Kerja

Etos kerja dapat diartikan sebagai pandangan bagaimana melakukan kegiatan yang bertujuan mendapatkan hasil atau mencapai kesuksesan. Etos kerja yang baik sangat dibutuhkan oleh setiap orang agar mampu memaksimalkan kemampuannya terhadap bidang atau profesi yang sedang digeluti. Jepang selama ini kita kenal sebagai salah satu negara di dunia yang memiliki etos kerja yang hebat. Etos kerja yang baik ini menimbulkan suatu dampak kemajuan teknologi dan penguasaan teknologi, serta mempengaruhi pertumbuhan ekonomi negara Jepang itu sendiri. Hal itu membuktikan akan pentingnya arti dari etos kerja

dimana apabila diaplikasikan dengan baik dalam sebuah organisasi maka akan meningkatkan kinerja para anggota didalamnya. Bahkan, apabila lebih dalam lagi etos kerja diaplikasikan dalam masyarakat sebuah negara maka akan memberikan dampak yang besar dalam kualitas sumber daya manusia yang dimiliki.

2.3.1 Pengertian Etos Kerja

Etos berasal dari bahasa Yunani (*ethos*) yang memberikan arti sikap, kepribadian, watak, karakter, serta keyakinan atas sesuatu. Sikap ini tidak saja dimiliki oleh individu, tetapi juga oleh kelompok bahkan masyarakat. Mac Clelland dalam (<http://www.psychologymania.com>) “mengartikan etos kerja dengan *Need of Achievement* (N. Ach) yakni virus mental yang mendorong untuk meraih hasil atau prestasi hidup yang lebih baik dari keadaan sebelumnya, atau dengan kata lain, sebuah semangat dan sikap mental yang selalu berpandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari kehidupan kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini”.

Beberapa para ahli lain memiliki definisi tentang etos kerja yang diantaranya adalah Menurut Geertz dalam Khasanah, dkk (2013) Etos adalah sikap yang mendasar terhadap diri dan dunia yang dipancarkan hidup. Sikap disini digambarkan sebagai prinsip masing-masing individu yang sudah menjadi keyakinannya dalam mengambil keputusan. Pendapat yang tak jauh berbeda disampaikan oleh Pelly dalam Purwaningsih (2012) yang mengatakan etos kerja adalah sikap yang muncul atas kehendak dan kesadaran sendiri yang didasari oleh sistem orientasi nilai budaya terhadap kerja.

Etos kerja dapat diartikan sebagai konsep tentang kerja atau paradigma kerja yang diyakini oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai baik dan benar yang diwujudkannyatakan melalui perilaku kerja mereka secara khas (Sinamo, 2003).

Definisi lainnya disampaikan oleh Tasmara (2002) yang mengatakan Etos kerja adalah totalitas kepribadian dirinya serta caranya mengekspresikan, memandang, meyakini dan memberikan makna ada sesuatu yang mendorong dirinya untuk bertindak dan meraih amal yang optimal, sehingga pola hubungan antara manusia dengan dirinya dan antara manusia dengan makhluk lainnya dapat terjalin dengan baik.

Sesuai dengan beberapa pengertian dan pendapat ahli yang telah dijabarkan diatas, dapat disimpulkan bahwa etos kerja adalah sikap, kepribadian, watak, karakter, serta keyakinan atas sesuatu yang mendasar terhadap diri untuk meraih hasil atau prestasi hidup yang lebih baik dari keadaan sebelumnya. Karyawan yang memiliki etos kerja tinggi tercermin dalam perilakunya, seperti suka bekerja keras, bersikap adil, tidak membuang-buang waktu saat bekerja, keinginan memberikan lebih dari yang disyaratkan, mau bekerja sama, hormat terhadap rekan kerja, dan sebagainya (Zulham, 2008).

2.3.2 Delapan Etos Kerja

Ada delapan etos kerja yang disampaikan oleh Sinamo dalam Zulham, (2008) yaitu:

1. Kerja adalah rahmat

Etos kerja pertama adalah percaya pada paradigma bahwa kerja adalah rahmat, dan karena itu harus disyukuri paling sedikit karena 5 (lima) alasan:

- a. Pekerjaan itu sendiri secara hakiki adalah berkat Tuhan. Lewat pekerjaan Tuhan memelihara manusia. Dengan upah yang diterima karyawan dapat menyediakan sandang, pangan untuk keluarganya.
- b. Karyawan selain menerima upah finansial juga menerima banyak faktor plus, misalnya jabatan, fasilitas, berbagai tunjangan dan kemudahan.
- c. Talenta yang menjadi basis keahlian juga merupakan rahmat yang diberikan Tuhan kepada manusia.
- d. Bahan baku yang dipakai dan diolah dalam bekerja juga telah tersedia karena rahmat Tuhan.
- e. Di dalam pekerjaan semua individu terlibat dalam sebuah jaringan antar manusia yang fungsional, hierarkis, dan sinergis yang membentuk kelompok kerja, profesi, korps, dan komunitas.

2. Kerja adalah amanah

Etos amanah lahir dari proses dialektika dan refleksi batin tatkala manusia berhadapan dengan kenyataan buruk di lapangan yang diperhadapkan dengan tuntutan moral dan idealisme dipihak lain. Pada proses ini terjadi penyentakan-penyentakan perasaan, kejutan-kejutan kejiwaan, dan pencerahan-pencerahan batin yang kemudian mentransformasikan kesadaran

manusia ke tingkat yang lebih tinggi dan selanjutnya melahirkan etos amanah.

Dari kesadaran amanah ini lahirlah kewajiban moral yaitu tanggungjawab yang kemudian menumbuhkan keberanian moral dan keinginan kuat untuk:

- a. Bekerja sesuai dengan *job description* dan mencapai target-target kerja yang ditetapkan.
- b. Tidak menyalahgunakan fasilitas organisasi.
- c. Tidak membuat dan mendistribusikan laporan fiktif.
- d. Tidak menggunakan jam kerja untuk kepentingan pribadi.
- e. Mematuhi semua aturan dan peraturan organisasi.

3. Kerja adalah panggilan

Kerja sebagai panggilan adalah sebuah konsep yang sangat tua. Tradisi

Hinduisme dan Buddhisme konsep panggilan ini disebut darma, yaitu panggilan suci, kewajiban suci, tugas sakral untuk mengerjakan sesuatu.

Tujuan panggilan yang terpenting adalah agar manusia dapat bekerja tuntas dan selalu mengedepankan integritas:

- a. Setiap orang lahir ke dunia dengan panggilan khusus, yang dilakoni oleh setiap orang terutama melalui pekerjaannya.
- b. Agar panggilan berhasil terselesaikan sampai tuntas, diperlukan integritas yang kuat, komitmen, kejujuran, keberanian mendengarkan nurani dan memenuhi tuntutan profesi dengan segenap hati, pikiran, dan tenaga.
- c. Integritas adalah komitmen, janji yang harus ditepati, untuk menunaikan darma hingga tuntas, tidak pura-pura lupa pada tugas atau ingkar pada tanggungjawab.

- d. Integritas berarti memenuhi tuntutan darma dan profesi dengan segenap hati, segenap pikiran dan segenap tenaga secara total, utuh dan menyeluruh.
- e. Integritas berarti bersikap jujur kepada diri sendiri dan berkehendak baik, tidak memanipulasi, tetapi mengutamakan kejujuran dalam berkarya.
- f. Integritas berarti bersikap sesuai tuntutan nurani, memenuhi panggilan hati untuk bertindak dan berbuat yang benar dengan mengikuti aturan dan prinsip sehingga bebas dari konflik kepentingan.

4. Kerja adalah aktualisasi

Aktualisasi diri atau pengembangan potensi insani dapat terlaksana melalui pekerjaan, karena bekerja adalah pengerahan energi biologis, psikologis, dan spiritual yang selain membentuk karakter dan kompetensi manusia. Tujuan aktualisasi yang terpenting adalah agar manusia biasa bekerja keras dan selalu tuntas:

- a. Tak ada sukses yang berarti tanpa kerja keras.
- b. Kerja keras tak lain adalah melangkah satu demi satu secara teratur menuju impian yang diidamkan.
- c. Jangan berkecil hati karena menjumpai halangan, karena bahkan batu penghalang pun bisa menjadi batu loncatan menuju keberhasilan.
- d. Manusia tak akan pernah memperoleh sesuatu yang besar kecuali ia mencobanya dengan kerja keras penuh semangat.
- e. Janganlah menangisi kegagalan, mulailah sekali lagi!

5. Kerja adalah ibadah

Kerja itu ibadah, yang intinya adalah tindakan memberi atau membaktikan harta, waktu, hati, dan pikiran. Melalui pekerjaan, manusia dapat memiliki kepribadian, karakter, dan mental yang berkembang, dapat memperkaya hubungan silaturahmi yang saling mengasihi dan menyayangi, membangun rasa kesatuan antar manusia, menghasilkan kemakmuran, kesejahteraan dan kebahagiaan.

6. Kerja adalah seni

Kerja sebagai seni yang mendatangkan kesukaan dan gairah kerja bersumber pada aktivitas-aktivitas kreatif, artistik, dan interaktif. Aktivitas seni menuntut penggunaan potensi kreatif dalam diri manusia, baik untuk menyelesaikan masalah-masalah kerja yang timbul maupun untuk menggagas hal-hal baru. Pekerjaan yang dihayati sebagai seni terutama terlihat dari kemampuan manusia berpikir tertib, sistematis, dan konseptual, kreatif memecahkan masalah, imajinatif menemukan solusi, inovatif mengimplementasikannya, dan cerdas saat menjual.

7. Kerja adalah kehormatan

Kerja sebagai kehormatan memiliki sejumlah dimensi yang sangat kaya, yaitu:

- a. Secara okupasional, pemberi kerja menghormati kemampuan karyawan sehingga seseorang itu layak memangku jabatan atau melaksanakan tugas tersebut.

- b. Secara psikologis, pekerjaan memang menyediakan rasa hormat dan kesadaran dalam diri individu bahwa ia memiliki kemampuan dan mampu dibuktikan dengan prestasi-prestasi yang diraihinya.
- c. Secara sosial, kerja memberikan kehormatan karena berkarya dengan kemampuan diri sendiri adalah kebajikan.
- d. Secara finansial, pekerjaan memampukan manusia menjadi mandiri secara ekonomis.
- e. Secara moral, kehormatan berarti kemampuan menjaga perilaku etis dan menjauhi perilaku nista.
- f. Secara personal, jika pengertian moral diatas dapat dipenuhi, maka kehormatan juga bermakna ketepercayaan (*trustworthiness*) yang lahir dari bersatunya kata dan perbuatan.
- g. Secara profesional, kehormatan berarti prestasi unggul (*superior performance*).

8. Kerja adalah pelayanan

Tujuan pelayanan yang terpenting adalah agar manusia selalu bekerja paripurna dengan tetap rendah hati. Di dunia bisnis, melayani adalah ikhtiar tiada henti untuk memuaskan pelanggan dengan menyajikan karya-karya yang mengesankan dan produk-produk unggulan. Apabila semua orang bekerja sesuai dengan hakikat profesi dan pekerjaannya, melayani dengan sempurna penuh kerendahan hati, maka setiap orang, dan pada gilirannya seluruh masyarakat, akan bergerak ke tingkat kemuliaan yang lebih tinggi.

2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Etos Kerja

Etos kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor (Anoraga, 2001), yaitu:

1. Agama

Pada dasarnya agama merupakan suatu sistem nilai yang akan mempengaruhi atau menentukan pola hidup para penganutnya. Cara berpikir, bersikap dan bertindak seseorang tentu diwarnai oleh ajaran agama yang dianut jika seseorang sungguh-sungguh dalam kehidupan beragama. Etos kerja yang rendah secara tidak langsung dipengaruhi oleh rendahnya kualitas keagamaan dan orientasi nilai budaya yang konservatif turut menambah kokohnya tingkat etos kerja yang rendah.

2. Budaya Sikap mental, tekad, disiplin, dan semangat kerja masyarakat

Budaya Sikap mental, tekad, disiplin, dan semangat kerja masyarakat juga disebut sebagai etos budaya dan secara operasional etos budaya ini juga disebut sebagai etos kerja. Kualitas etos kerja ini ditentukan oleh sistem orientasi nilai budaya masyarakat yang bersangkutan. Masyarakat yang memiliki sistem nilai budaya maju akan memiliki etos kerja yang tinggi dan sebaliknya, masyarakat yang memiliki sistem nilai budaya yang konservatif akan memiliki etos kerja yang rendah, bahkan bisa sama sekali tidak memiliki etos kerja.

3. Sosial Politik

Tinggi rendahnya etos kerja suatu masyarakat dipengaruhi oleh ada atau tidaknya struktur politik yang mendorong masyarakat untuk bekerja keras dan dapat menikmati hasil kerja keras dengan penuh. Etos kerja harus dimulai dengan kesadaran akan pentingnya arti tanggung jawab kepada masa depan

bangsa dan negara. Dorongan untuk mengatasi kemiskinan, kebodohan dan keterbelakangan hanya mungkin timbul jika masyarakat secara keseluruhan memiliki orientasi kehidupan yang terpacu ke masa depan yang lebih baik.

4. Kondisi Lingkungan/Geografis

Etos kerja dapat muncul dikarenakan faktor kondisi geografis. Lingkungan alam yang mendukung mempengaruhi manusia yang berada didalamnya melakukan usaha untuk dapat mengelola dan mengambil manfaat, dan bahkan dapat mengundang pendatang untuk turut mencari penghidupan dilingkungan tersebut.

5. Pendidikan

Etos kerja tidak dapat dipisahkan dengan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan sumber daya manusia akan membuat seseorang mempunyai etos kerja keras. Meningkatnya kualitas penduduk dapat tercapai apabila ada pendidikan yang merata dan bermutu disertai dengan peningkatan dan perluasan pendidikan, keahlian, dan keterampilan sehingga semakin meningkat pula aktivitas dan produktivitas masyarakat sebagai pelaku ekonomi.

6. Struktur Ekonomi.

Tinggi rendahnya etos kerja suatu masyarakat dipengaruhi oleh ada atau tidaknya struktur ekonomi, yang mampu memberikan insentif bagi anggota masyarakat untuk bekerja keras dan menikmati hasil kerja keras mereka dengan penuh.

7. Motivasi Intrinsik Individu.

Individu yang akan memiliki etos kerja yang tinggi adalah individu yang bermotivasi tinggi. Etos kerja merupakan suatu pandangan dan sikap yang didasari oleh nilai-nilai yang diyakini seseorang. Keyakinan inilah yang menjadi suatu motivasi kerja. Maka etos kerja juga dipengaruhi oleh motivasi seseorang yang bukan bersumber dari luar diri, tetapi yang tertanam dalam diri sendiri, yang sering disebut dengan motivasi intrinsik.

2.4 Teori Kinerja

Permasalahan tentang kinerja karyawan dewasa ini perlu mendapat perhatian khusus. Diera globalisasi yang telah melanda berbagai aspek kehidupan manusia setiap organisasi perusahaan harus memiliki manajemen yang efektif dimana para karyawannya memiliki tingkat kinerja yang baik atau tinggi agar dapat bersaing dan mempertahankan hidup. Sumber daya manusia sebagai tonggak kehidupan organisasi dan sebagai kendaraan untuk mencapai tujuan sekaligus aset yang sangat berharga dimana menimbulkan persaingan tersendiri. Oleh sebab itu, kinerja menjadi masalah utama yang harus diselesaikan oleh para pemimpin agar tujuan-tujuan yang telah dibangun dapat terwujud dengan sempurna.

2.4.1 Pengertian Kinerja

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Sulistiyani (2003) “Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya”. Hasibuan (2001) mengemukakan “kinerja (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 kinerja menurut Kusriyanto dalam Mangkunegara (2005) adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu (lazimnya per jam). Gomes dalam Mangkunegara, (2005) mengemukakan definisi kinerja sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas. Sedangkan menurut Mangkunegara sendiri (2005) mendefinisikan, kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sesuai dengan beberapa penjabaran tentang arti dan penjelasan tentang apa yang disebut dengan kinerja, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan dimana membuahkan hasil kerja yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja sehingga menghasilkan output, efisiensi serta efektivitas yang sering dihubungkan dengan produktivitas, baik secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada orang tersebut.

2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja individual karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya:

1. Motivasi

Motivasi yang berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab orang melakukan suatu perbuatan yang berlangsung secara sadar. Motivasi memiliki hubungan langsung dengan kinerja individual karyawan. Karena kedudukan dan hubungannya itu, maka sangatlah strategis jika pengembangan kinerja individual karyawan dimulai dari peningkatan motivasi kerja. Motivasi merupakan pengatur arah atau tujuan dalam melakukan aktivitas, sehingga motivasi yang tinggi akan diutamakan ketimbang yang lemah.

2. Kemampuan

Kemampuan dalam hal ini adalah kemampuan individu dalam bekerja. Apabila kemampuannya tinggi kinerja yang dihasilkan akan tinggi pula namun sebaliknya apabila rendah maka kinerja akan rendah pula.

3. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja menunjuk pada hal-hal yang berada disekeliling dan mencakup kerja karyawan di kantor. Kondisi lingkungan kerja lebih banyak tergantung dan diciptakan oleh pimpinan, sehingga suasana kerja yang tercipta tergantung pada pola yang diciptakan pimpinan. Lingkungan kerja dalam perusahaan, dapat berupa struktur tugas, desain pekerjaan, pola kepemimpinan, pola kerjasama, ketersediaan sarana kerja, dan imbalan (*reward system*).

Sebuah pendapat disampaikan oleh Prawirosentono (1999) yang mengatakan kinerja seorang karyawan akan baik, jika karyawan mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan/upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan. Secara teoritis ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja individu, yaitu: variabel individu, variabel organisasi dan variabel psikologis. Menurut Gibson (2003), ada tiga perangkat variabel yang mempengaruhi perilaku dan prestasi kerja atau kinerja, yaitu:

- a. Variabel Individual, terdiri dari: kemampuan dan keterampilan, mental dan fisik, latar belakang (keluarga, tingkat sosial), penggajian dan demografis (umur, asal-usul, jenis kelamin).
- b. Variabel Organisasional, terdiri dari: sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur desain pekerjaan.
- c. Variabel Psikologis, terdiri dari: persepsi, sikap, kepribadian, belajar, motivasi.

Terdapat aspek-aspek standar pekerjaan yang terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif meliputi (Mangkunegara, 2006):

- Aspek kuantitatif yaitu:
 1. Proses kerja dan kondisi pekerjaan,
 2. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan,
 3. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan
 4. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja

- Aspek kualitatif yaitu:
 1. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan,
 2. Tingkat kemampuan dalam bekerja,
 3. Kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan, dan
 4. Kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen/masyarakat).

2.4.3 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Fokusnya adalah untuk mengetahui seberapa produktif seorang karyawan dan apakah ia bisa berkinerja sama atau lebih efektif pada masa yang akan datang, sehingga karyawan, organisasi, dan masyarakat semuanya memperoleh manfaat. (Schuler & Jackson, 1996)

Pendefinisian tentang penilaian kinerja lainnya disampaikan oleh Mondy & Noe (1990) yang mendefinisikan penilaian prestasi kerja sebagai: “Suatu sistem yang bersifat formal yang dilakukan secara periodik untuk mereview dan mengevaluasi kinerja pegawai”. Pendapat yang tidak jauh berbeda disampaikan oleh Irawan (1997) berpendapat bahwa penilaian prestasi kerja adalah ”Suatu cara dalam melakukan evaluasi terhadap prestasi kerja karyawan dengan serangkaian tolak ukur tertentu yang obyektif dan berkaitan langsung dengan tugas seseorang serta dilakukan secara berkala”. Sementara itu, Levinson seperti dikutip oleh Marwansyah dan Mukaram (1999) mengatakan bahwa “Penilaian unjuk kerja

adalah uraian sistematis tentang kekuatan/kelebihan dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang atau sebuah kelompok”. Adapun sasaran proses penilaian dikemukakan oleh Alewine dalam Yusuf (2013) sebagai berikut:

”Sasaran proses penilaian prestasi kerja adalah untuk membuat karyawan memandang diri mereka sendiri seperti apa adanya, mengenali kebutuhan perbaikan kinerja kerja, dan untuk berperan serta dalam membuat rencana perbaikan kinerja”. Tujuan umum penilaian kinerja sendiri adalah mengevaluasi dan memberikan umpan balik konstruktif kepada para karyawan yang pada akhirnya mencapai efektivitas organisasi.

2.4.3.1 Unsur-Unsur Penilaian Kinerja

Unsur-unsur yang perlu diadakan dalam proses penilaian kinerja pada umumnya adalah sebagai berikut (Sastrohadiwiryo, 2003):

- a. Kesetiaan: tekad dan kesanggupan mentaati melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.
- b. Prestasi kerja: kinerja yang dicapai oleh tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.
- c. Tanggung jawab: kesanggupan seorang tenaga kerja dalam menyelenggarakan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul risiko atas keputusan yang telah diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.
- d. Ketaatan: kesanggupan seorang tenaga kerja untuk menaati segala ketentuan, perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku.

- e. Kejujuran: ketulusan hati seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan serta kemampuan untuk tidak menyalah gunakan wewenang yang telah diberikan kepadanya.
- f. Kerjasama: kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama - sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan.
- g. Prakarsa: kemampuan seorang tenaga kerja untuk mengambil keputusan, langkah-langkah atau melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dan bimbingan dari manajemen.
- h. Kepemimpinan: kemampuan yang dimiliki seorang tenaga kerja untuk meyakinkan orang lain sehingga dapat dikerahkan secara maksimum untuk melaksanakan tugas pokok.

Selain itu, Ada tiga jenis kriteria-kriteria dalam penilaian prestasi kerja, menurut Syamsuddin dan Yunus dalam Amrullah (2012) yaitu:

1. Kriteria berdasarkan sifat
 - a. Kemampuan (*ability*) yaitu kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.
 - b. Loyalitas (*loyalty*) yaitu suatu bentuk sikap yang senantiasa melihat segala sesuatunya sebagai proses perbaikan demi perbaikan.
 - c. Kejujuran (*honesty*) atau transparansi yaitu suatu bentuk keterusterangan atau bentuk keterbukaan dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

- d. Kreativitas (*creativity*) yaitu kemampuan memproduksi cerita atau ide-ide baru yang dapat digunakan untuk membantu proses penyelesaian pekerjaan.
 - e. Kemampuan memimpin (*leadership*) yaitu kemampuan mempengaruhi, memotivasi dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan.
2. Kriteria berdasarkan perilaku:
- a. Melaksanakan tugas (*perform task*). Hal ini berkaitan dengan tingkat pelaksanaan tugas.
 - b. Mengikuti instruksi (*obey instruction*). Hal ini berkaitan dengan bagaimana seseorang mengikuti instruksi dalam melaksanakan tugasnya.
 - c. Melaporkan permasalahan (*report problem*). Hal ini menyangkut apakah seseorang melaporkan permasalahan yang dihadapinya dalam melaksanakan tugas.
 - d. Memelihara peralatan (*maintain equipment*). Dimaksudkan pada tingkat pemeliharaan peralatan dalam melaksanakan proses penyelesaian pekerjaan.
 - e. Memelihara administrasi (*maintain records*). Dimaksudkan pada tingkat pemeliharaan administrasi dalam melaksanakan proses penyelesaian pekerjaan.
 - f. Mengikuti aturan-aturan (*follow rules*). Dimaksudkan pada sejauh mana aturan-aturan yang telah ditetapkan dapat diikuti dalam proses penyelesaian pekerjaan.

- g. Mengajukan usul atau saran (*submit suggestions*). Dimaksudkan pada tingkat pemberian usul dan saran pada saat melaksanakan tugas atau pekerjaan.
3. Kriteria berdasarkan hasil:
- a. Hasil yang dicapai sesuai dengan perencanaan. Dimaksudkan pada tingkat hasil yang dicapai pada masing-masing karyawan (*production level*).
 - b. Kualitas pekerjaan. Dimaksudkan pada tingkat kualitas dari hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan (*quality production*).
 - c. Pekerjaan yang tersisa. Dimaksudkan pada tingkat penyelesaian pekerjaan yang tersisa (*scrap*).
 - d. Memperbaiki peralatan (*equipment repairs*). Dimaksudkan bagaimana peralatan yang telah digunakan dapat diperbaiki.

2.4.3.2 Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan penilaian kinerja karyawan yang disebutkan oleh Rivai (2006) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik, meliputi:

1. Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan selama ini
2. Pemberian imbalan yang serasi, (kenaikan gaji berkala, gaji pokok, dan insentif uang)
3. Mendorong pertanggungjawaban dari karyawan
4. Untuk pembeda antar karyawan yang satu dengan yang lain
5. Pengembangan SDM

6. Meningkatkan motivasi kerja
7. Untuk mengetahui efektivitas kebijakan SDM
8. Membantu menempatkan karyawan dengan pekerjaan yang sesuai untuk mencapai hasil yang baik secara menyeluruh
9. Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan-hambatan agar kinerja menjadi baik.

2.4.3.3 Manfaat Penilaian Kinerja

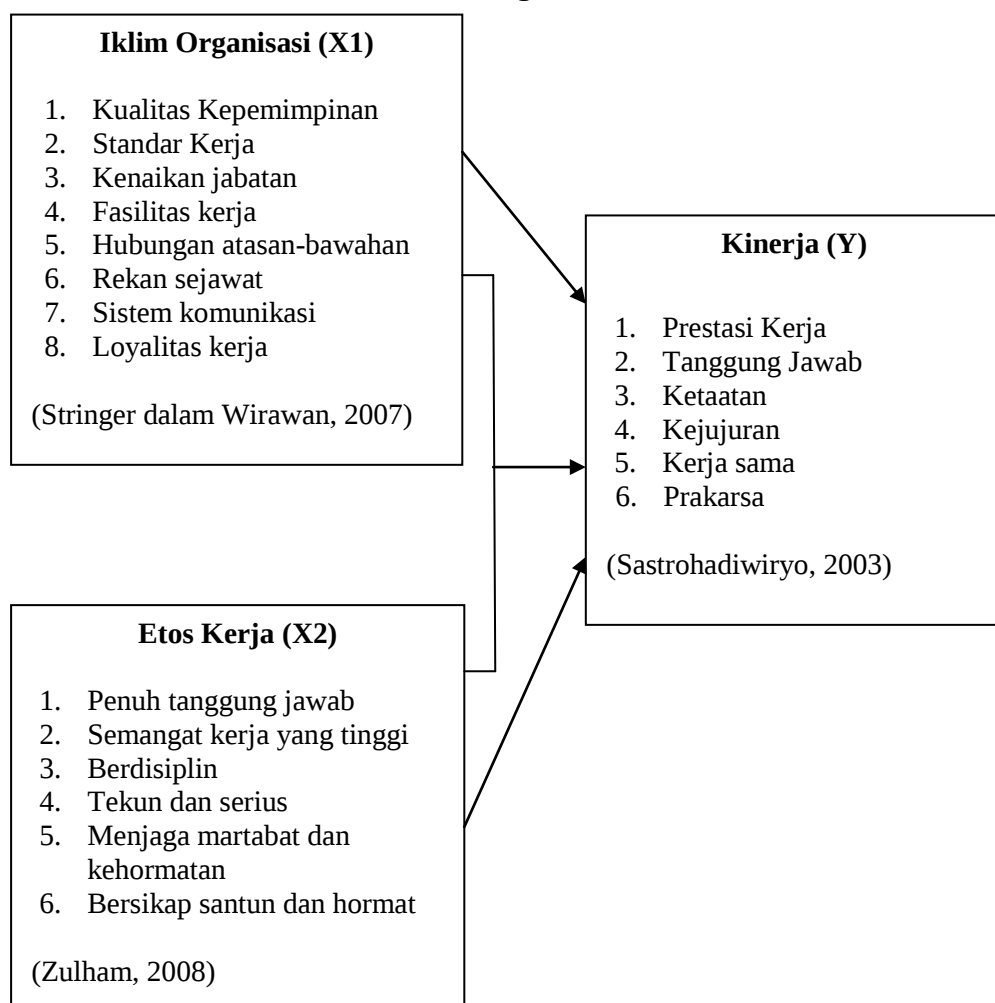
Bagi karyawan yang dinilai, keuntungan pelaksanaan penilaian kinerja adalah (Rivai dan Basri, 2004), antara lain:

- a. Meningkatkan motivasi.
- b. Meningkatkan kepuasan hidup.
- c. Adanya kejelasan standard hasil yang diterapkan mereka.
- d. Umpan balik dari kinerja lalu yang kurang akurat dan konstruktif.
- e. Pengetahuan tentang kekuatan dan kelemahan menjadi lebih besar.
- f. Pengembangan tentang pengetahuan dan kelemahan menjadi lebih besar, membangun kekuatan dan mengurangi kelemahan semaksimal mungkin.
- g. Adanya kesempatan untuk berkomunikasi ke atas .
- h. Peningkatan pengertian tentang nilai pribadi.
- i. Kesempatan untuk mendiskusikan permasalahan pekerjaan dan bagaimana mereka mengatasinya.
- j. Suatu pemahaman jelas dari apa yang diharapkan dan apa yang perlu untuk dilaksanakan untuk mencapai harapan tersebut.
- k. Adanya pandangan yang lebih jelas tentang konteks pekerjaan.

- l. Kesempatan untuk mendiskusikan cita-cita dan bimbingan apa pun dorongan atau pelatihan yang diperlukan untuk memenuhi cita-cita karyawan.
- m. Meningkatkan hubungan yang harmonis dan aktif dengan atasan.

2.5 Kerangka Penelitian

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian



2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis didefinisikan sebagai alternatif dugaan jawaban yang dibuat oleh peneliti bagi problematika yang diajukan dalam penelitiannya. Hipotesis alternatif (H_a) yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Ada pengaruh positif antara variabel Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Marketing* PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandar Lampung.
2. Ada pengaruh positif antara variabel Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Marketing* PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandar Lampung.
3. Ada pengaruh positif antara variabel Iklim Organisasi dan Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Marketing* PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandar Lampung.