

## II. LANDASAN TEORI

### 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Wahyudin dilakukan pada tahun 2002 tentang Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi IMKA Di Surakarta. Menggunakan alat analisis regresi berganda dimana koefisien a,b serta perhitungan-perhitungan lainnya. Menggunakan alat bantu pengolahan data statistik berupa paket software kompiuter, yaitu SPSS versi 10.0.

Berdasarkan hasil analisis data diatas, dapat ditarik menjadi beberapa simpulan sebagai berikut:

- a. Faktor kepuasan kerja, gaji, kepemimpinan, dan sikap rekan sekerja mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai.
- b. Sikap rekan sekerja merupakan faktor kepuasan kerja yang mempunyai pengaruh paling dominan besar dibandingkan variabel lain terhadap kinerja.
- c. Faktor kepuasan kerja, gaji, kepemimpinan, dan sikap rekan sekerja dapat menjelaskan variasi kinerja karyawan sebesar 99, 5 % sedangkan sisanya 0, 5 % dijelaskan oleh faktor kepuasan kerja lain di luar model.

## **2.2. Kinerja**

### **2.2.1 Pengertian Kinerja**

Kinerja (performance) adalah suatu proses dan metode peningkatan dan perbaikan hasil kerja organisasi, tim, dan individual dengan pemahaman dan pengelolaan kinerja dalam kerangka sasaran terencana, standar, dan persyaratan kompetensi (Handoko, 2000), Sedangkan kinerja dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang dikerjakan atau jasa yang dihasilkan oleh seseorang atau sekelompok orang.

Kinerja adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya (Mangkunegara, 2000:69).

Prestasi kerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai oleh seseorang, unit, atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi / perusahaan. (Samsudin, 2005 : 159).

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2002: 34).

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan penilaian kinerja (performance Appraisal) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna

mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan (WWW. Wikipedia ensiklopedia bebas).

### **2.2.2 Penilaian Kinerja (Prestasi Kerja).**

Penilaian kinerja dilakukan terhadap karyawan sejak diterima bekerja, Menurut Hasibuan (2002:87), pengertian penilaian prestasi adalah kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku prestasi kerja karyawan serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya, dan penilaian prestasi kerja adalah menilai hasil kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh karyawan.

Bernadin dan Russel (1993:380), mendefinisikan penilaian kinerja sebagai "*... a way of measuring the contributions of individuals to their organization..*". atau suatu cara untuk mengukur berbagai kontribusi yang diberikan oleh setiap individu bagi organisasinya.

### **2.2.3. Tujuan dan Manfaat Penilaian Prestasi Kerja**

Tujuan dilakukannya penilaian kinerja dapat diklasifikasikan sebagai berikut (Samsudin, 2005: 165) :

- a. Administratif, yaitu memberikan arah untuk penetapan promosi, transfer, dan kenaikan gaji.
- b. Informatif, yaitu memberikan data kepada manajemen tentang prestasi kerja bawahan dan memberikan data kepada individu tentang kelebihan dan kekurangannya.
- c. Motivasi, yaitu menciptakan pengalaman belajar yang memotivasi staf untuk mengembangkan diri dan meningkatkan prestasi kerja.

Pada tingkat organisasi, penilaian prestasi kerja bertujuan (Samsudin, 2005: 165):

- a. Menentukan kontribusi suatu unit atau divisi dalam perusahaan terhadap organisasi perusahaan secara keseluruhan.
- b. Memberikan dasar bagi penilaian mutu prestasi manajer unit / divisi dalam perusahaan.
- c. Memberikan motivasi bagi manajer unit / divisi dalam mengelola divisi seirama dengan tujuan umum perusahaan

Pada tingkat karyawan, peningkatan prestasi kerja bertujuan untuk (Samsudin, 2005: 165):

- a. Membedakan tingkat prestasi kerja setiap karyawan
- b. Mengambil keputusan administratif, seperti seleksi, promosi, retention, demotion, transfer, termination, dan kenaikan gaji.
- c. Memberikan pinalti, seperti bimbingan untuk meningkatkan motivasi dan diklat untuk mengembangkan keahlian.

Evaluasi kinerja atau yang dapat pula disebut penilaian prestasi kerja sekarang ini merupakan bagian dari fungsi manajemen yang penting untuk mengetahui posisi dan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan suatu instansi pemerintah. Hasil evaluasi kinerja instansi pemerintah juga digunakan untuk menyusun rencana kerja instansi pemerintah selanjutnya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian prestasi kerja adalah Faktor Individual, Faktor Psikologis dan faktor Organisasi. Walaupun prestasi kerja merupakan sebuah proses formal tetapi akan mempengaruhi kinerja seseorang. Kepuasan kerja dan motivasi sering digunakan secara bersamaan. Pengertian kepuasan kerja dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian atau cermin dari perasaan pekerja terhadap kerjanya (Handoko, 2000). Oleh sebab itu instansi pemerintah, termasuk kehidupan berkarya dalam instansi pemerintah bisnis, aspek motivasional mutlak mendapat perhatian serius dari para pimpinan instansi pemerintah. Dikatakan demikian, karena menurut Siagian (2002).

Oleh karena keberhasilan suatu instansi pemerintah ditentukan oleh pemberian daya perangsang atau kegairahan bekerja kepada pegawai agar bekerja dengan segala upayanya. Di sisi lain kewajiban bagi seorang pemimpin untuk memberikan semangat atau kegairahan kerja kepada pegawai agar mau bekerja dengan baik.

Agar pegawai mau bekerja dengan baik diperlukan pemenuhan kebutuhan berbentuk materi ataupun non materi, serta kebutuhan fisik dan mental agar mereka termotivasi untuk bekerja dengan sungguh-sungguh. Selain itu motivasi kerja juga merupakan

usaha yang sangat penting dalam meningkatkan aktivitas keadaan lingkungan dan pengalaman yang diperoleh dalam bekerja. Salah satu teori motivasi yang mempengaruhi kinerja maupun semangat kerja yaitu teori kepuasan (The Content Theory) yang mana menekankan arti pentingnya pemahaman faktor-faktor yang ada dalam individu yang menyebabkan mereka melakukan tingkah laku tertentu. Pandangan ini setiap individu (pegawai) mempunyai kebutuhan yang berada di dalam diri yang menyebabkan mereka didorong, ditekan, atau dimotivasi untuk memenuhinya.

Bahwa suatu kebutuhan akan dapat mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan agar memperoleh kepuasan, dan setelah kepuasan tersebut terpenuhi maka akan ada suatu kebutuhan yang lain lagi dan seterusnya. Kemudian apabila ada kebutuhan yang tidak terpenuhi akan dapat menyebabkan ketidakpuasan (Hasibuan, 2002). Pengambilan keputusan di bidang SDM perlu penyempurnaan yang berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk mengemban tugas atau pekerjaan tertentu.

## **2.3. Pelayanan**

### **2.3.1. Definisi Pelayanan**

Perkembangan Sumber Daya manusia berawal dari tukar menukar barang secara sederhana tanpa menggunakan alat tukar berupa uang ataupun logam. Dengan perkembangan ilmu pengetahuan, maka semakin dibutuhkannya suatu alat tukar yang berlaku umum dan untuk itulah diciptakan uang. Disamping itu juga manusia

memerlukan jasa yang mengurus hal-hal tertentu, sehingga jasa menjadi bagian utama dalam Sumber Daya manusia.

Adapun definisi jasa menurut Kotler (1994 : 464) adalah :

*A service is any act or performance taht one party can offer to another that is essentially intangible and does not result inthe ownership of anything. It's production may or may not be tied to physical product*

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Kotler, 2002, 486)..

Selanjutnya American Marketing Association (1985-441) mendefinisikan jasa sebagai berikut :

*Service are those separately identifible, essential intangible activities which provide want satisfaction and that is not necessarily tied ti the sales of a product or another sevice. To produce a service may or may not require the use of tanguble goods. However when such use required, there is no transfer of title (permanent ownership) to these tangible goods.*

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada di miliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa uang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa

akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

### **2.3.2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi organisasi dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan produk jasa adalah tergantung dari keunikan yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990:240) membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Adapun model dibawah ini mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu :

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan spesifik.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Para personel mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.

4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat wakil-wakil dan iklan perusahaan.
5. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan. Terjadi bila konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa.

Terdapat lima determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut (Kotler, 2002: 489) dan dapat dijadikan indikator pengukuran Kinerja :

1. Keandalan (reliability) : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (responsiveness) : kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (confidence) : pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance".
4. Empati (emphaty) : syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (tangible) : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

### **2.3.3. Standar Pelayanan**

Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN, 2009) adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan. Oleh karena itu tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan hal-hal sebagai berikut (LAN, 2009):

1. Kalau kinerjanya dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa.
2. Kalau kinerjanya sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa puas.
3. Kalau kinerjanya melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

Bagi aparatur pelayanan yang perlu mendapat perhatian adalah orang yang sangat puas akan mempunyai ikatan emosional dengan suatu produk. Dan ini menyebabkan loyalitas pelanggan menjadi tinggi. Oleh karena itu aparatur pelayanan dihadapkan pada tantangan membangun budaya organisasi bertujuan memuaskan pelanggan (LAN, 2009).

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Oleh karena itu setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa pelanggannya, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Dengan mengetahui siapa pelanggannya, maka aparatur pelayan akan dapat mengidentifikasi apa keinginan pelanggan.

#### **2.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja (performance)**

□ jom download segera berbagai kumpulan buku gratis Ilmu Komputer dan Bisnis di >> <http://bukugeratis.4shared.com> <<

##### **2.4.1. Faktor individual.**

###### **a. Kemampuan dan keahlian**

Kemampuan merujuk ke suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. (Robbins, 2001; hal 46).

Secara psikologis, kemampuan (ability) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ superior, very superior, gifted, dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang maksimal.

Kemampuan merupakan faktor mendasar yang dimiliki seseorang yang mempunyai kemampuan lebih, yang membuatnya berbeda dengan seorang yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja.

Para manajer SDM dan pimpinan perusahaan setidaknya harus memiliki beberapa kemampuan yang penting, yakni (Samsudin, 2009; 293):

a. Keinginan Untuk Menerima Tanggung Jawab,

yaitu kemampuan seorang pemimpin yang menerima kewajiban untuk mencapai suatu tujuan berarti bersedia bertanggung jawab pada pimpinan atas segala yang dilakukan bawahannya..

b. Kemampuan untuk "Perceptive",

Perceptive menunjukkan kemampuan untuk mengamati atau menemukan kenyataan dari suatu lingkungan.

c. Kemampuan untuk Bersikap Objektif,

Objektivitas adalah kemampuan untuk melihat suatu peristiwa atau merupakan perluasan dari kemampuan persepsi.

d. Kemampuan untuk Menentukan Prioritas,

Seorang pemimpin yang pandai adalah seorang yang mempunyai kemampuan untuk memiliki dan menentukan hal yang penting dan hal yang tidak penting.

d. Kemampuan untuk Berkomunikasi

Kemampuan untuk memberikan dan menerima informasi merupakan keharusan bagi seorang pemimpin.

b. Latar Belakang atau Kepribadian

Kepribadian adalah sebagai total jumlah dari cara-cara dimana seorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain (Robbins, 2001; hal 46). Ini paling sering digambarkan dalam bentuk sifat-sifat yang dapat diukur yang diperlihatkan oleh seseorang.

Karakteristik Biografis yaitu karakteristik pribadi misalnya Umur, jenis Kelamin, dan Status perkawinan yang objektif dan mudah diperoleh dari catatan pribadi. (Robbins, 2001; hal 42).

c. Demografi atau Budaya

Diantara faktor-faktor yang menekan pada pembentukan kepribadian adalah budaya dimana kita dibesarkan, pengkondisian dini, norma-norma diantara keluarga, teman-teman, dan kelompok sosial, serta pengaruh-pengaruh lain yang kita alami. Lingkungan yang dipaparkan pada kita memainkan suatu peran yang cukup besar dalam membentuk kepribadian kita.

**2.4.2.Faktor psikologis.**

a. Persepsi

Persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka. (robbins, 2001, hal 88).

Persepsi adalah proses yang digunakan oleh seorang individu untuk memilih, mengorganisasi, dan meninterpretasi masukan-masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti (Kotler, 2002, hal 198).

Bagaimanapun, seperti telah dicatat, apa yang dipersepsikan seorang dapat berbeda dengan kenyataan yang objektif. Tidak harus demikian tetapi sering ada ketidaksepakatan. Misalnya, dimungkinkan bahwa semua karyawan dalam sebuah perusahaan memandang perusahaan itu sebagai tempat yang hebat untuk bekerja, kondisi kerja menguntungkan, tugas pekerjaan yang menarik, upah yang baik, manajemen yang bijaksana dan bertanggung jawab tetapi seperti kebanyakan kita tahu sangatlah tidak biasa untuk mendapat kesepakatan seperti itu.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dapat berada pada pihak pelaku persepsi (perceiver), dalam objeknya atau target yang dipersepsikan, atau dalam konteks situasi di mana persepsi itu dilakukan.

#### b. Sikap

Sikap adalah pernyataan atau pertimbangan evaluatif mengenai objek, orang atau peristiwa. (Robbins, 2001, hal 138).

Sikap (attitude) adalah Evaluasi, perasaan emosional dan kecenderungan tindakan yang menguntungkan atau tidak menguntungkan dan bertahan lama dari seseorang terhadap suatu objek atau gagasan. (Kotler, 2002, hal 200).

Sikap tidak sama dengan nilai, tetapi keduanya saling berhubungan. Dapat mengetahui ini dengan memandang pada tiga komponen dari suatu sikap yaitu : Pengertian (*cognition*), Keharuan (*Affect*), dan Perilaku (*behavior*).

Kebanyakan dari riset telah memperhatikan tiga sikap yaitu : Kepuasan Kerja, Keterlibatan Pekerjaan, Komitmen Organisasional.

Sikap seperti nilai diperoleh dari orang tua, guru dan anggota kelompok rekan sekerja. Dilahirkan dengan kecenderungan (predisposisi) genetik tertentu.

Kepuasan kerja (Job Satisfaction) merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjuk sikap yang positif terhadap kerja itu. Seorang yang tak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu.

#### c. Pembelajaran

Sebagian besar perilaku manusia adalah hasil belajar. Ahli teori pembelajaran yakin bahwa pembelajaran dihasilkan melalui perpaduan kerja antara dorongan, rangsangan, petunjuk bertindak, tanggapan dan penguatan.

Pembelajaran adalah setiap perubahan yang relative permanent dari perilaku yang terjadi sebagai hasil pengalaman (Robbins, 2001, hal 66). Definisi seorang psikolog cukup lebih luas daripada pandangan orang awam bahwa belajar adalah apa yang kita lakukan ketika bersekolah” dalam kenyataan, masing-masing dari kita secara berkesinambungan pergi ‘ke sekolah” belajar terjadi dalam tiap waktu. Tiga teori telah dikemukakan untuk menjelaskan proses itu dengan mana kita memperoleh pola-pola perilaku : pengkondisian klasik (classical conditioning), pengkondisian operan (operant conditioning) [operant, efektif], dan pembelajaran social (social learning).

#### d. Motivasi

Wayne F. Casio (1990), mendefinisikan motivasi sebagai *"a force that results from an individual's desire to satisfy their needs"* atau kekuatan yang dihasilkan dari keinginan seseorang untuk memenuhi kebutuhannya. Sedangkan Maslow (1994), mendefinisikan motivasi kerja sebagai sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja. Motivasi kerja juga dapat memberikan energi yang menggerakkan segala potensi yang ada, menciptakan keinginan yang tinggi dan luhur, serta meningkatkan kebersamaan dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan kata lain motivasi kerja menurut pengertian tersebut merupakan suatu kondisi yang berpengaruh dalam membangkitkan, mengarahkan, dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

Abraham Maslow menyatakan bahwa kebutuhan dan kepuasan pekerja sama dengan kebutuhan biologis dan psikologis, yaitu berupa materil maupun nonmateril. Teori hirarki kebutuhan menggunakan dasar bahwa manusia merupakan makhluk yang keinginannya tak terbatas atau tanpa henti, alat motivasinya adalah kepuasan yang belum terpenuhi serta kebutuhannya berjenjang. Teori motivasi manusia yang telah mendapat banyak perhatian pada masa lalu dikembangkan Abraham Maslow.

Maslow mengklasifikasikan kebutuhan manusia menjadi lima kategori, yaitu (Robbins, 2001; 209):

- a) Kebutuhan dasar : gaji, makanan, pakaian, perumahan dan fasilitas-fasilitas dasar lainnya yang berguna untuk kelangsungan hidup.

- b) Kebutuhan rasa aman : lingkungan kerja yang bebas dari segala bentuk ancaman, keamanan ekonomi
- c) Kebutuhan memiliki dan rasa sayang : perkawanan, kebebasan, kebutuhan untuk menjalin hubungan yang akrab dengan orang lain.
- d) Kebutuhan akan penghargaan : tidak tergantung pada orang lain, percaya pada kemampuan sendiri.
- e) Kebutuhan aktualisasi diri : kesempatan untuk mengembangkan dirinya menjadi seorang kreatif.

#### **2.4.3. Faktor organisasi.**

##### **a. Sumber daya**

Sumber daya adalah kemampuan menentukan parameter untuk apa yang dapat dilakukan para anggota dan bagaimana mereka akan melakukan secara efektif dalam suatu kelompok (robbins, 2001, hal 248).

Suatu nilai potensi yang dimiliki oleh suatu materi atau unsur tertentu dalam kehidupan. Sumber daya tidak selalu bersifat fisik tetapi juga non fisik (www. Wikipedia, 2009).

Tingkat potensial kinerja suatu kelompok bergantung sebagian besar pada sumber daya yang dibawa masing-masing anggota ke kelompok. Dalam seksi ini melihat dua sumber daya yang telah menerima perhatian paling besar ; kemampuan dan karakteristik kepribadian.

Bagian dari kinerja kelompok dapat diramalkan dengan menilai kemampuan intelektual dan relevan dengan tugas dari masing-masing anggota. Sedangkan karakteristik kepribadian melalui banyak sekali riset telah menjelajahi hubungan antara ciri kepribadian serta sikap dan perilaku kelompok.

#### b. Kepemimpinan

Definisi kepemimpinan menurut Hemhill & coons (Yukl, G, 2002):  
Kepemimpinan adalah perilaku dari seorang individu yang memimpin aktivitas-aktivitas suatu kelompok ke suatu tujuan yang ingin dicapai bersama.

Definisi kepemimpinan secara luas adalah meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya (Veithzl Rivai, 2003).

Kepemimpinan dipahami dalam dua pengertian yaitu sebagai kekuatan untuk mengerakkan dan mempengaruhi orang. Kepemimpinan hanyalah sebuah alat, sarana atau proses untuk membujuk orang agar bersedia melakukan sesuatu secara sukarela / sukacita.

Karakteristik pemimpin yang berhasil, memiliki sifat dan keterampilan tertentu. Cirinya antara lain dapat beradaptasi dengan situasi peka terhadap lingkungan social, berorientasi pada hasil, tegas, dapat bekerja sama, mampu mempengaruhi orang lain, tekun, percaya diri dan memikul tanggung jawab. Sedangkan keterampilan yang harus dimiliki pemimpin antara lain cerdas, terampil secara

konseptual, kreatif, lancar berbahasa, diplomatis, dan taktis, memiliki pengetahuan terhadap tugas kelompok, mampu mengorganisir, mampu mempengaruhi dan memiliki keterampilan sosial.

Pemimpin berbeda dengan manajer. Tidak semua pemimpin adalah manajer dan tidak semua manajer adalah pemimpin. Pemimpin adalah orang yang mampu mempengaruhi orang lain. Seseorang bisa menjadi pemimpin karena ditunjuk atau karena keinginan kelompok. Sedangkan manajer itu ditunjuk dan memiliki kekuasaan legitimasi untuk memberi penghargaan maupun memberi hukuman pada bawahannya / pengikutnya. Kekuatan mempengaruhi pada manajer karena dimilikinya otoritas formal bukan factor individual.

c. Penghargaan

Mencakup factor rasa hormat internal seperti harga diri, otonomi dan prestasi dan faktor format eksternal seperti misalnya status, pengakuan, dan perhatian.

Kelompok-kelompok dapat memberikan kepada orang-orang perasaan harga diri. Artinya, disamping menghantar status kepada mereka yang berada diluar kelompok, keanggotaan dapat juga memberikan perasaan berharga yang meningkat kepada anggota-anggota kelompok itu sendiri.

d. Struktur

Organisasi mempunyai struktur otoritas yang mendefinisikan siapa melapor kepada siapa, siapa mengambil keputusan, dan keputusan-keputusan apa saja yang boleh dibuat oleh individu atau kelompok. Lazimnya struktur ini menentukan

dimana suatu kelompok kerja tertentu ditempatkan dalam hierarki organisasi, pemimpin formal kelompok itu, dan hubungan formal antar kelompok. Jadi sementara suatu kelompok kerja mungkin dipimpin oleh seseorang yang secara informal muncul dari dalam kelompok itu. Pemimpin yang ditunjuk secara formal diangkat oleh manajemen mempunyai otoritas yang tidak dimiliki oleh yang lain didalam kelompok itu.

## **2.5. Kerangka Pemikiran**

Kinerja (performance) adalah suatu proses dan metode peningkatan dan perbaikan hasil kerja organisasi, tim, dan individual dengan pemahaman dan pengelolaan kinerja dalam kerangka sasaran terencana, standar, dan persyaratan kompetensi (Handoko, 2000). Pegawai merupakan aset berharga yang memiliki peranan besar dalam mendukung ke arah tercapainya tujuan organisasi. Seyogyanya organisasi bertitik tolak dari pandangan bahwa dalam diri setiap pegawai terdapat sifat-sifat positif yang perlu dikenali untuk diarahkan dan dikembangkan sehingga memiliki kemampuan bekerja secara efektif dan efisien, kualitas pekerjaannya baik, dimana hal ini akan menjadi faktor pendukung dan pendorong yang amat strategis dalam memajukan organisasi.

Penilaian kinerja dilakukan terhadap karyawan sejak diterima bekerja, Menurut Hasibuan (2002:87), pengertian penilaian prestasi adalah kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku prestasi kerja karyawan serta menetapkan kebijaksanaan

selanjutnya, dan penilaian prestasi kerja adalah menilai hasil kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh karyawan.

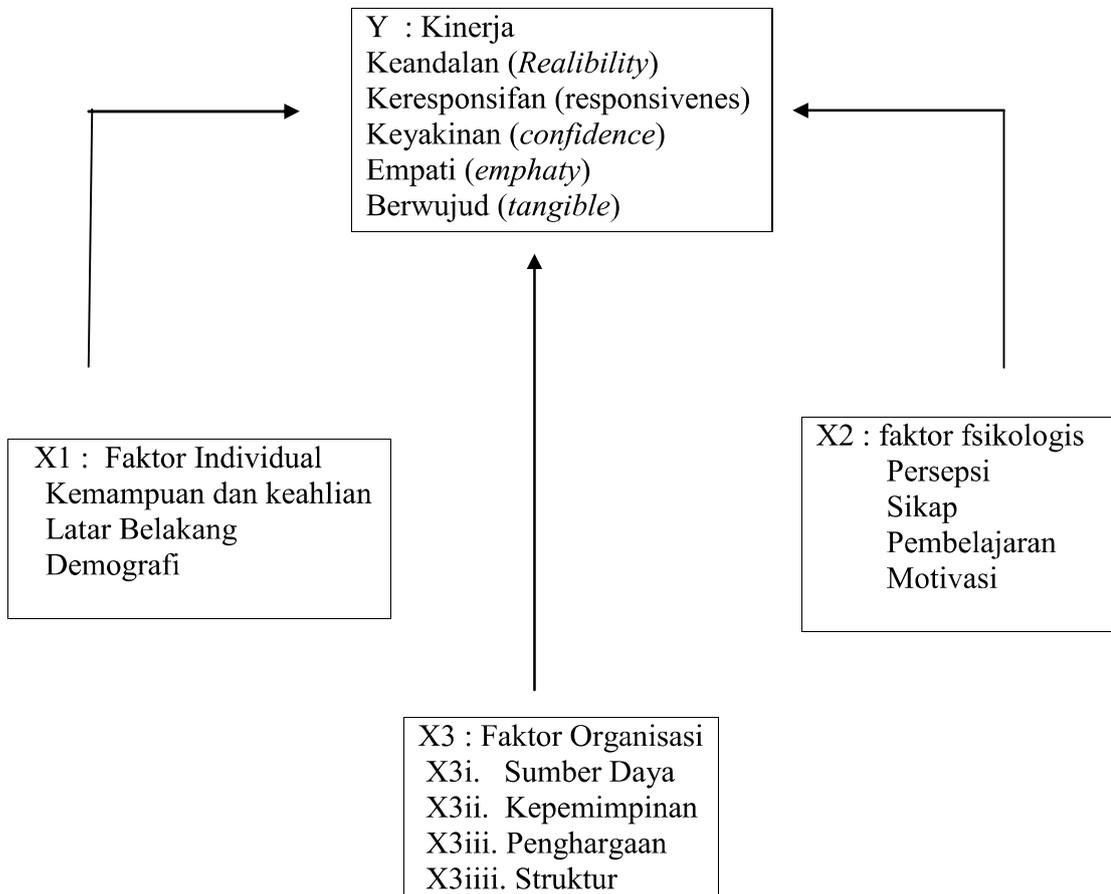
Prestasi kerja bertujuan untuk memperoleh informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kegiatan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang lain seperti perencanaan SDM, perencanaan dan pengembangan karier, program-program kompensasi, promosi, pensiun, dan pemecatan.

Penilaian prestasi kerja merupakan upaya pembinaan pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan semangat dan gairah dalam bekerja. Di samping itu penilaian prestasi kerja yang diberikan kepada pegawai juga dapat mendorong pegawai untuk bekerja dengan baik dengan cara memotivasi pegawai, melihat kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas dan menyelesaikan pekerjaannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian prestasi kerja adalah Faktor individual, Faktor Psikologis dan Faktor Organisasi. Walaupun prestasi kerja merupakan sebuah proses formal tetapi akan mempengaruhi kinerja seseorang. Kepuasan kerja dan motivasi sering digunakan secara bersamaan. Pengertian kepuasan kerja dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian atau cermin dari perasaan pekerja terhadap kerjanya (Handoko, 2000).

Dengan adanya prestasi kerja pegawai dalam suatu organisasi akan meningkatkan kinerja pegawai, peneliti memilih indikator Faktor individual, Faktor Psikologis dan Faktor Organisasi. Merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Barat. Hal ini didukung oleh pendapat Henry Simamora, 1995.

Adapun kerangka pikir yang ada dalam penulisan tesis ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Faktor Individual, Faktor Psikologis, Faktor Organisasi dengan Kinerja Pegawai

## **2.6. Hipotesis**

Berdasarkan permasalahan yang ada maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah : “Kinerja pegawai dipengaruhi secara signifikan oleh Faktor Individual, Faktor Psikologis dan Faktor Organisasi pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Barat”