

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti dalam mencari perbandingan dan menemukan inspirasi baru untuk peneliti selanjutnya. Selain itu kajian terdahulu membantu peneliti dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinilatitas dari penelitian.

Penelitian yang menyerupai penelitian ini telah di lakukan oleh Nasekhah Dina (2017) dengan judul “Pengaruh Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Di Tempat Kerja Di LPP RRI Yogyakarta”. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh peran ganda terhadap kinerja karyawan wanita di LPP RRI Yogyakarta. Data yang di gunakan penelitian ini yaitu melalui kuisioner dan dokumentasi. Teknik analisis penelitian ini analisis statistik yang di gunakan adalah analisis regesi sederhana. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif antara peran ganda terhadap kinerja karyawan di LPP RRI Yogyakarta.

Penelitian yang menyerupai penelitian ini telah di lakukan oleh Setyorini Deviani (2011) dengan judul “Peran Ganda Dosen Wanita Di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa”. Peneletian ini memenggunakan metode peneltian kualitatif dengan subyek dosen wanita untirta yang telah menikah. Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif model interaktif. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat beberapa dosen wanita yang mengalami konflik atas peran ganda yang di embannya. Tetapi ada

pula dosen wanita yang mengatakan tidak mengalami permasalahan atau konflik atas peran ganda tersebut.

Penelitian yang menyerupai penelitian ini telah dilakukan oleh Iswari Indra Rina (2017) dengan judul “Pengaruh Peran Ganda Stress Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perempuan Di PT Pharos Tbk Kota Semarang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh peran ganda, stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan perempuan di PT Phapros Tbk Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data yang diperoleh dengan cara kuisioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier. Hasil dari penelitian ini menyatakan Ketiga variabel bebas tersebut terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan perempuan di PT Pharos TBK kota Semarang.

Penelitian yang menyerupai penelitian ini telah dilakukan oleh Rahayuningsih Ida (2013) dengan judul “Konflik Peran Ganda Pada Pekerja Perempuan “. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah perempuan yang bekerja pada perusahaan makanan di Gresik yang telah menikah. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan kuisioner. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan teknik data statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para tenaga kerja mengalami konflik peran ganda 15% tergolong tinggi, 48% tergolong sedang dan 37%tergolong rendah.

Penelitian yang menyerupai penelitian ini telah dilakukan oleh Tumbage Stevin (2017) dengan judul “Peran Ganda Ibu Rumah Tangga Dalam

Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Di Desa Allude Kecamatan Kolongan Kabupaten Talaud”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan informan ibu-ibu rumah tangga penjual kue dan pembuat minyak kelapa olahan berjumlah 8 orang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu dengan teknik analisis deskriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu kesejahteraan keluarga meningkat.

Tabel 2.1
Tabel Perbedaan Dan Persamaan
Penelitian Terdahulu Dengan Sekarang

No	Peneliti	Penelitian sekarang	Persamaan	Perbedaan
1.	Nasekhah Dina(2017) a.Judul: Pengaruh Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Di Tempat Kerja Di LPP RRI Yogyakarta”.	Nama : Siti aisyah a.Judul: Analisis Peran Ganda Pekerja Wanita DiBPJS Ketenagakerjaan Gresik		
	b. Variabel : peran ganda (X1), kinerja (Y) c. Teknik analisis: statistik Regresi linier sederhana	b. variabel : peran ganda c. Teknik analisis: deskriptif kualitatif	Variabel: peran ganda	Teknik analisis yang di gunakan
2.	Setyorini Deviani (2011) a.Judul: Peran Ganda Dosen Wanita Di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa”.	Nama : Siti aisyah a.Judul: Analisis Peran Ganda Pekerja Wanita DiBPJS Ketenagakerjaan Gresik		
	b.Teknik analisis: deskriptif kualitatif c.objek penelitian: Universitas sultan agung Tirtayasa	b. Teknik analisis: deskriptif kualitatif c.objek peneitian: BPJS Ketenagakerjaan Gresik	Teknik analisis yang di gunakan	Objek penelitian

3.	<p>Iswari Indra Rina (2017) a.Judul:Pengaruh Peran Ganda Stress Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perempuan Di PT Pharos Tbk Kota Semarang</p>	<p>Nama : Siti aisyah a.Judul: Analisis Peran Ganda Pekerja Wanita DiBPJS Ketenagakerjaan Gresik</p>		
	<p>b. variabel: peran ganda (X1), Stress kerja (X2), Motivasi Kerja(X3), Kinerja (Y)</p> <p>c. Teknik analisis: Regresi Linier berganda</p>	<p>b. variabel: peran ganda</p> <p>c. Teknik analisis: deskriptif kualitatif</p>	<p>Salah satu variabel yang di gunakan sama</p>	<p>Teknik analisis yang di gunakan</p>
4.	<p>Rahayuningsih ida (2013) a.Judul: Konflik Peran Ganda Pada Pekerja Perempuan</p>	<p>Nama : Siti aisyah a.Judul: Analisis Peran Ganda Pekerja Wanita DiBPJS Ketenagakerjaan Gresik</p>		
	<p>b. Teknik analisis yang di gunakan yaitu deskriptif kualitatif</p> <p>c. subyek penelitian: perempuan yang bekerja pada perusahaan makanan di gresik.</p>	<p>b. Teknik analisis yang di gunakan yaitu deskriptif kualitatif</p> <p>c. subyek penelitian: pekerja perempuan yang memiliki peran ganda di BPJS Ketenagakerjaan Gresik</p>	<p>Teknik analisis yang di gunakan</p>	<p>Subyek penelitian</p>
5.	<p>Tumbage Stevin (2017) a.Judul: Peran Ganda Ibu Rumah Tangga Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Di Desa Allude Kecamatan Kolongan Kabupaten Talaud</p>	<p>Nama : Siti aisyah a.Judul: Analisis Peran Ganda Pekerja Wanita DiBPJS Ketenagakerjaan Gresik</p>		
	<p>b. metode : kualitatif</p> <p>c. obyek penelitian: Desa allude</p>	<p>b. metode : kualitatif</p> <p>c. obyek penelitian: Desa allude</p>	<p>Metode yang di gunakan.</p>	<p>Obyek penelitian</p>

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Konflik Peran Ganda

Menurut Robbins (2016:305) konflik adalah proses yang di mulai ketika salah satu pihak memandang pihak lainnya telah mempengaruhi secara negatif atas sesuatu hal yang di pedulikan oleh pihak pertama. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa konflik secara umum adalah bertemunya dua kepentingan yang berbeda dalam waktu yang bersamaan dan dapat menimbulkan efek yang negatif. Konflik peran ganda merupakan konflik yang terjadi secara simultan akibat adanya tekanan dari dua atau lebih peran yang di harapkan, namun bisa saja terjadi dalam pemenuhan satu peran akan bertentangan dengan peran lain (Utaminisih 2017:45).

Menurut Greenhaus dan Buttel dalam (Utaminisih 2017:45) mendefinisikan konflik pekerjaan-keluarga sebagai bentuk konflik antar peran dimana tekanan-tekanan peran pekerjaan dan keluarga saling tidak selaras satu sama lain dalam beberapa hal, dimana partisipasi dalam salah satu peranan tersebut menjadi lebih sulit di karenakan tuntutan untuk berpartisipasi dalam peranan yan lain. Peran ganda dalam diri seseorang yang muncul karena adanya tekanan peran dari pekerjaan ke dalam peran keluarga. Konflik peran ganda bisa terjadi akibat lamanya jam kerja individu, sehingga waktu untuk keluarga berkurang. Konflik peran ganda, yaitu konflik karena tekanan antara pekerjaan - keluarga di masa lalu di anggap unidimensional.

2.2.2 Sumber-Sumber Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*)

Seorang wanita professional ialah mereka yang telah menikah dan memiliki status karir yang sama dengan suaminya, tetap menghadapi pola tradisional yang tidak seimbang dalam tugas menjaga anak dan pekerjaan rumah tangga sehari-hari. Sehubungan dengan peran tradisional tersebut, sumber utama Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*) yang dihadapi oleh wanita bekerja pada umumnya adalah usahanya dalam membagi waktu atau menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarganya. Pekerjaan mengganggu keluarga, artinya sebagian besar waktu dan perhatian dicurahkan untuk melakukan pekerjaan sehingga kurang mempunyai waktu untuk keluarga.

Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*) ini terjadi ketika kehidupan rumah seseorang berbenturan dengan tanggung jawabnya ditempat kerja, seperti masuk kerja tepat waktu, menyelesaikan tugas harian, atau kerja lembur. Demikian juga tuntutan kehidupan rumah yang menghalangi seseorang untuk meluangkan waktu untuk pekerjaannya atau kegiatan yang berkenaan dengan kariernya. Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*) muncul apabila wanita merasakan ketegangan antara peran pekerjaan dengan peran keluarga.

Menurut Utaminingsih (2017:50) sumber-sumber konflik peran ganda adalah:

- a. Ketidakseimbangan tuntutan waktu antara pekerjaan dengan keluarga
- b. Jam kerja yang relatif panjang
- c. Hal yang ingin dilakukan di rumah terhalang karena pekerjaan
- d. Tekanan pekerjaan membuat sulit untuk memenuhi kebutuhan keluarga

- e. Kewajiban pekerjaan yang sering mengubah rencana bersama keluarga
- f. Lamanya jam kerja sehingga waktu untuk keluarga menjadi berkurang
- g. Faktor emosi dalam satu wilayah mengganggu wilayah lain
- h. Tuntutan pekerjaan atau karir yang terlalu berat mengakibatkan kewajiban di rumah menjadi terbengkalai

2.2.3 Jenis-Jenis Konflik Pekerjaan-Keluarga (*Work Family-Conflict*)

Greenhaus dan Beutell dalam (Utaminingsih 2017:49). mengidentifikasi tiga jenis Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*) yaitu:

1. Konflik Berdasarkan Waktu (*Time-Based Conflict*)

Waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan (keluarga atau pekerjaan) dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (pekerjaan atau keluarga). Bentuk konflik ini secara positif berkaitan dengan:

- a. Jumlah jam kerja
- b. Lembur
- c. Tingkat kehadiran
- d. Ketidakteraturan shift
- e. Kontrol jadwal kerja

2. Konflik Berdasarkan Tekanan (*Strain-Based Conflict*)

Terjadi tekanan dari salah satu peran mempengaruhi kinerja peran lainnya.

Dimana gejala tekanan, seperti:

- a. Ketegangan
- b. Kecemasan
- c. Kelelahan

- d. Karakter peran kerja
- e. Kehadiran anak baru
- f. Ketersediaan dukungan sosial dari anggota keluarga

3. **Konflik Berdasarkan Perilaku (*Behavior-Based Conflict*)**

Bentuk terakhir dari konflik pekerjaan-keluarga adalah *Behavior-Based Conflict*, di mana pola-pola tertentu dalam peran-perilaku yang tidak sesuai dengan harapan mengenai perilaku dalam peran lainnya. Misalnya, stereotip manajerial menekankan agresivitas, kepercayaan diri, kestabilan emosi, dan objektivitas. Hal ini kontras dengan harapan citra dan perilaku seorang istri dalam keluarga, yang seharusnya menjadi pemberi perhatian, simpatik, nurturant, dan emosional. Dengan demikian seseorang dapat mengharapkan bahwa para eksekutif perempuan lebih mungkin untuk mengalami bentuk konflik daripada eksekutif laki-laki, sebagai perempuan harus berusaha keras untuk memenuhi harapan peran yang berbeda di tempat kerja maupun dalam keluarga.

2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konflik Peran Ganda

Faktor-faktor penyebab konflik peran menurut Utaminingsih (2017:47) diantaranya adalah:

1. Permintaan waktu akan peran yang tercampur dengan pengambilan bagian dalam peran yang lain
2. Stres yang dimulai dalam satu peran yang terjatuh ke dalam peran lain dukurangi dari kualitas hidup dalam peran itu

3. Kecemasan dan kelelahan yang disebabkan ketegangan dari satu peran dapat mempersulit untuk peran yang lainnya.
4. perilaku yang efektif dan tepat dalam satu peran tetapi tidak tepat saat dipindahkan ke peran yang lainnya.

Salah satu penyebab terjadinya konflik kerja-keluarga dapat di pengaruhi oleh seberapa besar keterlibatan keluarga yang berupa dukungan sosial keluarga terutama suami dalam mendukung karir istrinya. Disisi lain juga di pengaruhi oleh jumlah anak, tipe pekerjaan, waktu kerja dan bagaimana memaknai nilai pekerjaan dalam kehidupan wanita karir yang berkeluarga. Sedangkan menurut Aminah Ahmad dalam Utaminingsih (2017:53) bahwa penyebab terjadinya konflik kerja-keluarga di klasifikasikan menjadi tiga yaitu:

1. Faktor pekerjaan yang meliputi:
 - a. Tipe pekerjaan
 - b. Komitmen waktu kerja
 - c. Peran yang berlebihan
 - d. Fleksibilitas pekerjaan
2. Faktor keluarga yang meliputi:
 - a. Jumlah anak
 - b. Tahp siklus hidup
 - c. Keterlibatan keluarga
 - d. Pengaturan pengasuhan anak
3. Faktor diri sendiri yang meliputi:
 - a. Nilai-nilai peran kehidupan

- b. Orientasi peran gender
- c. Locus of control
- d. prefeksionis

2.2.5 Bentuk- Bentuk Konflik Peran Ganda

Bentuk konflik peran ganda menurut Pudjiwati Sajogyo dalam (Utaminingsih 2017:59) adalah:

1. Konflik Antar Peran (Inter Role Conflict)

Konflik antar peran yaitu konflik yang muncul karena individu menghadapi peran ganda. Hal ini terjadi karena individu memainkan banyak peran sekaligus, dan beberapa peran itu mempunyai harapan yang bertentangan serta tanggung jawab yang berbeda-beda

2. Konflik Dalam Peran (Intra Role Conflict)

Konflik dalam peran yaitu konflik yang terjadi karena beberapa individu yang berbeda beda menentukan sebuah peran menurut rangkaian harapan yang berbeda beda, sehingga tidak mungkin bagi individu yang menduduki peran tersebut untuk memenuhinya. Hal ini dapat terjadi apabila peran tertentu memiliki peran yang rumit.

3. Konflik Peran Itu Sendiri (Person Role Conflict)

Konflik ini terjadi apabila persyaratan peran melanggar nilai dasar, sikap dan kebutuhan individu tersebut.

Sedangkan menurut Frone dalam Roboth (2015) *Work Family Conflict* memiliki dua bentuk, yaitu konflik pekerjaan-keluarga serta konflik keluarga pekerjaan.

1. Konflik pekerjaan-keluarga bentuk konflik peran dimana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat di sejajarkan dalam beberapa hal.
2. Konflik keluarga-pekerjaan mengacu pada satu bentuk konflik peran yang pada umumnya tuntutan waktu untuk berkeluarga, dan ketegangan yang diciptakan oleh keluarga mengganggu tanggung jawab karyawan terhadap keluarga.

2.2.6 Indikator-Indikator Konflik Peran Ganda

Menurut Netmeyer dalam Rahmawati (2015), indikator *work family conflict* adalah:

1. Tekanan pekerjaan (*work demand*)

Hal ini mengacu pada tekanan yang timbul dari kelebihan beban kerja dan tekanan waktu dari pekerjaan seperti kesibukan dalam bekerja dan batas waktu pekerjaan.

2. Tekanan Keluarga (*family demand*)

Tekanan keluarga mengacu pada tekanan waktu yang berkaitan dengan tugas seperti menjaga rumah tangga dan menjaga anak.

Konflik pekerjaan keluarga menurut Boles dalam Rosita (2012) indikator indikatornya adalah:

1. Tekanan kerja
2. Banyaknya tuntutan tugas
3. Kurangnya kebersamaan keluarga
4. Sibuk dengan pekerjaan

5. Konflik komitmen dan tanggung jawab terhadap keluarga Konflik keuarga-pekerjaan

Menurut Frone dalam Rosita (2012) indikator-indikator konflik peran ganda adalah:

1. Tekanan sebagai orang tua
2. Tekanan perkawinan
3. Kurangnya keterlibatan sebagai istri
4. Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua
5. Campur tangan pekerjaan

2.2.7 Dampak Peran Ganda Pada Pekerjaan Dan Keluarga

Konflik pekerjaan-keluarga berhubungan negatif dengan kinerja karyawan wanita, begitu juga konflik keluarga-pekerjaan berhubungan negative dengan kinerja karyawa (Hudalifah,2014). Karyawan yang memiliki tingkat konflik pekerjaan-keluarga tingg di laporkan menurun kiejjanya karena merasa lebih di kuasai oleh pekerjaanya yang mengakibatkan karyawan tidak bisa memenuhi tanggung jawabnya terhadap keluarga (Indriyani,2009).

Munculnya konflik pekerjaan-keluarga menghasilkan efek negatif terhadap motivasi yang rendah, sulit berkonsentrasi pada pekerjaan, penarikan pada pekerjaan, penderitaan, lekas marah, kurannng tidur, perasaan bersalah, dan mengalami panic kesedihan Irawati ddk (2015). Konflik yang terjadi pada peran di keluarga dan peran di pekerjaan menimbulkan efek-efek negative. Konflik keluarga pekerjaan (*work family conflict*) oleh para ahli selalu di kaitkan dengan suber stress yang mempengaruhi segi fisik dan psikologis. Menurut Frone dkk

dalam Roboth (2015) menyatakan bahwa konflik antara pekerjaan ke keluarga mempunyai hubungan dengan depresi dan keluhan domestic. Konflik yang berkepanjangan, tidak saja dapat menurunkan kinerja, tetapi bisa menimbulkan stress. Stress terjadi karena konflik yang berkepanjangan menimbulkan ketidakseimbangan fisik dan psikis, sebagai bentuk reaksi terhadap tekanan yang intensitasnya sudah terlalu tinggi.

2.2.8. Pengertian Kualitas Kerja

Sumber daya manusia perlu di kembangkan secara terus menerus agar di peroleh kerja sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang di laksanakan akan menghasilkan sesuatu yang memang di kehendaki. Berkualitas bukan hanya pandai saja, memenuhi semua syarat kualitatif yang di tuntutan pekerjaan itu, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat di selesaikan sesuai rencana. Konsep kualitas atau mutu di pandang sesuatu yang relative, yang tidak selalu mengandung arti yang bagus, baik dan sebagainya. Kualitas atau mutu dapat mengartikan sifat-sifat yang di miliki oleh suatu produk barang ataupun jasa yang meunjukkan kepada konsumen kelebihan-kelebihan yang di miliki oleh barang atau jasa terebut.

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 pegawai yang mempunyai tanggung jawab besar terhadap tugas-

tugas dan kewajiban yang diberikan, baik tanggungjawab pribadi, sosial, intelektual maupun tanggung jawab moral dan spiritual. (Hao,2013:3.)

Selanjutnya menurut Sedarmayanti (2009:252) mengemukakan tujuh definisi kualitas yaitu:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan.
- 2) Kecocokan untuk pemakaian.
- 3) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan.
- 4) Bebas dari kerusakan atau cacat
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat
- 6) Melakukan sesuatu secara benar awal.
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas kerja pegawai merupakan kegiatan pelaksanaan tugas pegawai yang mengacu pada prosedur pencapaian tujuan dalam organisasi tempat dimana ia bekerja dengan memprioritaskan kualitas proses kerja maupun kualitas hasil produk atau jasa bagi pelayanan public.

2.2.9 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kerja

Organisasi kerja yang terbaik cenderung di cirikan adanya organisasi terbuka, kerja sama kelompok, pekerjaan-pekerjaan yang menantang, serta perlakuan yang fair dan adil dengan kata lain di cirikan dengan adanya suatu kehidupan kerja yang berkualitas tinggi.

Menurut Gray Dessler (2010:476) kualitas kerja pegawai dapat tercapai apabila para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dapat

bekerja dalam organisasi, dan kemampuan untuk melakukan hal itu di pengaruhi atatu bergantung pada apakah terdapat adanya:

- a. Perlakuan yang fair, adil, dan sportif terhadap para pegawai.
- b. Kesempatan bagi tiap pegawai untuk menggunakan kemampuan secara penuh dan kesempatan untuk mewujudkan diri, yaitu untuk menjadi orang yang mereka rasa mampu mewujudkannya.
- c. Komunikasi terbuka dan saling mempercayai di antara semua pegawai.
- d. Kesempatan bagi semua pegawai untuk berperan secara aktif dalam pengambilan keputusan-keputusan penting yang melibatkan pekerjaan – pekerjaan mereka.
- e. Kompensasi yang cukup fair.
- f. Lingkungan yang aman dan sehat dengan keadaan suasana yang demikian, maka kualitas kerja dapat terwujud sehingga dapat menentukan tujuan pekerjaan-pekerjaabn dalam mencapai target atau tidak.

2.2.10 Indikator- Indikator Kualitas Kerja

Menurut Malayu Hasibuan dalam Lestari (2015) indikator dari kualitas kerja pegawai yaitu:

1. Potensi Diri

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

2. Hasil Kerja Optimal

Hasil kerja optimal harus di miliki oleh seorang pegawai, pegawai harus bisa memberikan hasil kerjanya yang terbaik, salah satunya dapat di lihat dari produktivitas organisasi, kualitas kerja, kuantitas kerja. Kualitas kerja adalah kegiatan yang di lakukan oleh pegawai telah memenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi dan harapan yang telah di tetapkan. Kualitas kerja merupakan suatu hasil pekerjaan atau sebaik apa harus di selesaikan. Kualitas kerja pegawai dapat di lihat dari adanya kemampuan menghasilkan pekerjaan yang memuaskan, tercapainya tujuan secara efektif, dan efisien serta kecakapan yang di tunjukkan dalam menjalankan pekerjaannya. Kuantitas pekerjaan adalah banyaknya jumlah yang harus di selesaikan atau di kerjakan pegawai sesuai target waktu yang telah di tetapkan dan dapat menyelesaikan lebih dari satu pekerjaan dalam satu waktu dengan baik.

3. Proses Kerja

Proses kerja merupakan suatu tahapan terpenting di mana pegawai menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kerja ini kinerja pegawai dapat di lihat dari kemampuan membuat perencanaan kerja, kreatif, dalam melaksanakan pekerjaan, mengevaluasi tindakan kerja, melakukan tindakan perbaikan.

Kinerja yang baik dan berkualitas dapat terlihat dari bagaimana seorang pegawai dapat melakukan sebuah pekerjaan mulai dari proses perencanaan sampai proses perbaikan. Pegawai yang memiliki perencanaan kerja yang matang, kreativitas yang tinggi, mampu mengevaluasi tindakan, serta dapat

memperbaiki tindakan tanpa menunggu perintah dari atasan merupakan seorang pegawai yang memiliki pemikiran yang rasional dan memiliki inisiatif sendiri untuk melakukan pekerjaan itu.

4. Antusiasme

Antusiasme merupakan suatu sikap dimana seorang pegawai melakukan kepedulian terhadap pekerjaannya hal ini bisa dilihat dari kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja. Pegawai yang memiliki antusiasme akan senantiasa meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan segala tugas dan tanggung jawabnya hal ini harus selalu ditumbuhkan dalam jiwa pegawai sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas kinerjanya.

Dari pendapat di atas, hendaknya para pegawai dapat memiliki sikap yang positif dan juga memiliki semangat yang besar dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

2.2.11 Pengertian Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Mangkunegara (2017:9) pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Wirawan dalam Abdullah (2014:3) kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance*, kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Nawawi dalam Widodo (2015:131) kinerja adalah hasil dari suatu pekerjaan yang telah dilakukan, baik berupa fisik atau material maupun non fisik atau non material.

Menurut Simanjutak dalam Widodo (2015:131) kinerja merupakan tingkatan pencapaian hasil atas tugas tertentu yang dilaksanakan. Simanjutak juga mengartikan kinerja individu sebagai tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan menurut Foster dan Seeker dalam Widodo (2015:131) kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang pada pekerjaan yang bersangkutan sesuai dengan ukuran yang berlaku.

2.2.12 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Simanjutak dalam Widodo (2015:133) kinerja dipengaruhi oleh:

1. Kualitas dan kemampuan pegawai, hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik pegawai.
2. Sarana pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi, teknologi) dan hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/gaji, jaminan sosial, keamanan kerja)
3. Supra sarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.

Sedangkan Sedarmayanti dalam Widodo (2015:133), mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Sikap dan mental (motivasi, disiplin kerja, dan etika kerja)
2. Pendidikan
3. Keterampilan
4. Manajemen kepemimpinan
5. Tingkat penghasilan
6. Gaji dan kesehatan
7. Jaminan sosial
8. Iklim kerja
9. Sarana dan prasarana
10. Teknologi
11. Kesempatan berprestasi

Sedangkan menurut Mangkunegara (2015:67) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Faktor kemampuan (*ability*)

Secara psikologis kemampuan (*ability*) dan kemampuan reality (*knowledge dan skill*) artinya pegawai dengan IQ di atas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor motivasi

Motivasi berbentuk sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja.

Sedangkan menurut Henry Simamora dalam Mangkunegara (2017:14) kinerja di pengaruhi oleh tiga faktor yaitu:

1. Faktor individual yang terdiri dari:

- a. Kemampuan dan keahlian
- b. Latar belakang
- c. Demografi

2. Faktor psikologis yang terdiri dari:

- a. Presepsi
- b. Attitude
- c. Personality
- d. Pembelajaran
- e. Motivasi

Faktor- faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang di hubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan (Mangkunegara 2017:15)

3. Faktor organisasi yang terdiri dari:

- a. Sumber daya
- b. Kepemimpinan
- c. Penghargaan

d. Struktur

e. Job design

Menurut Moehariono (2012:96) kinerja individu dapat di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

1. Harapan mengenai imbalan
2. Dorongan
3. Kemampuan
4. Kebutuhan
5. Presepsi terhadap tugas
6. Imbalan internal
7. Eksternal
8. Presepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja

2.2.13 Indikator- Indikator Kinerja

Indikator kinerja sebagai nilai atau karakteristik tertentu yang di pergunakan untuk mengukur output atau outcome suatu kegiatan. Sebagai alat ukur yang di pergunakan untuk menentukan derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Sebagai ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atatu tujuan yang telah di tetapkan oleh organisasi. Suatu informasi operasional yang berupa indikasi mengenai kinerja atau kondisi suatu fasilitas atau kelompok fasilitas (Moehariono 2012:108).

Bernadin dalam Rosita (2012) dan Rikantika (2016) menjelaskan bahwa seseorang dapat diukur berdasarkan 6 kriteria yang dihasilkan dari bersangkutan, yaitu:

1. Kualitas

Tingkat di mana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

2. Kuantitas

Jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan

3. Ketepatan waktu

Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain

4. Efektivitas

Tingkat penggunaan sumber daya manusia, organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya

5. Kemandirian

Tingkat di mana seseorang pegawai dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawas untuk menghindari hasil yang merugikan.

6. Komitmen

Tingkat di mana pegawai memiliki komitmen kerja dengan organisasi dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasi

Menurut Mathis dan Jackson dalam Ahmad Subekhi dalam Mertha (2012:193) bahwa kinerja meliputi beberapa indikator kinerja yaitu:

1. Kuantitas dari hasil
2. Kualitas dari hasil
3. Ketepatan waktu dari hasil
4. Kehadiran
5. Kemampuan untuk bekerja sama

Menurut Malayu Hasibuan dalam Mangkunegara (2017:17) mengemukakan aspek-spek yang dinilai kinerja mencakup sebagai berikut:

1. Kesetiaan
2. Hasil kerja
3. Kejujuran
4. Kedisiplinan
5. Kreativitas
6. Kerjasama
7. Kepemimpinan
8. Kepribadian
9. Prakasa
10. Kecakapan, dan
11. Tanggung jawab

Sedangkan Huesin Umar dalam Mangkunegara (2017:18), membagi aspek-aspek kinerja sebagai berikut:

1. Mutu pekerjaan
2. Kejujuran karyawan
3. Inisiatif
4. Kehadiran
5. Sikap
6. Kerjasama
7. Keandalan
8. Pengetahuan tentang pekerjaan
9. Tanggung jawab, dan
10. Pemanfaatan waktu

2.3 Kerangka Berfikir

