

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting di dalam karyawan melakukan aktivitas kerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi karyawan untuk bekerja, maka dapat membawa pengaruh terhadap semangat kerja karyawan. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kantor disebut juga lingkungan kerja, menyiratkan kondisi kerja tempat pekerjaan kantor dilakukan. Lingkungan kantor memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan karena pekerjaan kantor sebagian besar merupakan pekerjaan mental yang memerlukan konsentrasi tinggi. Lingkungan kantor harus memberikan kenyamanan kepada karyawan.

Menurut Nitisemito dalam Enny (2015:109), “lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan”.

Menurut Ahyari dalam Enny (2015:124), “lingkungan kerja merupakan suatu lingkungan dimana para karyawan tersebut bekerja yang didalamnya terdapat unsur kondisi dimana karyawan tersebut bekerja”.

Menurut Projo dan Sudarmo dalam Enny (2015:151), “lingkungan kerja adalah kondisi atau keadaan tempat kerja yang perlu di atur hingga tidak mengganggu pekerjaan para karyawan dan agar diperoleh kenaikan produktifitas dan berkurangnya prokdutifitas tiap tahun”.

Bagi karyawan, lingkungan kerja adalah bagian yang berpengaruh terhadap jalanya operasional suatu perusahaan. Lingkungan kerja memengaruhi produktivitas perusahaan, karena lingkungan kerja yang baik dan memuaskan tentu meningkatkan kinerja karyawan. Penting untuk menjaga lingkungan kerja tetap stabil dan kondusif. Jika karyawan merasa senang dan nyaman dengan kondisi kerja, maka karyawan tersebut tentu akan betah berkerja dan menjalankan

aktivitasnya sehingga waktu kerja yang dipergunakan secara efektif. Sebaliknya, jika lingkungan kerja tidak memadai, hal tersebut akan dapat menurunkan kinerja karyawan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah kondisi sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi pegawai dalam menjalankan tugas serta aktifitas-aktifitas yang dia emban atau menjadi tanggung jawabnya dalam penyelesaian tugas-tugas yang telah diberikan guna meningkatkan kinerja karyawan tersebut dalam suatu organisasi atau instansi.

2.2 Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja digolongkan menjadi lingkungan kerja fisik dan lingkungan lingkungan kerja nonfisik.

Menurut Asriel dkk (2016:184), “lingkungan kerja fisik keseluruhan atau setiap aspek dari gejala fisik dan social-kultural yang memengaruhi individu”.

Lingkungan kerja fisik juga merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya penerangan, suhu udara, ruang gerak, keamanan, kebersihan, musik dan lain-lain.

Menurut Asriel dkk (2016:185), Faktor-faktor lingkungan kerja fisik yaitu:

1. Warna

Masalah warna dapat berpengaruh terhadap karyawan didalam melaksanakan pekerjaan, akan tetapi masih banyak perusahaan yang kurang memperhatikan masalah warna ini. Dengan demikian, pengaturan hendaknya memberi manfaat, dalam arti dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Selain warna meberi efek dari segi psikologis, pemilihan warna juga akan mempunyai hubungan erat dengan sistem penataan penerangan dalam ruang kerja, terutama untuk sistem penerangan yang menggunakan dinding atau atap sebagai pembaur/pemantul sinar. Dalam mendesain warna kantor sebaiknya dilakukan berdasarkan sifat pekerjaan yang dilakukan di dalam ruangan kerja tersebut. Misalnya ruang pimpinan atau ruangan manajerial. Pekerjaannya membutuhkan konsentrasi tinggi, sehingga perlu desain ruangan yang bisa menimbulkan efek tenang. Bagi ruangan operasional atau pekerjaan yang bersifat monoton, warna yang sesuai adalah warna-warna yang cerah, warna yang menimbulkan semangat. Misalnya memberikan aksen warna cerah atau menyala pada tiang, pintu atau benda-benda tertentu yang ada dalam ruangan kantor tersebut.

Umam (2014:167) menjelaskan penggunaan warna yang tepat dan baik memberikan keuntungan bagi kantor dan pegawai yaitu:

- a. Kantor menjadi tampak menyenangkan dan menarik pandangan
- b. Mempunyai akibat yang tidak langsung terhadap efisiensi dan produktivitas pegawai
- c. Mencegah kesilauan akibat cahaya yang berlebihan
- d. Memelihara kegembiraan, ketenangan, dan semangat bekerja pegawai
- e. Mengurangi rasa tertekan sehingga pegawai merasa lega dan bebas.

2. Pencahayaan

Salah satu yang banyak berpengaruh dalam infrastruktur kantor adalah pencahayaan. Dengan pencahayaan yang baik bukan hanya karyawan mampu bekerja dengan baik dan produktif tetapi juga kantor akan memberikan suasana yang baik sehingga pada akhirnya berpengaruh pada semangat kerja para pegawainya. Penerangan di sebuah kantor memang sangat signifikan dampaknya bagi pekerja, karena fungsinya sangat penting. Cahaya harus memenuhi persyaratan minimal untuk kenyamanan visual. Selain itu, cahaya juga memainkan peranan penting dalam menciptakan suasana ruang. Misalnya *mood* terhadap pengguna ruang dan kepuasan pengguna.

Pencahayaan di lingkungan kerja baru disebut efektif apabila pegawai merasa nyaman secara visual akibat pencahayaan yang seimbang. Pencahayaan terhadap lingkungan kerja yang di dalamnya menggunakan layar monitor juga perlu diperhatikan. Bila hal ini diabaikan, tentu saja akan berdampak signifikan terhadap kesehatan mata pegawai. Dengan penerangan yang baik diperoleh beberapa keuntungan, sebagaimana yang dijelaskan Umam (2014:167), yaitu:

- a. Hasil pekerjaan atau produktivitas bertambah
- b. Kualitas pekerjaan lebih baik
- c. Kesalahan-kesalahan berkurang
- d. Semangat kerja pegawai lebih baik
- e. Mengurangi ketenggangan dan kelelahan
- f. Prestise lebih baik untuk perusahaan

3. Kontrol Suara

Bunyi bising perlu diperhatikan, karena dapat mengganggu kesenangan kerja, merusak pendengaran dan dapat menimbulkan komunikasi yang salah. Padatnya tempat sama ruang gerak yang sempit dapat mengurangi semangat kerja karyawan dalam melakukan aktivitasnya. Dengan demikian, ruang gerak di dalam melaksanakan pekerjaan perlu diperhatikan, sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik, dan begitu juga sebaliknya jika ruang gerak terlalu lebar akan mengakibatkan pemborosan biaya.

4. Udara

Faktor lingkungan kerja yang lainnya yang perlu diperhatikan dan dapat memengaruhi kondisi fisik dan psikologis pegawai adalah kondisi udara di dalam kantor. Udara yang baik dan bersih berpengaruh positif dalam meningkatkan produktivitas, kualitas kerja, kesehatan, serta semangat kerja. Selain itu, udara yang bersih dan segar dalam lingkungan kerja akan menimbulkan kesan yang baik bagi tamu. Apabila di luar kantor sedang panas

dengan temperature 30⁰ C, sebaiknya temperature diatur pada 26⁰ C, dan apabila temperature di luar 14⁰ C sebaiknya temperature di dalam kantor diatur pada tingkat 18⁰ C. Selain dari temperature udara, kelembapan udara juga perlu diperhatikan untuk memberikan kenyamanan bekerja bagi karyawan.

2.3 Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi dan berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan. Kondisi yang hendak diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri. Lingkungan kerja non-fisik adalah keseluruhan hubungan yang termasuk dalam urusan kerja. Seperti hubungan karyawan dengan pimpinan, maupun hubungan karyawan dengan karyawan yang lain. Jenis lingkungan kerja non-fisik utamanya berpengaruh juga dalam produktivitas karyawan. Oleh sebab itu, perusahaan hendaknya wajib menciptakan lingkungan kerja non-fisik yang mendukung kerja sama antar seluruh elemen dalam perusahaan. Lingkungan kerja non-fisik setidaknya harus terbuka dan sportif supaya karyawan merasa dihargai dan didukung. Bila lingkungan kerja non-fisik ini tidak baik, maka kinerja akan terganggu.

Menurut Noorainy (2017) Lingkungan Kerja Non Fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik, dan pengendalian diri.

Menurut Sanjaya (2020), “Lingkungan Kerja Non Fisik juga disebut lingkungan kerja mental. Dengan kata lain, keadaan non fisik disekitarnya tidak bisa secara langsung dirasakan oleh perasaan manusia”.

Menurut Sanjaya (2020), “Lingkungan Kerja Non Fisik juga disebut lingkungan kerja mental. Dengan kata lain, keadaan non fisik disekitarnya tidak bisa secara langsung dirasakan oleh perasaan manusia”.

Menurut Enny (2019:59) untuk menciptakan hubungan-hubungan yang harmonis dan efektif, pimpinan perlu:

1. Meluangkan waktu untuk mempelajari aspirasi-aspirasi emosi pegawai dan bagaimana mereka berhubungan dengan tim kerja.
2. Pengelolaan hubungan kerja dan pengendalian emosional di tempat kerja itu sangat perlu untuk diperhatikan karena akan memberikan dampak terhadap prestasi kerja pegawai. Hal ini disebabkan karena manusia itu bekerja bukan sebagai mesin. Manusia mempunyai perasaan untuk dihargai dan bukan bekerja untuk uang saja.

2.4 Pengertian Kinerja

Menurut Khan *et. al*, dalam Busro, (2018:87), “Untuk kerja, penampilan kerja, atau kinerja didefinisikan sebagai kemampuan kerja di dalam terminology kualitas dan kuantitas”.

Kinerja merupakan prestasi kerja baik bersifat kuantitas maupun kualitas yang dicapai oleh seseorang selama periode tertentu biasanya dalam waktu satu tahun. Prestasi kerja adalah penampilan kerja secara kualitas dan kuantitas yang disuguhkan oleh pegawai, baik secara individu maupun kelompok dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas dan fungsi (tusi) yang diberikan sesuai dengan organisasi dan tata kerja (OTK) yang terdapat dalam institusi atau organisasi yang diikutinya. Ivancevich,

Konopaske, dan Matteson (2002) dalam Busro (2018:87) berpendapat bahwa kinerja menunjukkan kemampuan dan keterampilan pekerja. Pendapat ini lebih menekankan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi, mulai dari kemampuan kognisi, afeksi, dan psikomotor karyawan. Dengan kata lain, *performance* disini lebih mengarah pada hasil dari kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pekerja.

Rivai dan Basri (2004) dalam Yusuf dan Maliki (2020:169), “berpendapat bahwa kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati Bersama”.

Kinerja adalah pekerjaan yang berhasil ditunjukkan oleh pekerja dengan usaha secara sungguh-sungguh dalam rangka memenuhi tugas dan kewajiban.

Menurut Ajabar (2020:28), “Kinerja adalah hasil kerja atau prestasi kerja seseorang atau sekelompok orang dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi”.

“Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*)”. (Wilson Bangun, 2021:231).

Kinerja karyawan merupakan masalah yang sentral dalam kehidupan sebuah organisasi karena sebuah organisasi atau perusahaan yang akan mampu mencapai tujuan atau tidak, sangat tergantung pada sebaik apa kinerja yang ditunjukkan oleh para karyawannya.

Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Masram dan Mu'ah, 2017:138).

Jika dikaitkan dengan *performance* sebagai kata benda (*noun*) dimana salah satu entrinya adalah hasil dari sesuatu pekerjaan (*thing done*), maka *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak beretentangan dengan moral atau etika.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai pegawai baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi bersangkutan dengan menyertakan kemampuan, ketekunan, kemandirian, kemampuan mengatasi masalah sesuai batas waktu yang diberikan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Busro, 2018:89).

Beragamnya definisi kinerja menunjukkan konsep kinerja belum mendapatkan kata sepakat diantara para peneliti. Secara umum, menurut Mitchell (1988) dalam Yusuf dan Maliki (2020:171), kinerja bisa ditunjukkan dalam berbagai cara berikut:

- a. Kinerja bisa menunjukkan perilaku yang sama yang berlangsung sepanjang waktu (misalnya, rata-rata pukulan).
- b. Kinerja bisa menunjukkan perilaku yang berbeda yang ditunjukkan dengan tingkat konseptualisasi yang tinggi (misalnya, kehadiran).

- c. Kinerja bisa menunjukkan perolehan-perolehan (*outcomes*) yang tidak erat kaitannya dengan tindakan-tindakan tertentu (misalnya, penjualan).
- d. Kinerja bisa didefinisikan dalam istilah yang umum yang menunjukkan sifat-sifat global daripada perilaku spesifik (misalnya, ketegasan, keramahan).
- e. Kinerja bisa didefinisikan sebagai hasil-hasil perilaku kelompok daripada perilaku individu (seperti, kemenangan permainan).

2.5 Penilaian Kinerja

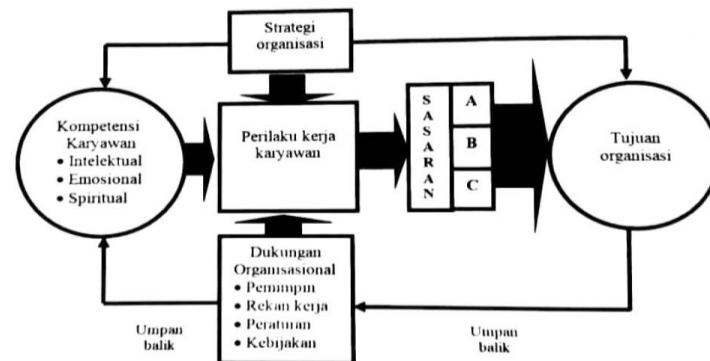
Menurut Fahmi (2016:203), “Penilaian kerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya”.

Penilaian yang dilakukan tersebut nantinya akan menjadi bahan masukan yang berarti dalam menilai kinerja yang dilakukan dan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan, atau yang biasa disebut perbaikan yang berkelanjutan. Penilaian kinerja mencakup sejumlah aspek teknis yang perlu dipahami seluruh manajer dan karyawan, dan bahwa penilaian kinerja bukan merupakan wahana untuk menjalin hubungan kedekatan demi keuntungan pribadi atau sebaliknya.

Menurut Suparyadi (2015:306), “Penilaian kinerja harus mampu menghasilkan potret apa adanya tentang kinerja karyawan, yang mampu memberikan penjelasan secara utuh baik tentang sisi positif maupun sisi negatif atas kinerja karyawan”.

Menurut Masram dan Mu’ah, (2017:34) “Penilaian kinerja merupakan cara yang paling adil dalam memberikan imbalan atau penghargaan kepada pekerja”.

Penilaian kinerja yang dilakukan tersebut nantinya akan menjadi bahan masukan yang berarti dalam menilai kinerja yang dilakukan dan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan, atau yang biasa disebut perbaikan yang berkelanjutan.



Gambar 2.1 Model Penilaian Kinerja Karyawan

Sumber Suparyadi (2015:308)

Evaluasi kinerja karyawan harus dilakukan secara terbuka, jujur, dan objektif. Artinya penilai harus menganalisis seluruh aspek yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Evaluasi secara menyeluruh, terbuka, jujur dan objektif akan mampu menghasilkan informasi-informasi yang sangat bermanfaat bagi organisasi dan individu karyawan.

Kriteria menilai kinerja pegawai menurut Kaswan (2016:7), ada enam kriteria utama yang digunakan menilai kinerja pegawai, antara lain:

a. Kualitas

Seberapa jauh atau baik proses atau hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempurnaan, ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan suatu kegiatan atau memenuhi tujuan yang dikehendaki oleh suatu aktivitas.

b. Kuantitas

Jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam nilai rupiah, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang telah diselesaikan.

c. Ketepatan waktu

Seberapa jauh atau baik sebuah aktivitas diselesaikan, atau hasil yang diproduksi, pada waktu yang paling awal dikehendaki dari sudut pandang koordinasi dengan output yang lain maupun memaksimalkan waktu yang ada untuk kegiatan-kegiatan lain.

d. Efektivitas biaya

Seberapa jauh atau baik sumber daya organisasi (misal manusia, moneter, teknologi, bahan) dimaksimalkan dalam pengertian memperoleh keuntungan tertinggi atau pengurangan dalam kerugian dari masing-masing unit atau contoh penggunaan sumber daya.

e. Kebutuhan untuk supervisi

Seberapa jauh atau baik seorang pegawai dapat melaksanakan fungsi kerja tanpa harus meminta bantuan pengawasan atau memerlukan intervensi pengawasan untuk mencegah hasil yang merugikan.

f. Dampak Interpersonal/kontekstual kinerja

Seberapa jauh atau baik pegawai meningkatkan harga diri, iktikad baik dan kerjasama antar sesama pegawai dan bawahan.

Menurut Suparyadi (2015:311), Berikut ini adalah langkah-langkah penilaian kinerja karyawan:

- a. Melakukan pengukuran pencapaian sasaran-sasaran yang telah ditetapkan
- b. Apabila terdapat sebagian atau seluruh sasaran yang tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka dilakukan evaluasi terhadap perilaku atau tindakan-tindakan yang dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Evaluasi akan mendapatkan dua kemungkinan informasi, yaitu bahwa karyawan sudah melakukan pekerjaannya dengan baik dan pelaksanaan pekerjaan belum baik.
- c. Apabila ternyata karyawan sudah melakukan pekerjaannya dengan baik, tetapi sasaran-sasaran yang telah ditetapkan tidak tercapai, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penyebab tidak tercapainya sasaran adalah faktor situasi lingkungan strategis
- d. Apabila karyawan melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan yang seharusnya, maka yang menjadi penyebab dapat datang dari kompetensi yang tidak sesuai dengan spesifikasi pekerjaan atau kurangnya dukungan organisasional
- e. Selanjutnya evaluasi terus dilakukan untuk mengidentifikasi aspek-aspek kompetensi atau dukungan organisasional yang menjadi penyebab tidak tercapainya sasaran, apakah aspek kompetensi intelektual, emosional dan spiritual, atau pimpinan, rekan kerja, peraturan, atau kebijakan organisasi.

2.6 Faktor-Faktor yang Dipengaruhi Kinerja

Menurut Enny (2019:116) faktor-faktor yang dipengaruhi oleh kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Kompensasi, merupakan balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawannya. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik tentu akan memperoleh balas jasa misalnya dengan kenaikan gaji, atau tunjangan lainnya seperti bonus, kenaikan jabatan.
- b. Jenjang karier, merupakan yang diberikan perusahaan kepada seseorang. Karyawan yang memiliki prestasi atau kinerja yang baik tentu akan diberikan peningkatan karier.

c. Citra karyawan, merupakan pandangan terhadap seseorang atau karyawan, karena telah melakukan sesuatu. Artinya dengan memiliki kinerja yang baik, seseorang akan diberikan penghargaan dan tentu saja orang-orang akan memandangnya dengan pujian dan menjadi karyawan teladan.

2.7 Proses Penilaian Kinerja

Menurut Enny (2019:114) proses penilaian kinerja dilakukan sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja, perencanaan kerja biasanya terkait dengan sasaran tahunan perusahaan dengan membandingkan rencana yang ada. Rencana kerja merupakan tahap dalam menyepakati sasaran kerja yang harus dicapai dan juga sikap serta perilaku yang selalu ditampilkan pegawai dalam satu periode penilaian kedepan.
2. Pelaksanaan, merupakan pengerjaan atas rencana yang dilaksanakan oleh pegawai dengan sebaik – baiknya, sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.
3. Pembinaan, dilakukan jika karyawan belum mencapai atau tidak tercapainya dalam mewujudkan rencana yang telah ditetapkan. Dalam praktiknya kegiatan pembinaan dilakukan atasan langsung dan dapat digunakan untuk memantau pencapaian sasaran kerja selama periode penilaian.
4. Pengawasan atau peninjauan, melakukan kegiatan pengawasan atau peninjauan atas realisasi rencana kerja untuk mengetahui kemajuan kerja yang terjadi untuk menindak lanjutinya dan dapat digunakan untuk mengukur pencapaian sasaran dan perilaku kerja bawahan, serta menarik kesimpulan tentang apa yang telah berjalan dengan efektif dan yang belum efektif dari sebelumnya.
5. Mengendalikan, dilakukan jika dalam pelaksanaan terjadi penyimpangan, atas pelaksanaan yang dilakukan atau digunakan untuk mengendalikan agar sesuai dengan rencana pada awal yang telah ditentukan oleh perusahaan.

2.8 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Enny (2019:115) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja sebagai berikut:

- a. Kemampuan dan keahlian, merupakan kemampuan atau *skill* yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memilih kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.
- b. Pengetahuan, adalah pengetahuan tentang pekerjaan, seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.
- c. Rancangan kerja, artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan lancar. Pada dasarnya rancangan pekerjaan digunakan untuk memudahkan karyawan dalam melakukan pekerjaannya.
- d. Kepribadian, yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya.
- e. Motivasi kerja, merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari perusahaan dan dari dalam dirinya sendiri maka karyawan akan terdorong untuk melakukan suatu pekerjaannya dengan baik.
- f. Kepemimpinan, merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggungjawab yang diberikannya.
- g. Gaya kepemimpinan, merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya. Dalam praktiknya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasinya.
- h. Budaya organisasi, merupakan kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan, ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau organisasi.
- i. Kepuasan kerja, merupakan perasaan senang atau gembira atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Demikian pula jika seseorang tidak senang atau gembira dan tidak suka atas pekerjaannya, maka akan ikut memengaruhi hasil kerja karyawan. Jadi dengan demikian kepuasan kerja dapat memengaruhi kinerja.
- j. Lingkungan kerja, merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.
- k. Loyalitas, merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja dengan sungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi yang kurang baik.
- l. Komitmen, merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga diartikan

kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya. Disiplin kerja, merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, seperti masuk kerja dengan tepat waktu.