

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Motivasi

Menurut Samsudin (2009:81), motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok pekerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Pendapat lain dari Rivai dan Sagala (2009:837), motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sejalan dengan Samsudin, Rivai dan Sagala, menurut Hasibuan (2010:141), motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Dari pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah hal yang menyebabkan atau mempengaruhi seseorang untuk melaksanakan pekerjaan secara maksimal. Motivasi dapat memacu dan mendorong karyawan untuk bekerja keras secara maksimal. Hal ini dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapainya.

2.2 Tujuan Motivasi

Menurut Hasibuan (2010:146), tujuan dari motivasi adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
3. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan.
5. Mengefektifkan pengadaan karyawan.
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan.
8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
9. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

2.3 Teori-teori Motivasi

Menurut Manullang (2001:170-190), ada tujuh teori motivasi sebagai berikut:

1. Teori Mc Gregor

Teori Mc Gregor sering disebut Teori X dan teori Y Mc Gregor. Douglas Mc Gregor mengemukakan dua pandangan yang saling bertentangan tentang kodrat manusia, yang dia sebut sebagai Teori X dan Teori Y. Berikut ini adalah asumsi Teori X dan Teori Y.

Asumsi Teori X mengenai manusia

- Pada umumnya manusia tidak senang bekerja
- Pada umumnya manusia tidak senang berambisi, tidak ingin tanggung jawab dan lebih suka diarahkan
- Pada umumnya manusia harus diawasi dengan ketat dan sering harus dipaksa untuk memperoleh tujuan-tujuan organisasi
- Motivasi hanya berlaku sampai tingkat lower order needs (physiological and safety level)

Asumsi Teori Y mengenai manusia

- Bekerja adalah kodrat manusia, jika kondisi menyenangkan
- Pengawasan diri sendiri tidak terpisahkan untuk mencapai tujuan organisasi
- Manusia dapat mengawasi diri sendiri dan memberi prestasi pada pekerjaan yang diberi motivasi dengan baik (pada pekerjaan yang dimotiver dengan baik)
- Motivasi tidak saja mengenai lower needs tetapi pula sampai pada higher-order needs

Teori motivasi ini menginginkan agar para manajer menerapkan Teori Y dalam perusahaan. Bila para manajer menerapkan teori Y maka karyawan akan didorong untuk berkembang dan karyawan dapat menggunakan pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, dan imajinasi untuk membantu mencapai tujuan organisasi.

Dari anggapan teori X, manusia adalah satu diantara unsur-unsur produksi selain produksi uang, material serta peralatan yang kesemuanya harus dikendalikan oleh manajemen. Menurut Teori X manusia adalah makhluk yang menyukai kesenangan, tidak senang bekerja dan akan menghindari kerja jika dapat. Karena kebenciannya terhadap kerja, sebagian besar karyawan harus dipaksa dan diancam dengan hukuman. Hal ini dapat membuat karyawan melakukan upaya yang mencukupi untuk mewujudkan tujuan organisasi.

Teori Y sama seperti Teori X, dimulai dengan asumsi bahwa manajemen bertanggung jawab atas pengorganisasian unsur-unsur produksi. Unsur-unsur produksi yaitu uang, bahan-bahan, peralatan,

dan karyawan tetapi kesamaan itu berakhir di sini. Teori Y mengemukakan, motivasi, potensi untuk berkembang, kapasitas untuk memikul tanggung jawab dan kesediaan untuk mengarahkan perilaku ke arah perwujudan tujuan-tujuan organisasi. Semuanya terdapat di dalam diri karyawan tetapi menjadi tanggung jawab manajemen untuk mengembangkannya. Dalam Teori Y, penekanan adalah pada motivasi intern dan positif. Pada Teori X, menekankan motivasi ekstern dan negatif.

2. Teori A. H. Maslow

Menurut Maslow kebutuhan-kebutuhan manusia dapat dimasukkan lima kategori yang disusun menurut prioritas. Ia menyatakan ada suatu hirarki kebutuhan setiap orang. Hirarki kebutuhan manusia menurut Maslow adalah sebagai berikut:

- a. Physiological Needs, yaitu kebutuhan badaniah, meliputi sandang, pangan untuk mempertahankan hidup.
- b. Safety Needs, yaitu kebutuhan akan keamanan, meliputi kebutuhan akan keamanan jiwa dan kebutuhan akan keamanan harta.
- c. Social Needs, yaitu kebutuhan sosial, meliputi kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain, kebutuhan akan perasaan dihormati, kebutuhan akan perasaan maju atau berprestasi dan perasaan ikut serta.
- d. Esteem Needs, yaitu kebutuhan akan penghargaan berupa kebutuhan akan harga diri dan pandangan baik dari orang lain
- e. Self Actualization Needs, yaitu kebutuhan akan kepuasan diri, meliputi kebutuhan untuk mewujudkan diri atau kebutuhan mengenai nilai dan kepuasan yang didapat dari pekerjaan.

Maslow berpendapat bahwa tindakan masing-masing individu ditentukan oleh kebutuhannya. Hal ini harus diperhatikan oleh manajer yang ingin memberi motivasi pada karyawannya. Para manajer harus memahami hirarki daripada kebutuhan-kebutuhan tersebut.

3. Teori Frederick Herzberg

Herzberg menyatakan bahwa manusia mempunyai dua kumpulan kebutuhan yaitu yang pertama berkaitan dengan kepuasan kerja dan yang kedua berkaitan dengan ketidakpuasan kerja. Faktor-faktor yang mendatangkan kepuasan kerja disebut dengan faktor motivator. Faktor-faktor yang mendatangkan ketidakpuasan kerja disebut faktor hygiene. Adanya dua faktor ini menyebabkan teori Herzberg sering disebut sebagai teori faktor motivator/hygiene dari Herzberg.

Menurut teori Herzberg, faktor-faktor yang berperan sebagai motivator terhadap pegawai, yakni yang mampu memuaskan dan mendorong karyawan untuk bekerja baik terdiri dari:

- Achievement (keberhasilan pelaksanaan)
- Recognition (pengakuan)
- The work it self (pekerjaan itu sendiri)
- Responsibilities (tanggung jawab)
- Advancement (pengembangan)

Faktor-faktor Hygiene yang dapat menimbulkan rasa tidak puas karyawan terdiri dari:

- Company policy and administration (kebijakan dan administrasi perusahaan)
- Technical supervisor (supervisi)
- Interpersonal supervision (hubungan antarpribadi dengan atasan)
- Working condition (kondisi kerja)
- Wages (gaji)

4. Teori M. Scott Myers

Teori ini merupakan kelanjutan dari analisis Herzberg yang dikembangkan oleh M. Scott Myers. Teori ini sering disebut sebagai Teori Motivasi dan Non Motivasi. Myers menerangkan dua tipe karyawan yaitu pencari motivasi dan pengelak motivasi. Pencari motivasi adalah karyawan yang dimotivasi oleh keberhasilan pelaksanaan, tanggung jawab, pertumbuhan, pengembangan, pekerjaan itu sendiri dan pengakuan. Pengelak motivasi adalah karyawan yang mengelakkan kesempatan motivasi dan biasanya terlalu memikirkan atau merasa tidak puas dengan faktor-faktor seperti upah, tunjangan, supervisi, kondisi-kondisi kerja, dan kebijakan serta administrasi perusahaan.

Myers menyatakan bahwa setiap karyawan akan mendapati dirinya dalam suatu kelompok pengelak motivasi atau pencari motivasi dan cenderung menerapkan kebiasaan-kebiasaan dari kelompok itu. Bagi manajer yang ingin memotivasi seorang karyawan tertentu harus lebih dahulu menentukan orientasi kelompok, apakah karyawan tersebut termasuk dalam kelompok pengelak motivasi atau pencari motivasi. Hal selanjutnya yang harus dilakukan adalah menerapkan langkah-langkah perbaikan yang layak sesuai dengan kelompok karyawan.

5. Teori David Mc Clelland

Menurut David Mc Clelland, orang yang mempunyai kebutuhan untuk keberhasilan, yakni mempunyai keinginan kuat untuk mencapai sesuatu, mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- Mereka menentukan tujuan tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah, tetapi tujuan itu cukup merupakan tantangan untuk dapat dikerjakan dengan baik.
- Mereka menentukan tujuan seperti itu, karena mereka secara pribadi dapat mengetahui bahwa hasilnya dapat dikuasai bila mereka kerjakan sendiri.
- Mereka senang kepada pekerjaannya itu dan merasa sangat berkepentingan dalam keberhasilannya sendiri.
- Mereka lebih suka bekerja di dalam pekerjaan yang dapat memberikan gambaran bagaimana keadaan pekerjaannya.

6. Teori Penerapan/Valensi

Teori ini disebut juga sebagai teori atau ancangan pengharapan. Teori ini menyatakan bahwa semua karyawan adalah sama. Ancangan pengharapan didasarkan pada empat asumsi mengenai berlangsungnya tingkah laku dalam berbagai organisasi. Asumsi pertama adalah perilaku ditentukan oleh suatu kombinasi dari dan dalam lingkungan. Ini berarti bahwa setiap orang mempunyai kebutuhan dan pengharapan yang berbeda-beda. Lingkungan kerja yang berbeda akan membuat karyawan bertingkah laku dalam cara yang berbeda-beda pula.

Asumsi kedua adalah para individu mengambil keputusan-keputusan yang disengaja tentang perilakunya dalam organisasi. Keputusan-keputusan ini mungkin meliputi kedatangan ke tempat kerja, bertahan di tempat kerja, bertahan sebagai karyawan perusahaan atau segiat mana bekerja. Jika seorang pegawai ingin mendapat promosi menjadi manajer bagian, dia mungkin akan mengambil suatu keputusan yang disengaja atau disadari untuk bekerja keras guna memperoleh promosi itu. Asumsi ketiga adalah setiap individu mempunyai kebutuhan, keinginan, dan tujuan dari tipe-tipe yang berbeda. Para karyawan merasa puas dengan hasil yang berbeda-beda. Pengertian atas kebutuhan karyawan akan membuat seorang manajer mengerti bagaimana karyawan itu diperlakukan:

- Dihukum
- Diberi imbalan
- Dimotivasi

Asumsi keempat adalah para individu mengambil keputusan di antara rencana-rencana alternatif tentang perilaku yang didasarkan pada pengharapan. Pengharapan tersebut mengenai sejauh mana tingkah laku karyawan akan membawa pada suatu hal yang diinginkan. Karyawan cenderung bertingkah laku dengan cara mereka yang mereka yakini akan menghasilkan imbalan dan menjauhkan perilaku yang mereka pandang akan membawa kepada akibat-akibat yang tidak diinginkan.

7. Teori Keseimbangan (Uang Sebagai Motivator)

Teori keseimbangan adalah suatu model lain dari motivasi kerja. Teori ini didasarkan pada asumsi bahwa evaluasi individu tentang kelayakan imbalan yang diterima merupakan suatu faktor penting dalam motivasi. Keseimbangan didefinisikan sebagai suatu nisbah antara masukan pekerjaan individu dengan imbalan kerja dibandingkan dengan imbalan-imbalan yang diterima oleh karyawan lain dalam situasi yang sama. Keseimbangan merupakan hal yang penting dalam teori ini.

Para karyawan sering membandingkan apa yang mereka terima sebagai hasil jerih payahnya dengan upah yang diterima oleh karyawan lain dalam situasi yang sama. Ada beberapa cara yang dilakukan oleh karyawan jika dia merasa upahnya kurang, misalnya mengurangi upaya kerjanya, mencuri perbekalan untuk menambah imbalannya, minta berhenti atau menyatakan bahwa upah penting baginya. Dengan kata lain, ketidakseimbangan yang dirasakan dapat berakibat buruk bagi manajemen.

Banyak organisasi yang menempuh kebijakan kenaikan upah untuk memotivasi karyawan. Karyawan yang mempunyai kontribusi rata-rata diberi suatu kenaikan upah yang rata-rata, karyawan yang memberikan sumbangan di atas atau di bawah rata-rata diberikan kompensasi yang tidak berarti. Hal ini menyebabkan karyawan berprestasi baik yang mendapat upah rendah mengurangi kontribusinya atau berhenti dan karyawan berprestasi rendah yang menerima upah di atas semestinya meneruskan perilakunya yang sekarang.

2.4 Faktor Penghambat dalam Pemberian Motivasi

Menurut Saydam (2005:406), faktor yang dapat menjadi kendala atau hambatan dalam pemberian motivasi kepada seorang karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Sukar untuk menentukan alat yang tepat untuk dipakai karena setiap orang berbeda.
- b. Kemampuan perusahaan terbatas dalam memberikan kompensasi yang memadai untuk semua karyawan.
- c. Sangat sulit mengetahui tingkat kebutuhan setiap orang.
- d. Sukar untuk menentukan pemberian motivasi yang pas untuk semua orang.
- e. Kelemahan pimpinan dalam mengantisipasi perkembangan kebutuhan seorang karyawan.

2.5 Upaya-upaya Memotivasi Karyawan

Menurut Danim (2004:41), cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Rasa Hormat (*Respect*)

Berikan rasa hormat secara adil, demikian juga penghargaan. Adil tidak berarti sama rata. Dengan demikian, dilihat dari aspek prestasi kerja, atasan tidak mungkin memberikan penghargaan atau rasa hormat yang sama kepada semua orang. Berikan penghargaan kepada karyawan atas dasar prestasi, kepangkatan, pengalaman, dan sebagainya.

2. Informasi (*Information*)

Berikan informasi kepada bawahan mengenai aktivitas organisasi, terutama tentang apa yang harus mereka lakukan dan bagaimana cara melakukannya. Informasikan standar prestasi, tentukan dan beritahukan apa yang harus diperbuat. Berikan penjelasan-penjelasan mengenai kesalahan-kesalahan mereka secara edukatif dan persuasif.

3. Perilaku (*Behaviour*)

Usahakan mengubah perilaku sesuai dengan harapan bawahan dan dengan demikian dia mampu membuat bawahan berperilaku atau berbuat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi. Berikan pujian kepada bawahan yang rajin dan berprestasi, sehingga mereka berusaha lebih baik.

4. Hukuman (*Punishment*)

Berikan hukuman kepada staf yang bersalah di ruang yang terpisah. Jangan menghukum bawahan di depan orang lain, baik di depan rekan kerja maupun orang luar. Hukuman yang diberikan di depan orang lain dapat menimbulkan frustrasi dan merendahkan martabat.

5. Perintah (*Command*)

Perintah yang diberikan kepada bawahan sebaiknya bersifat tidak langsung (*non-directive command*). Adakalanya perintah yang seharusnya di-ya-kan, karena disampaikan secara salah akibatnya di-tidak-kan. Berikanlah perintah laksana ajakan, dan jika perlu diawali dengan contoh.

6. Perasaan (Sense)

Interaksi antara atasan dengan bawahan adalah interaksi antar-manusia. Manusia adalah insan yang penuh perasaan. Tanpa mengetahui bagaimana harapan bawahan dan perasaan apa yang ada pada diri mereka, sangat sukar bagi pimpinan untuk memotivasi bawahan. Perasaan dimaksud antara lain rasa memiliki, rasa partisipasi, rasa bersatu, rasa bersahabat, rasa diterima dalam kelompok, dan rasa mencapai prestasi.

2.6 Jenis-jenis Motivasi

Menurut Hasibuan (2010:150) ada dua jenis motivasi, yaitu motivasi positif dan motivasi negatif”.

1. Motivasi Positif (Insentif Positif)

Motivasi positif maksudnya manajer memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berproduktivitas di atas produktivitas standar. Dengan motivasi positif, semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja.

Alat motivasi (daya perangsang) yang diberikan kepada bawahan adalah:

a. Insentif Nonmaterial

Insentif nonmaterial adalah daya perangsang yang diberikan kepada karyawan berbentuk penghargaan/pengukuhan berdasarkan prestasi kerjanya, seperti piagam, piala, atau medali.

b. Insentif Sosial

Insentif sosial adalah daya perangsang yang diberikan kepada karyawan berdasarkan prestasi kerjanya, berupa fasilitas dan kesempatan untuk mengembangkan kemampuannya, seperti promosi, mengikuti pendidikan, atau naik haji.

c. Insentif Material

Insentif material adalah daya perangsang yang diberikan kepada karyawan berdasarkan prestasi kerjanya, berbentuk uang dan barang. Insentif material ini bernilai ekonomis sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan beserta keluarganya.

2. Motivasi Negatif (Insentif Negatif)

Motivasi negatif maksudnya manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapat hukuman. Dengan motivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

2.7 Kompensasi

Menurut Rivai dan Sagala (2009:741), kompensasi adalah sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan. Kompensasi finansial terdiri dari kompensasi tidak langsung dan kompensasi langsung. Kompensasi langsung berupa upah, gaji, bonus, atau komisi. Kompensasi tidak langsung terdiri dari semua pembayaran yang tidak tercakup dalam kompensasi finansial langsung yang meliputi liburan, berbagai macam asuransi, jasa seperti perawatan anak atau kepedulian keagamaan, dan sebagainya.

Kompensasi dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan dan memperoleh, memelihara, dan menjaga karyawan dengan baik. Dengan adanya kompensasi yang diberikan kepada karyawan, dapat meningkatkan semangat kerja karyawan dan karyawan menjadi loyal terhadap perusahaan. Sebaliknya, tanpa kompensasi yang cukup, karyawan yang ada sangat mungkin untuk meninggalkan perusahaan.

2.8 Komponen-komponen Kompensasi

Menurut Rivai dan Sagala (2009:744-746), komponen-komponen kompensasi terdiri dari

1. Gaji

Gaji adalah balasan jasa dalam bentuk uang yang diterima karyawan sebagai konsekuensi dari kedudukannya sebagai seorang karyawan yang memberikan sumbangan tenaga dan pikiran dalam mencapai tujuan perusahaan.

2. Upah

Upah merupakan imbalan finansial langsung yang dibayarkan kepada karyawan berdasarkan jam kerja, jumlah barang yang dihasilkan, atau banyaknya pelayanan yang diberikan.

3. Insentif

Insentif merupakan imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan.

4. Kompensasi tidak langsung

Kompensasi tidak langsung merupakan kompensasi tambahan yang diberikan berdasarkan kebijakan perusahaan terhadap semua karyawan sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan para karyawan.

2.9 Pengertian Insentif

Menurut Rivai dan Sagala (2009:766), insentif adalah pemberian kompensasi dengan menilai kinerja yang telah dicapai atau besarnya jumlah jam kerja. Pendapat lain dari Samsudin (2009:94), insentif adalah pemberian upah atau gaji yang berbeda, bukan didasarkan pada evaluasi jabatan namun karena adanya perbedaan prestasi kerja. Sejalan dengan Samsudin, Rivai dan Sagala, menurut Kadarisman (2012:182), insentif adalah bentuk pembayaran langsung yang didasarkan atau dikaitkan langsung dengan kinerja atau *gain sharing* yang dengan kinerja dimaksudkan sebagai pembagian keuntungan bagi pegawai akibat peningkatan produktivitas atau penghematan biaya.

Dari pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa insentif adalah pemberian kompensasi berdasarkan prestasi, kinerja, maupun produktivitas kerja pegawai. Insentif merupakan bagian dari kompensasi yang dimaksudkan sebagai pendapatan ekstra di luar gaji atau upah yang telah ditentukan. Pemberian insentif bertujuan supaya karyawan dapat berkerja secara optimal.

2.10 Sistem Insentif

Untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan banyak perusahaan menggunakan sistem insentif sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal. Menurut Siagian (2010:268-273), insentif dibagi menjadi dua kelompok utama yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Insentif Individual

a. Piecework

Piecework adalah sistem insentif yang memberikan insentif finansial pada karyawan berdasarkan jumlah hasil pekerjaan karyawan yang dinyatakan dalam unit produksi.

b. Bonus

Perusahaan memberikan bonus kepada karyawan yang mampu bekerja sehingga mampu melampaui tingkat produksi yang biasanya.

c. Komisi

Komisi memiliki dua sistem yaitu pertama, karyawan mendapatkan gaji pokok tetapi pendapatannya dapat bertambah dengan bonus yang didapatkan karena keberhasilan melaksanakan tugas. Kedua, karyawan hanya mendapatkan komisi dari pekerjaan yang dilakukannya. Sistem yang kedua ini biasanya diberlakukan untuk tenaga-tenaga penjualan perusahaan seperti perusahaan kendaraan bermotor.

d. Kurva Kematangan

Kurva kematangan adalah suatu sistem insentif di mana jika ada karyawan yang karena masa kerja, golongan pangkat, serta gaji tidak bisa mencapai pangkat dan penghasilan yang lebih tinggi lagi, dibuatlah kurva prestasi kerja. Kurva prestasi kerja menunjukkan prestasi kerja karyawan. Jika kurva tersebut menunjukkan prestasi kerja lebih besar dari prestasi kerja “normal” maka karyawan tersebut diberikan insentif tertentu. Dengan demikian karyawan yang memiliki golongan pangkat dan ruang gaji yang maksimal masih dapat meningkatkan penghasilan mereka.

e. Insentif Bagi Eksekutif

Insentif bagi para eksekutif beraneka ragam, misalnya manajer yang relatif berusia muda mengharapkan insentif berbentuk bonus tunai. Manajer yang berusia relatif senior, mengharapkan insentif

yang dapat dinikmati pada hari tua. Sistem yang diterapkan bagi para eksekutif dikaitkan dengan prestasi organisasi, bukan karyawan atau satuan kerja tertentu saja.

2. Sistem Insentif Kelompok

a. Rencana Insentif Produktif

Rencana insentif produktif biasanya bersifat jangka panjang. Karyawan secara kelompok didorong untuk meningkatkan produktivitas dengan dijanjikan akan diberikan bonus.

b. Rencana Bagi Keuntungan

Sistem insentif ini berarti bahwa organisasi membagi keuntungan yang diperoleh perusahaan kepada pekerja atau karyawannya.

c. Rencana Pengurangan Biaya

Rencana pengurangan biaya adalah sistem insentif yang mendorong karyawan agar dapat menemukan cara-cara yang digunakan untuk menghemat berbagai jenis biaya yang dikeluarkan. Misalnya, biaya untuk kepentingan produksi, pemasaran, dan penyelenggaraan kegiatan perkantoran.

2.11 Pengertian Kinerja

Dalam suatu perusahaan, pimpinan yang mempunyai komitmen terhadap kinerja maksimum menyadari bahwa salah satu tanggung jawab utamanya ialah menghilangkan kendala-kendala untuk mencapai kesuksesan. Mangkunegara (2009:9) menyatakan, kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak/besar mereka memberi kontribusi organisasi.

