

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Mangkunegara (2013: 9). kinerja adalah hasil kerja akhir dari pekerjaan individu dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Menurut Sedarmayati (2009: 50). kinerja atau performance diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja, unjuk kerja, penampilan kerja. Kinerja berhubungan langsung dengan masalah produktifitas, dimana produktifitas yang tinggi maupun produktifitas yang rendah itu ditentukan dengan tingkat kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.

L.R Sayle dan Strauss dalam Sedarmayanti (2009), bahwa standart kinerja perlu dirumuskan guna dijadikan tolak ukur dalam mengadakan perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkan, kaitannya dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Sedangkan menurut Suwanto dan Priansa (2011), mengungkapkan bahwa kinerja merupakan performance atau unjuk kerja. Kinerja dapat pula diartikan sebagai prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau hasil unjuk kerja.

b. Factor-faktor kinerja

Mangkuprawiranegara (2007: 153). Ada beberapa factor yang berpengaruh terhadap kinerja, antara lain:

1) Factor intrinstik

Factor personal, yaitu factor yang dimiliki setiap individu berupa kelebihan dalam menyelesaikan pekerjaan.

2) Factor ekstrinstik

a) Factor kepemimpinan, dimana seorang manajer menjadi peran penting atas bawahannya untuk terus memberikan dukungan, semangat dan arahan dalam pekerjaan

b) Factor tim, dimana rekan kerja saling membantu dalam memberi dukungan dalam pekerjaan

c) Factor system, meliputi system kerja, fasilitas kerja atau instruktur yang diberikan oleh proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.

d) Factor situasional, yang berarti berubahnya sikap di dalam perusahaan ataupun di luar perusahaan

c. Indikator-indikator kinerja

Menurut Tsui *et.al* (1997, dalam (Furqon, 2015). menyatakan bahwa ada beberapa indikator kinerja, antara lain:

a) Kuanlitas kerja

Kuantitas adalah sesuatu yang dihasilkan seorang individu berupa pencapaian sistem kerja. Diartikan dengan hasil unit pekerjaan yang di selesaikan.

b) Kualitas kerja

Kualitas adalah sikap dimana seorang individu memperlihatkan prosedur disiplin, dedikasi. Dimana sikap tersebut di ukur dari kualitas yang dihasilkan individu lebih baik dari yang perusahaan inginkan.

c) Efisiensi

Efisiensi karyawan, dimana karyawan mempunyai daya fikir luas dengan memanfaatkan fasilitas dngan baik

d) Usaha

Dimana sikap sadar diri yang di perhatikan individu dengan bekerja penuh dedikasi

e) Standart profesional

Bagaimana seorang karyawan yang bias menempatkan diri di dalam perusahaan mauoun di luar perusahaan.

f) Kemampuan

Kemampuan yang dimiliki individu dengan dengan memanfaatkan system perusahaan sesuai akal fikiran.

g) Ketepatan

Bagaimana karyawan dituntut tepat dalam pekerjaan dengan menggunakan fikiran kreatif setiap karyawan

2. Beban Kerja

a. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja bisa di artikan sebagai kondisi emosional individu, dimana beban pekerjaan yang di berikan melebihi perasaan kelebihan beban kerja, ukuran,

tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja pula. Menurut Menpan (2010: 16). pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus ketika mereka diberikan beban kerja yang lebih rendah.

Schultz (2006), beban kerja yang terlalu berlebihan dan waktu yang disediakan terlalu sedikit maka akan sulit bagi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Ilyas (2000). Banyaknya beban kerja tidak sebanding dengan porsi

individu, maka akan menimbulkan tingkat stress pada setiap karyawan. Dalam har ini sebuah organisasi harus mengerti porsi yang akan di berikan kepada karyawannya dengan melihat kuantitas dan kualitas yang di miliki karyawannya tersebut.

Manuaba dalam (Ambarwati, 2014). beban kerja merupakan kemampuan fisik dalam menyelesaikan pekerjaan. Beban kerja yang diberikan harus disuai dengan porsi karyawan yang ada. Sedangkan menurut M. B. Ali dalam (widyawati, 2017), beban kerja adalah sesuatu yang sangat memberatkan bagi karyawan, beban yang di emban terlalu berat untuk di selesaikan karyaan.

b. Factor-faktor yang mempengaruhi beban kerja

Rodahl dalam (Prihatini, 2007), bahwa beban kerja di pengaruhi oleh beberapa factor, yaitu:

- 1) Factor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, yaitu:
 - a. Tugas yang dilakukan berupa fisik seperti pengangkatan barang di perusahaan, penyelesaian tepat waktu dalam kerja, sedangkan tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas tingkat pekerjaan tidak sesuai dengan kondisi Pendidikan karyawan, serta dituntut menyelesaikan tanggung jawab tersebut
 - b. Perusahaan kerja seperti masa lalu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistempengupahan, model struktur perusahaan, pelimpahan tugas dan wewenang.
 - c. Lingkungan kerja adalah lingkungan yang bersifat lingkungan fisik, lingkungan biologis yang ada dalam perusahaan

- 2) Factor internal adalah, factor yang berasal dari diri individu akibat beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut *strain* berat ringannya *strain* dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Factor internal meliputi factor somatic, dan factor psikis

c. Indikator Beban Kerja

indikator beban kerja yang telah dilakukan oleh Putra (2012). Untuk dijadikan tolak ukur dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Target yang harus dicapai
Target yang besar harus diselesaikan oleh individu dengan ketepatan waktu yang di tentukan. Misalnya pelayanan, pembersihan dan pemetaan barang harus selesai tepat pada waktu yang sudah di tentukan oleh perusahaan.
- 2) Kondisi pekerjaan
Tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaan, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pekerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.
- 3) Penggunaan waktu
Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi.
- 4) Standart pekerjaan
Individu berfikir tentang dimana bebab kerja yang muncul bersamaan dan harus diselesaikan tetap pada waktu yang sudah ditentukan.

3. Kepuasan Kerja

a. Pengertian kepuasan kerja

Luthans (2012). keadaan bahagia seseorang yang berasal dari pencapaian dan penilaian pekerjaan yang sudah dihasilkan. Menurut Siagian (2008). Bagaimana cara pandang seorang individu merasa puas dengan pekerjaan yang dihasilkan Robbin (2016: 46). Karyawan merasa puas dengan cara mengetahui perasaan setelah menyelesaikan pekerjaannya.

b. Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Berikut adalah beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang di kemukakan oleh beberapa ahli, antara lain:

- 1) Menurut mangkunegara (2013: 120) menyatakan bahwa ada dua factor yang mempengaruhi kepuasan kerya, antara lain:
 - a) Factor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja.
 - b) Factor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (Golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.
- 2) Menurut Luthans (2012: 243). menyatakan bahwa ada lima factor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:
 - a) Pekerjaan itu sendiri
Dalam hal ini pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.
 - b) Gaji

Sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa di pandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam dalam organisasi.

c) Kesempatan promosi

Kesempatan untuk maju lebih tinggi dalam oraganisasi perusahaan.

d) Pengawasan

Kemampuan penyelia dalam memberikan suatu bantuan teknis dan dukungan prilaku.

e) Rekan kerja

Suatu rekan kerja dimana pandai dalam memberikan dukungan teknis ataupun dukungan secara sosial.

c. Dampak Ketidakpuasan Kerja

Memurut Robbin (2016: 52). terdapat 4 respom karyawan terhadap ketidakpuasan kerja, yaitu:

1. *Exit*

Sikap respon individu yang mengarah pada ingin keluarnya individu untuk mencari pekerjaan yang lebih baik

2. *Voice*

Sikap respon kesadaran diri yang diperlihatkan pada aktifnya karyawan menyampaikan pendapat untuk memperbaiki kondisi yang ada dalam perusahaan.

3. *Loyalty*

Sikap respon yang baik terhadap perusahaan, dimana karyawan setia pada perusahaan dan percaya pada organisasi perusahaan atau manajemen untuk

perubahan yang lebih baik dan untuk melakukan hal yang benar pada perusahaan

4. *Neglect*

Sikap Respon mengabaikan atau mebiarkan kondisi-kondisi yang memburuk, absen dan keterlambatan meningkat, kurangnya usaha, dan tingkat kesalahan meningkat.

4. *Turnover intention*

a. **Pengertian *turnover intention***

turnover adalah berhentinya bekerja suatu karyawan pada lembaga/perusahaan secara sukarela dan tanpa paksaan, sedangkan *intention* (keinginan) niat yang timbul pada suatu individu untuk melakukan sesuatu. Jadi *turnover intention* adalah suatu keinginan individu yang muncul untuk melakukan pemberhentian kerja secara sukarela. Dengan demikian *turnover intention* (intensi kerja) adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya (Zeffane, R. 1994).

Selanjutnya, Noe *et.al.* (2014: 5). menjelaskan bahwa ada dua tipe *turnover*, yaitu *involuntary turnover* dan *voluntary turnover*. *Involuntary turnover* yaitu pergantian yang dilakukan oleh perusahaan (seringkali merupakan orang-orang yang masih ingin bertahan). Sedangkan *voluntary turnover* yaitu pergantian yang diajukan sendiri oleh karyawan (seringkali merupakan orang-orang yang ingin di pertahankan perusahaan).

Sedangkan menurut Robbins (2006). penarikan diri seseorang keluar dari pekerjaannya dapat di putuskan karena 2 sebab:

- 1) Sukarela (*voluntary turnover*)

Voluntary turnover yaitu sikap keluarnya karyawan dari perusahaan dengan mengundurkan diri. Disebabkan pekerjaan lain yang lebih baik

2) Tidak sukarela (*involuntary turnover*)

Involuntary turnover keluarnya karyawan dari pekerjaan dengan tidak sukarela disebabkan oleh pemecatan yang dilakukan perusahaan, karena dirasa kuantitas dan kualitas individu menurun.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention*

Menurut Mobley *et.al* (1978). menyebutkan beberapa faktor yang menjadi penyebab keinginan pindah kerja (*Turnover Intention*) adalah sebagai berikut:

1) Karakteristik individu

Perusahaan adalah wadah yang memiliki tujuan yang di tentukan secara bersamaan oleh orang-orang yang terlibat di dalamnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan adanya interaksi yang berkesinambungan dari unsur-unsur perusahaan. Karakter individu yang mempengaruhi keinginan pindah kerja antara lain seperti umur, pendidikan, status perkawinan.

2) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja dapat meliputi lingkungan fisik maupun sosial. Lingkungan fisik meliputi keadaan suhu, cuaca, kontruksi, bangunan, dan lokasi perusahaan. Sedangkan lingkungan sosial meliputi sosial budaya di lingkungan kerjanya, dan kualitas kehidupan kerjanya.

3) Kepuasan kerja

Kepuasan merupakan salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi beban kerja. Aspek kepuasan yang ditemukan berhubungan dengan keinginan individu

untuk meninggalkan perusahaan meliputi kepuasan gaji dan promosi, kepuasan atas supervisor yang diterima, kepuasan dengan rekan kerja dan kepuasan akan pekerjaan dan gaji kerja.

4) **Komitmen organisasi**

Perkembangan selanjutnya dalam sudy *Intention to leave* memasukkan konstruk komitmen organisasi sebagai konsep yang turut menjelaskan proses tersebut sebagai bentuk perilaku, komitmen organisasional dapat dibedakan dari kepuasan kerja. Komitmen mengacu pada respon emosional (*affective*) individu kepada keseluruhan perusahaan, sedangkan kepuasan mengarah pada respon emosional atas aspek khusus dari pekerjaan.

c. Indikasi Terjadinya *Turnover Intention*

Menurut Hartono (2002). *turnover intention* ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan. Indikasi-indikasi tersebut bisa di gunakan sebagai acuan untuk memprediksi *turnover intention* karyawan dalam perusahaan.

1) **Absensi yang meningkat**

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, biasanya di tandai dengan absensi yang semakin meningkat. Tingkat tanggung jawab karyawan dalam fase ini sangat kurang di bandingkan dengan sebelumnya.

2) **Mulai malas bekerja**

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, akan lebih malas bekerja karena orientasi karyawan ini adalah bekerja ditempat lainnya yang di pandang lebih mampu memenuhi semua keinginan karyawan yang bersangkutan.

3) **Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja**

Berbagai pelanggaran terhadap tata tertib dalam lingkungan pekerjaan sering dilakukan karyawan yang akan melakukan *turnover*. Karyawan sering meninggalkan tempat kerja ketika jam-jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya.

4) Peningkatan protes terhadap atasan

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, lebih sering melakukan protes yang ditekankan biasanya berhubungan dengan balas jasa atau aturan lain yang tidak sependapat dengan keinginan karyawan.

5) Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya

Biasanya hal ini berlaku untuk karyawan yang karakteristik positif. Karyawan ini mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang di bebankan, dan jika perilaku positif karyawan ini meningkat jauh dan berbeda dari biasanya justru menunjukkan karyawan ini akan melakukan *turnover*.

d. Indikator *Turnover Intention*

Menurut Mobley *et.al* (1978). *Turnover intention* di ukur dengan tiga item pengukuran, antara lain:

1) Memikirkan untuk keluar (*Thinking of quitting*)

Mencerminkan individu untuk berfikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang di rasakan oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berfikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.

2) Pencarian alternative pekerjaan (*intention to search for alternatives*)

Mencerminkan individu berkeinginan mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berfikir untuk keluar dari

pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang di rasa lebih baik.

3) Niat untuk keluar (*Intention to quit*)

Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaanya.

B. Penelitian Terdahulu

| no | Judul penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|----|--|---|---|
| 1 | Riski Damayanti (2016) “pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan ” (study kasus karyawan non medis RS islam siti Khadijah Palembang). Jurnal ilmiah manajemen bisnis dan terapan tahun XV No 2, oktober 2018 | Sama sama menggunakan analisis regresi berganda dan Sama sama menggunakan alat statistik spps | Mennggunakan metode <i>Nonprobability Sampling</i> dan Penelitian dengan indikator yang berbeda juga dengan kondisi yang berbeda. |
| 2 | Florida dessy Putri Sanuddin (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Semen Tonasa ISSN 0852-1875 | Sama sama menggunakan penelitian kuantitatif. analisis pengambilan data menggunakan SPSS. | Berbedanya variable X2 dan tempat penelitian yang akan diteliti. |
| 3 | Dhini Anisa Triastuti (2018). “Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai” ISSN-P 2580-4138ISSN-E2579-812X | Sama-ingin mengetahui apakah vaiabel (X) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Menggunakan penelitian kuantitatif dengan teknik <i>proposional random sampling</i> dan Alat yang | Perbedaan teknik penelitian, yang di gunakan peneliti sekarang teknik <i>purposive sampling</i> . |

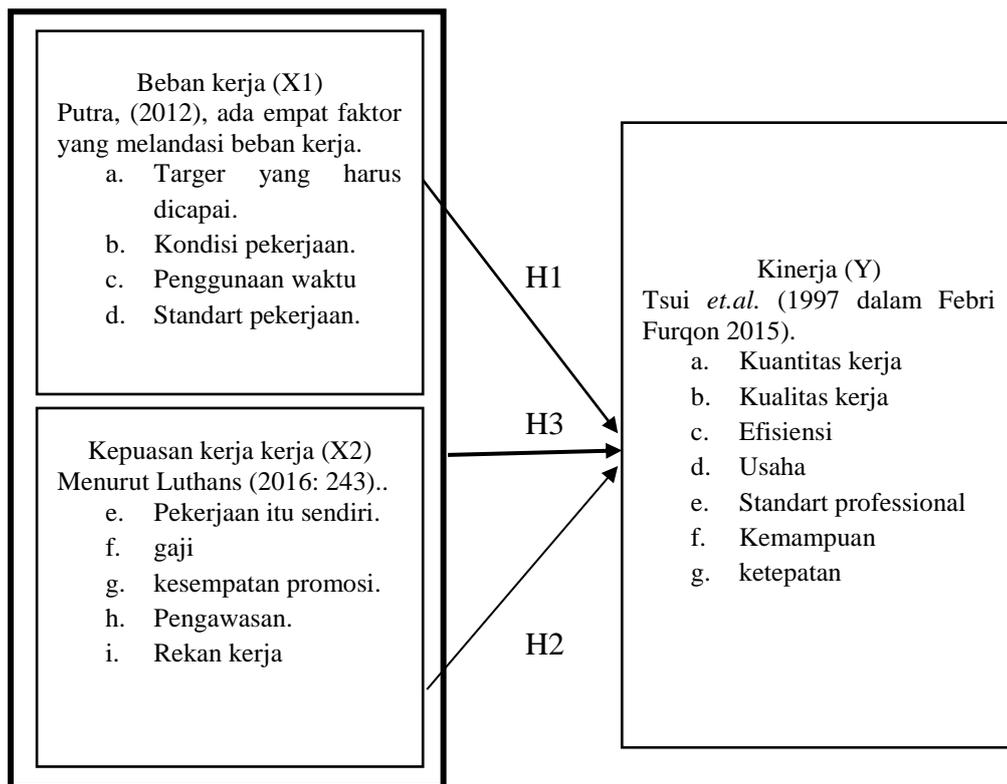
| | | | |
|--|--|---|--|
| | | digunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan softwar SPSS. | |
|--|--|---|--|

Gambar 2.1

Penelitian Terdahulu

Sumber: Olah data oleh penulis (2019)

C. Kerangka konseptual



Gambar2.2

Kerangka Konseptual

Sumber: Olah data oleh penulis (2019)

D. Hipotesis

Menurut Sugiono (2017). adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam kalimat pertanyaan. Menurut Fatinudin (2015: 69). Hipotesis adalah pemecahan masalah secara teoritis. Maka dalam penelitian ini dapat simpulkan Hipotesis sebagai berikut:

1. Diduga beban kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan bagian *Waiter/Waitress* DI RESTORAN AYAM GORENG NELONGSO SURABAYA.
2. Diduga kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan pada bagian *Waiter/Waitress* DI RESTORAN AYAM GORENG NELONGSO SURABAYA.
3. Diduga beban kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan bersama-sama terhadap kinerja karyawan bagian *waiter/waitress* DI RESTORAN AYAM GORENG NELONGSO SURABAYA.