

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kinerja**

##### **2.1.1 Pengertian Kinerja**

Menurut Khurosani (2018) Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja atau Prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Silaban (2018) kinerja merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi ada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Menurut Waruwu (2017) kunci keberhasilan atau kegagalan perusahaan sangat ditentukan oleh karyawan perusahaan. Karyawan yang memiliki kemampuan atau kompetensi tinggi dalam bekerja mampu memberikan kinerja yang tinggi bagi perusahaan, sehingga ketika karyawan tersebut keluar dari perusahaan berarti perusahaan telah mengalami kerugian.

Menurut Rahayu (2020) Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (organisasi). Berdasarkan definisi tersebut, kinerja dosen adalah perilaku nyata yang ditampilkan seorang dosen sebagai prestasi kerja yang

Sugiono (2019) Kinerja juga dapat diartikan sebagai kualitas dan kuantitas dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan standar kerja tertentu yang telah ditetapkan oleh perusahaan, kinerja berdasarkan suatu hasil yang diraih dari suatu pekerjaan berdasarkan serangkaian syarat kerja tertentu.

### **2.1.2 Faktor yang mempengaruhi Kinerja**

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Moorhead dan Chung/ Megginson, dalam Irawati (2017) kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. **Kualitas Pekerjaan (Quality of Work)**  
Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapian kerja, keterampilan kerja dan kecakapan.
2. **Kuantitas Pekerjaan (Quantity of Work)**  
merupakan proses penetapan seorang pegawai yang sesuai dengan background pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.
3. **Kreatifitas (Creativity)**  
merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.

### **2.1.3 Indikator Kinerja**

Menurut Khurosani (2018) Indikator yang dapat mengukur Kinerja adalah :

1. Kuantitas & Kualitas

Diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya dan diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.

2. Pemanfaatan waktu kerja

Diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output. Dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.

3. Kerja Sama

Kemampuan menangani hubungan dengan orang lain

## **2.2 Motivasi Ekstrinsik**

### **2.2.1 Pengertian Motivasi Ekstrinsik**

Sugiono (2019) menyatakan bahwa tingkat kemangkiran karyawan akan mengalami peningkatan pada perusahaan yang tidak memberikan motivasi ekstrinsik yang sepadan kepada karyawannya, misalnya dalam bentuk kondisi kerja, upah, tunjangan dan/atau jaminan keselamatan kerja yang memadai. Hal tersebut akan menyebabkan terjadinya penurunan kinerja karyawan.

Risqi (2016) Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang bersumber dari luar diri seseorang yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang yang dikenal dengan teori hygiene factor.

Waruwu (2017) Motivasi Ekstrinsik merupakan langkah langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuannya, memenuhi sarannya serta mendapatkan penghargaan atau menyelesaikan deadline yang dimilikinya.

### **2.2.2 Faktor yang mempengaruhi Motivasi Ekstrinsik**

Silaban (2018) Faktor yang mempengaruhi Motivasi adalah :

1. *Maintenance Factor* Adalah faktor-faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketentraman badaniah. Seperti Gaji, Kondisi Kerja, Kebijakan dan Administrasi perusahaan, hubungan antar rekan kerja dan keamanan.
2. *Motivation Factors* adalah motivasi yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang, yaitu perasaan sempurna dalam melakukan pekerjaan. Seperti : Prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, dan kemajuan

### **2.2.3 Indikator Motivasi Ekstrinsik**

Menurut Sugiono (2019) indikator yang tergolong sebagai motivasi ekstrinsik antara lain ialah berikut:

1. Policy and administration (Kebijakan dan administrasi)  
Kebijakan dan administrasi yang menjadi motivasi ekstrinsik adalah kebijakan dan administrasi yang diterapkan untuk karyawan berkaitan dengan pekerjaan. Kebijakan dan administrasi umumnya dibuat dalam bentuk tertulis oleh pimpinan. Kebijakan atau administrasi yang dibuat dapat dijadikan pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Pelaksanaan kebijakan dan administrasi dilakukan masing masing pimpinan yang bersangkutan supaya mereka dapat berbuat seadil-adilnya.

## 2. Interpersonal relation (Hubungan Antar Pribadi)

Intepersonal relation menunjukkan hubungan perseorangan antara bawahan dengan atasannya dan antara bawahan dengan rekan kerjanya, dimana kemungkinan bawahan merasa tidak dapat bergaul dengan atasannya atau rekan kerjanya.

## 3. Working condition (Kondisi kerja)

Masing-masing manejer dapat berperan dalam berbagai hal agar keadaan masing-masing bawahannya menjadi lebih sesuai. Misalnya ruangan khusus bagi unitnya, penerangan, perabotan suhu udara dan kondisi fisik lainnya. Menurut Hezberg seandainya kondisi lingkungan yang baik dapat tercipta, prestasi yang tinggi dapat tercipta, prestasi tinggi dapat dihasilkan melalui kosentrasi pada kebutuhankebutuhan ego dan perwujudan diri yang lebih tinggi.

## 4. Wages (Gaji)

Pada umumnya masing-masing pimpinan tidak dapat menentukan sendiri skala gaji yang berlaku didalam unitnya. Namun demikian masing-masing manajer mempunyai kewajiban menilai apakah jabatan-jabatan dibawah pengawasannya mendapat kompensasi sesuai pekerjaan yang mereka lakukan. Para pimpinan harus berusaha untuk mengetahui bagaimana jabatan didalam kantor diklasifikasikan dan elemen-elemen apa saja yang menentukan pengklasifikasian itu.

## **2.3 Budaya Organisasi**

### **2.3.1 Pengertian Budaya Organisasi**

Menurut Armiaty (2018) menyatakan bahwa budaya korporat atau budaya organisasi atau juga dikenal dengan istilah budaya kerja merupakan nilai-nilai dominan yang disebar luaskan didalam organisasi dan diacu sebagai filosofi kerja karyawan. definisi budaya organisasi adalah sebagai nilai-nilai yang menjadi pedoman sumber daya manusia untuk menghadapi permasalahan eksternal dan usaha penyesuaian integrasi ke dalam perusahaan sehingga masing-masing anggota

organisasi harus memahami nilai-nilai yang ada dan bagaimana mereka harus bertindak atau berperilaku.

Menurut Wahyuningsih (2019) budaya organisasi adalah sebagai pola asumsi dasar diciptakan, ditemukan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu saat mereka menyesuaikan diri dengan masalah-masalah eksternal dan integrasi internal yang telah bekerja cukup baik serta dianggap berharga, dan karena itu diajarkan pada anggota baru sebagai cara yang benar untuk menyadari, berpikir, dan merasakan hubungan dengan masalah tersebut.

Menurut Sagita (2018) Budaya Organisasi yang kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari kendali perilaku yang tinggi.

Menurut Malini (2017) Budaya sebagai sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi yang lain.

### **2.3.3 Faktor - Faktor yang mempengaruhi Budaya Organisasi**

Faktor-Faktor yang Membentuk Budaya Organisasi Menurut Sagita (2018) adalah :

1. Tujuan
2. Sistem Insentif atau Sistem penghargaan
3. Sistem Pertanggung Jawaban
4. Struktur Kekuasaan
5. Sistem Administrasi
6. Sistem Organisasional
7. Proses kerja
8. Tugas Organisasional
9. Lingkungan Eksternal

10. Riwayat dan Tradisi
11. Praktik dan Menejemen
12. Predisposisi Pimpinan dan Predisposisi Pegawai.

#### **2.3.4 Indikator – Indikator Budaya Organisasi**

Menurut Armiaty (2018) Indikator Budaya Organisasi adalah sebagai berikut :

1. Perhatian ke rincian, yaitu kadar seberapa jauh karyawan diharapkan mampu menunjukkan ketepatan, analisis dan perhatian yang rinci/detail.
2. Orientasi hasil, yaitu kadar seberapa jauh pimpinan berfokus pada hasil atau output dan bukannya pada cara mencapai hasil itu.
3. Orientasi tim, yaitu kadar seberapa jauh pekerjaan disusun berdasarkan tim dan bukannya perorangan.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

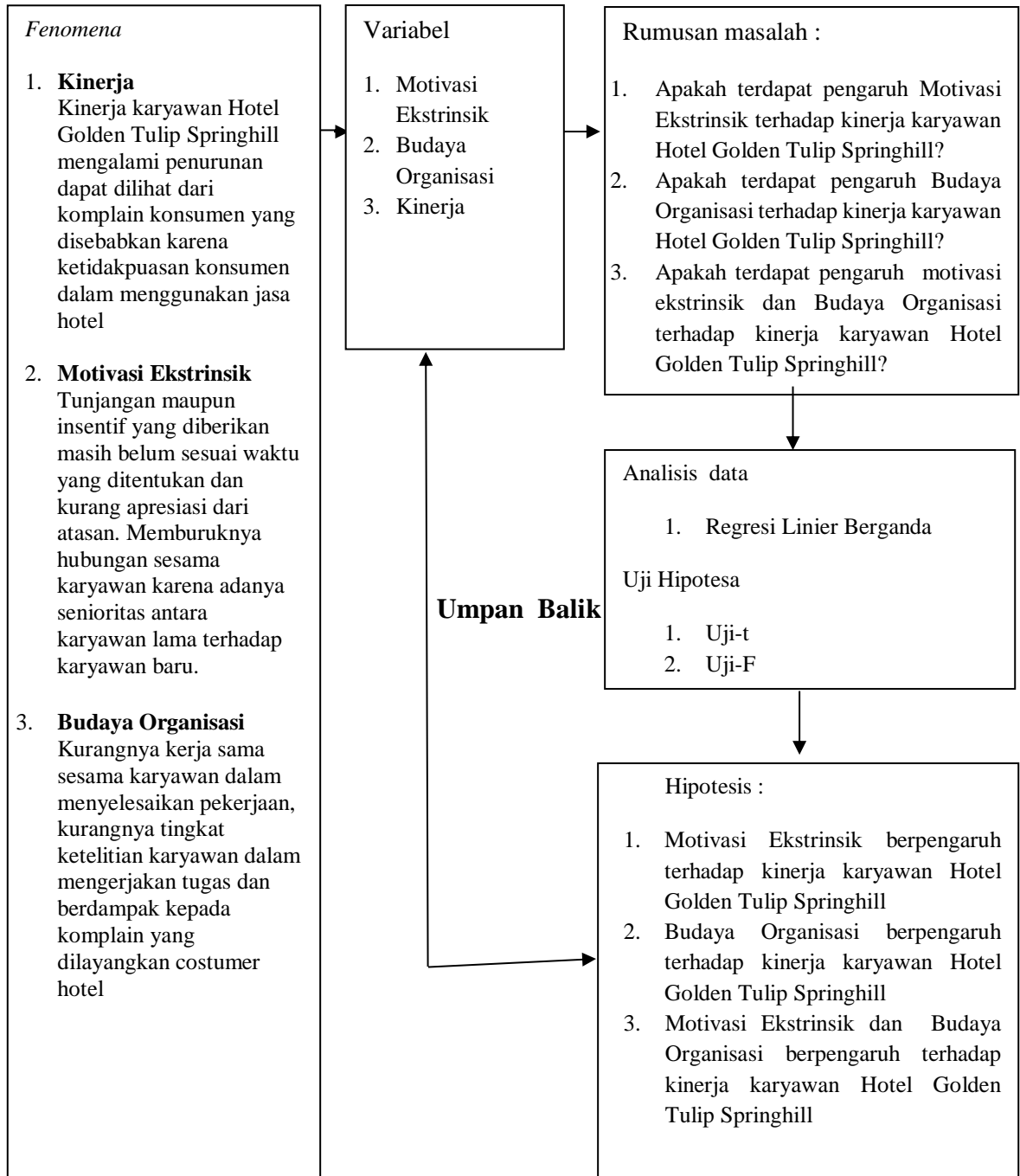
**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Analisis	Kesimpulan
1	Muchtar (2016)	<i>The Influence Of Motivation And Work Environment On The Performance Of Employees</i>	Regresi Berganda	Hasil kesimpulan penelitian bahwa lingkungan kerja dan motivasi pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
2	Reissová, A., Šimsová, J., & Fričková, K. (2019).	<i>Influence Of Employee Engagemet And Employee Benefit Schemes On Job Satisfaction.</i>	Regresi Berganda	Hasil kesimpulan penelitian bahwa Motivasi berpengaruh terhadap kinerja Benefit Schemes
3	Fitria Noorainy (2017)	Pengaruh Budaya Organisasi Dan Non Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran	Regresi Berganda	Hasil penelitian menghasilkan secara parsial bahwa Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran
4	Waruwu, F. (2017)	Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawantudi Kasus: di Rumah Sakit Rajawali dan Stikes Rajawali Bandung (Yayasan Kemanusiaan Bandung Indonesia)	Regresi Berganda	Hasil kesimpulan penelitian bahwa Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan tudi Kasus: di Rumah Sakit Rajawali dan Stikes Rajawali Bandung (Yayasan Kemanusiaan Bandung Indonesia)
5	Ghofur, Moh.Abdul (2019)	Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Network Operations PT Xyz Surabaya	Regresi Berganda	Hasil kesimpulan penelitian bahwa Variabel Motivasi Intrinsik Dan Ekstrinsik Mempengaruhi Kinerja Karyawan Divisi Network Operations PT Xyz Surabaya

Sumber : Data diolah peneliti, 2022



## 2.5 Kerangka Pikir



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**

## 2.6 Hipotesis

Hipotesis sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis di antara dua atau lebih variabel yang diungkap dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji. Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.

### 2.6.1 Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan Hotel Golden Tulip Springhill

Risqi (2018) Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang bersumber dari luar diri seseorang yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang yang dikenal dengan teori hygiene factor.

Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan meningkatkan kehidupan organisasi atau perusahaan. Motivasi kerja yang tinggi dapat dilihat dari mereka merasa senang atau tidak dengan pekerjaannya. Mereka akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi dan keterampilan dalam pekerjaannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka karyawan akan bersedia bekerja dan melaksanakan tugasnya dengan baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ghofur (2019) bahwa Motivasi Ekstrinsik dapat mempengaruhi kinerja. Sehingga peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**H1 : Motivasi Ekstrinsik Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Golden Tulip Springhill**

### 2.6.2 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Golden Tulip Springhill

Menurut Armiaty (2018) menyatakan bahwa budaya korporat atau budaya organisasi atau juga dikenal dengan istilah budaya kerja merupakan nilai-nilai dominan yang disebar luaskan didalam organisasi dan diacu sebagai filosofi kerja karyawan. definisi budaya organisasi adalah sebagai nilai-nilai yang menjadi pedoman sumber daya manusia untuk menghadapi permasalahan eksternal dan usaha penyesuaian

integrasi ke dalam perusahaan sehingga masing-masing anggota organisasi harus memahami nilai-nilai yang ada dan bagaimana mereka harus bertindak atau berperilaku.

Pada dasarnya karyawan akan berkerja dengan maksimal ketika mereka merasa nyaman dengan lingkungan kerja dan kondisi dalam perusahaan tersebut. Jika perusahaan ingin meingkatkan kinerja karyawannya perusahaan harus memperbaiki fasilitas yang diberikan kepada karyawannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Norainiy (2017) menyatakan bahwa Budaya Organisasi mempengaruhi kinerja. Sehingga peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**H2 : Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Golden Tulip Springhill**

### **2.6.3 Pengaruh Motivasi Ekstrinsik dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Golden Tulip Springhill**

Risqi (2018) Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang bersumber dari luar diri seseorang yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang yang dikenal dengan teori hygiene factor.

Menurut Armiaty (2018) menyatakan bahwa budaya korporat atau budaya organisasi atau juga dikenal dengan istilah budaya kerja merupakan nilai-nilai dominan yang disebar luaskan didalam organisasi dan diacu sebagai filosofi kerja karyawan. definisi budaya organisasi adalah sebagai nilai-nilai yang menjadi pedoman sumber daya manusia untuk menghadapi permasalahan eksternal dan usaha penyesuaian integrasi ke dalam perusahaan sehingga masing-masing anggota organisasi harus memahami nilai-nilai yang ada dan bagaimana mereka harus bertindak atau berperilaku.

Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menciptakan kenyamanan yang menyenangkan bagi karyawan. Motivasi Ekstrinsik dan Budaya Organisasi sangat mempengaruhi kelancaran pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan.

Menurut hasil penelitian Norainiy (2017) menyatakan bahwa Budaya Organisasi mempengaruhi kinerja dan Ghofur (2019) bahwa Motivasi Ekstrinsik dapat mempengaruhi kinerja.

**H3 : Motivasi Ekstrinsik dan Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Golden Tulip Springhill**