

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas

2.1.1 Definisi Kualitas

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Ada banyak sekali definisi dan pengertian kualitas, walaupun sebenarnya pengertiannya tidak jauh beda antara yang satu dengan yang lain.

Mangkunegara (2011) dalam Nasution, Siti Lam'ah (2020) mendefinisikan *kualitas kerja adalah ukuran seberapa baik seorang karyawan dalam mengerjakan apa yang seharusnya ia kerjakan* [12]. Dua hal yang dievaluasi dalam menilai kinerja karyawan berdasarkan definisi diatas yaitu perilaku dan kualitas kerja karyawan, yang dimaksud dengan penilaian perilaku yaitu kesetiaan, kejujuran, kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi dan partisipasi karyawan. Sedangkan kualitas kerja adalah suatu standar fisik yang diukur karena hasil kerja yang dilakukan atau dilaksanakan karyawan atas tugas-tugasnya.

Siagian (2012) dalam Nasution, Siti Lam'ah (2020) mengemukakan *kualitas kerja merupakan upaya sistematis dalam kehidupan organisasional melalui cara dimana para karyawan diberi kesempatan untuk turut berperan menentukan cara mereka bekerja dan sumbangan yang mereka berikan kepada organisasi dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasarannya* [12]. Menurut Garvis dan Davis dalam Vellary, Claudia (2019) *kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen* [13].

Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Sunyoto (2012) dalam Istanti Dkk., (2020) *kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan* [14]. Menurut Goetsch dan Davis (2005) dalam Edyansyah, Teuku (2014) *kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan* [15].

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah standar minimum yang harus di penuhi oleh setiap karyawan untuk menjalankan tugas nya di suatu perusahaan sehingga dapat berdampak positif bagi perusahaan tersebut. Kualitas dapat dicapai apabila suatu perusahaan dapat memaksimalkan apa yang menjadi tujuan perusahaan tersebut. Semakin baik kualitas yang dihasilkan, maka semakin baik pula repurtasi yang didapat oleh perusahaan yang menerapkannya.

2.1.2 Pentingnya Kualitas

Kualitas menjadi suatu hal yang penting dalam sebuah perusahaan. Ada tujuh alasan perlunya kualitas bagi sebuah perusahaan yang dikemukakan oleh Russel dan Taylor dalam Ariani (2008) di dalam jurnal Erna, Iva Evanda [16] yaitu:

1. **Repurtasi Perusahaan**

Perusahaan atau organisasi yang telah menghasilkan suatu produk atau jasa yang berkualitas akan mendapat predikat sebagai perusahaan yang mengutamakan kualitas. Oleh karena itu, perusahaan atau organisasi tersebut dikenal oleh masyarakat luas dan mendapatkan nilai “lebih” di mata masyarakat.

2. **Penurunan Biaya**

Dalam paradigma lama, untuk menghasilkan produk berkualitas selalu membawa dampak pada peningkatan biaya. Suatu produk yang

berkualitas selalu identik dengan harga mahal. Sementara paradigma baru mengatakan bahwa untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas perusahaan atau organisasi tidak perlu mengeluarkan biaya tinggi karena sudah berorientasi pada kepuasan pelanggan

3. Peningkatan Pangsa Pasar

Pangsa pasar akan meningkat bila minimalisasi biaya tercapai, karena organisasi atau perusahaan dapat menekan harga, walaupun kualitas tetap menjadi yang paling utama.

4. Pertanggung-jawaban Produk dan Jasa

Semakin meningkatnya persaingan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan menuntut perusahaan atau organisasi untuk selalu bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sehingga diperlukan standar kualitas produk dan jasa.

5. Dampak Internasional

Bila mampu menawarkan produk atau jasa yang berkualitas selain di pasar lokal maka produk dan jasa yang ditawarkan juga akan dikenal dan diterima pasar internasional. Hal ini akan menimbulkan kesan yang baik terhadap perusahaan atau organisasi yang menghasilkan produk atau menawarkan jasa yang berkualitas.

6. Penampilan Produk dan Jasa

Kualitas akan membuat produk atau jasa dikenal sehingga membuat perusahaan atau organisasi yang menghasilkan produk atau menawarkan jasa juga dikenal dan dipercaya masyarakat luas. Hal ini membuat tingkat kepercayaan pelanggan atau masyarakat akan bertambah sehingga perusahaan akan lebih dihargai.

7. Kualitas yang Dirasakan

Persaingan sekarang bukan lagi masalah harga melainkan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan. Hal inilah yang mendorong konsumen untuk mau membeli produk atau barang dengan harga tinggi namun juga berkualitas tinggi. Oleh karena itu, yang dimaksud kualitas bukan hanya kualitas produk atau jasa itu sendiri melainkan kualitas secara menyeluruh (*total quality*).

2.2 Kinerja

2.2.1 Definisi Kinerja

Kinerja didefinisikan sebagai apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Menurut Afandi (2018:83) *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 organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika* [5]. Arifin et al (2019) dalam Darmawan dan Didit (2020) berpendapat bahwa *kinerja pegawai adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh sekelompok pegawai yang sesuai dengan tugas dan kewajiban yang di berikan kepadanya* [17]. Kasmir (2016) dalam Pratama (2022) *kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu* [18]. Sedangkan menurut Mangkunegara dalam Pratama (2022) *kinerja merupakan hasil dari kualitas dan kuantitas yang diperoleh seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan* [18].

Manajemen perusahaan harus membuat strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan demi tujuan dari perusahaan itu sendiri dapat tercapai sebagaimana seharusnya. Oleh karena itu, manajer harus selalu menimbulkan motivasi kerja yang tinggi kepada karyawannya guna melaksanakan tugas-tugasnya. Sekalipun harus diakui bahwa motivasi bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat diketahui bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya dalam waktu tertentu. Kinerja juga merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian terhadap pegawai atau organisasi.

Kinerja yang baik merupakan suatu langkah utama untuk menuju tercapainya suatu tujuan organisasi.

2.2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Sebagaimana menurut Menurut Afandi (2018 : 86-87) [5] faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan, kepribadian dan minat kerja.
2. Kejelasan dan penerimaan atau kejelasan peran seseorang pekerja yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya.
3. Tingkat motivasi pekerja yang daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku.
4. Kompetensi yaitu keterampilan yang dimiliki seorang pegawai.
5. Fasilitas kerja yaitu seperangkat alat pendukung kelancaran operasional perusahaan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat dilihat bahwa kinerja karyawan dapat diperoleh melalui beberapa faktor yang berasal dari internal maupun eksternal karyawan.

2.2.3 Indikator Kinerja

Adapun Indikator-Indikator Kinerja Menurut Afandi (2018:89) [5] indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. Kualitas hasil kerja
Bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
2. Efisiensi dalam melaksanakan tugas
Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.
3. Disiplin kerja
Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku .

4. Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

5. Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum.

6. Kepemimpinan

Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

7. Kejujuran

Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.

8. Kreativitas

Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

2.2.4 Unsur-unsur Kinerja

Selanjutnya menurut Sastrohadiwiryono dalam Masram (2017:143) dalam jurnal siregar (2019) [19] menyebutkan unsur-unsur yang dinilai harus ada dalam penilaian kinerja adalah:

1. Kesetiaan

Kesetiaan yang dimaksud adalah tekad dan kesanggupan mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab.

2. Hasil kerja

Hasil kerja adalah kinerja yang dicapai oleh seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

3. Tanggung jawab

Kesanggupan seorang tenaga kerja dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya.

4. Ketaatan

Kesanggupan seorang tenaga kerja untuk mentaati segala ketetapan, peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku, mentaati perintah kedinasan yang diberikan atasan yang berwenang.

5. Kejujuran

Ketulusan hati seseorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan serta kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang telah diberikan kepadanya.

6. Kerjasama

Kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan.

7. Prakarsa

Kemampuan seseorang tenaga kerja untuk mengambil keputusan, langkah-langkah atau melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas.

8. Kepemimpinan

Kemampuan yang dimiliki seorang tenaga kerja untuk meyakinkan orang lain sehingga dapat dikerahkan secara maksimum untuk melaksanakan tugas pokok.

Dari beberapa pengertian Kualitas dan kinerja di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan ataupun tujuan yang hendak dicapai secara efektif dan efisien, seorang pegawai atau karyawan yang harus memiliki standar kualitas kinerja yang bagus dan memenuhi syarat kualitatif yang di tuntut oleh pekerjaannya, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikan.

2.3 Motivasi

2.3.1 Definisi Motivasi

Motivasi kerja menurut McClelland yang diterjemahkan Suwanto (2020 : 161) dalam Alvionita, Dea Aliyya (2023) *motivasi kerja adalah Seperangkat kekuatan baik yang berasal dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang yang mendorong untuk memulai berperilaku kerja sesuai dengan format, arah, intensitas dan jangka waktu tertentu* [20]. Hafidzi dkk (2019 : 52) dalam Firmanshah dkk., (2020) *menyatakan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan* [21].

Motivasi adalah suatu yang pokok yang menjadikan dorongan bagi seseorang untuk bekerja. Setiap organisasi tentu ingin mencapai tujuan, untuk mencapai tujuan tersebut, peranan manusia yang terlibat didalamnya sangat penting. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang di kehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia yang bekerja didalam organisasi tersebut, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja, atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi. Menurut Uhing (2019 :363) dalam Yasa (2022) *Motivasi kerja adalah kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan* [22].

2.3.2 Faktor-faktor Motivasi

Faktor-faktor terjadinya motivasi menurut Mangkunegara dalam setiawan, (2020) [23] menambahkan pada faktor motivasi hendaknya harus memuat atau syarat mutlak perlu bagi karyawan yang mana karakteristik guna memiliki motivasi berprestasi tinggi, berikut adalah faktor-faktor motivasi kerja karyawan :

1. Gaji
Faktor inilah yang sangat mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Karyawan akan merasa kurang puas apabila menerima gaji yang terlalu rendah atau kurang dari ekspektasinya. Akibatnya, motivasi kerja karyawan pun menurun. Sebaliknya, motivasi kerja karyawan akan meningkat apabila mereka mendapatkan kenaikan gaji atau tambahan tunjangan di tempat kerjanya.
2. Atasan Kerja
Karyawan menginginkan atasan yang dapat memberikan kepercayaan dan mampu berkomunikasi secara efektif. Karyawan bisa berbicara dengan jujur dan terbuka dalam menyampaikan pendapatnya apabila memiliki atasan yang suportif dan berpikiran luas. Mereka membutuhkan atasan yang memotivasi agar lebih percaya diri dan bersemangat selama bekerja.
3. Apresiasi atau Penghargaan
Apresiasi dapat meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan dalam diri karyawan. Bentuk apresiasi yang diinginkan tidak harus insentif, melainkan juga ucapan terima kasih dan pujian yang tulus atas kerja kerasnya.
4. Rekan Kerja
Hubungan dan interaksi dengan rekan kerja juga menjadi faktor yang mempengaruhi motivasi karyawan. Mereka akan lebih semangat dalam bekerja jika memiliki rekan kerja yang mendukung dan nyaman diajak berkomunikasi. Faktor ini dipengaruhi pula oleh sifat dasar manusia yang ingin diterima dalam lingkungan mana pun, termasuk lingkungan kerjanya.
5. Budaya Perusahaan
Setiap perusahaan memiliki budaya yang berbeda dalam mencapai tujuannya. Budaya perusahaan pun dapat memengaruhi motivasi kerja karyawan. Mereka menginginkan tujuan perusahaan tersebut sejalan dengan tujuan karier mereka. Karyawan yang cocok dengan budaya

perusahaan akan memiliki motivasi kerja yang meningkat sehingga lebih bersemangat untuk bekerja.

6. Kesempatan Berkembang

Kesempatan untuk belajar dan berkembang di perusahaan tentu berdampak besar pada motivasi karyawan. Faktor ini sangat diperlukan oleh karyawan generasi milenial dan gen-Z. Mereka tidak ingin bekerja di perusahaan yang tidak memberikan kesempatan untuk bertumbuh dan berkembang dalam kariernya.

7. Kehidupan Pribadi

Motivasi kerja bisa juga dipengaruhi oleh kehidupan pribadi karyawan. Mereka tidak akan antusias dan bersemangat dalam bekerja jika memiliki masalah dalam kehidupan pribadinya. Solusinya, perusahaan bisa mengadakan layanan konseling bagi karyawan untuk membantu mereka menghadapi masalahnya.

2.3.3 Indikator Motivasi

Menurut Hafidzi dkk (2019) dalam Permana (2023) [24] menyebutkan bahwa indikator motivasi adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan Fisik, kebutuhan akan fasilitas penunjang yang di dapat di tempat kerja, misalnya fasilitas penunjang untuk mempermudah penyelesaian tugas dikantor.
2. Kebutuhan rasa aman, kebutuhan-kebutuhan akan rasa aman ini, diataranya adalah rasa aman fisik, stailitas, ketergantungan, perlindungan dan kebebasan dari daya-daya mengancam seperti : takut, cemas, bahaya.
3. Kebutuhan sosial, kebutuhan yang harus dipenuhi berdasarkan kepentingan bersama dalam masyarakat, kebutuhan tersebut dipenuhi bersama-sama, contohnya interaksi yang baik antar sesama.
4. Kebutuhan akan penghargaan kebutuhan akan penghargaan atas apa yang telah dicapai oleh seseorang, contohnya kebutuhan akan status, kemuliaan, perhatian, reputasi.

5. Kebutuhan dorongan mencapai tujuan, kebutuhan akan dorongan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan, misalnya motivasi dari pimpinan.

2.3.4 Tujuan Motivasi

Menurut Hasibuan dalam Hartiningsih dkk., (2017) [25] menyatakan bahwa tujuan pemberian motivasi bagi seorang karyawan selain memberikan keuntungan pada karyawan itu sendiri juga memberikan keuntungan kepada organisasi perusahaan seperti:

1. Dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
2. Dapat mendorong semangat dan gairah kerja karyawan.
3. Dapat mempertahankan kestabilan karyawan.
4. Dapat meningkatkan moral kepuasan kerja karyawan.
5. Dapat menciptakan suasana dan hubungan kerja karyawan.
6. Dapat meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan.
7. Dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan.
8. Dapat meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan absen karyawan
9. Dapat mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.

Dari pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa motivasi adalah berbagai usaha yang dilakukan oleh manusia tentunya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Namun, agar keinginan dan kebutuhannya dapat terpenuhi tidaklah mudah didapatkan apabila tanpa usaha yang maksimal. Dalam pemenuhan kebutuhannya, seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan yang dimiliki dan apa yang mendasari perilakunya

2.4 Solidaritas

2.4.1 Definisi Solidaritas

Solidaritas antar karyawan dalam sebuah perusahaan adalah hal yang sangat penting, sebab solidaritas dapat menciptakan *teamwork* yang kuat dalam perusahaan. Solidaritas yang dimaksud dalam perusahaan mengadaptasi konsep solidaritas sosial Emile Durkheim (1858-1917)

sebagai konsep sentralnya mengembangkan teori sosiologi. Solidaritas dalam perusahaan dapat terbentuk dengan adanya komunikasi internal yang baik dalam perusahaan.

Emile Durkheim dalam Nurul (2022) Menurutnya, *solidaritas adalah perasaan saling percaya antar para anggota dalam suatu kelompok atau komunitas* [26]. Dari pengertian solidaritas menurut Durkheim, dapat dipahami bahwa di dalam solidaritas terdapat ikatan saling percaya, mempunyai tujuan yang sama, dan merasa memiliki tanggung jawab yang sama antar anggota di dalam kelompok karena adanya rasa emosional dan moral. Durkheim (1994:181) dalam Nurul (2022) menyatakan bahwa *solidaritas merupakan suatu keadaan hubungan antar individu dan kelompok yang didasarkan pada perasaan moral dan diperkuat oleh pengalaman emosional bersama* [26].

Solidaritas menekankan pada keadaan hubungan antar individu dan kelompok dan mendasari keterkaitan bersama dalam kehidupan dengan didukung nilai-nilai moral dan kepercayaan yang hidup dalam masyarakat. Solidaritas karyawan adalah adanya rasa saling percaya, cita-cita bersama, kesetiakawanan, dan rasa sepenanggungan di antara individu sebagai karyawan karena adanya perasaan emosional dan moral yang dianut bersama berkaitan dengan perkembangan masyarakat. Durkheim dalam Nurul (2022) *melihat bahwa masyarakat berkembang dari masyarakat sederhana menuju masyarakat modern* [26].

Salah satu komponen utama masyarakat yang menjadi perhatian Durkheim dalam memperlihatkan perkembangan masyarakat adalah bentuk solidaritas sosialnya. Masyarakat sederhana memiliki bentuk solidaritas sosialnya. Masyarakat sederhana memiliki bentuk solidaritas sosial pada masyarakat modern. Durkheim dalam Hidayat & Slamet (2021) [27] mengenalkan ada dua macam tipe dalam solidaritas, yaitu :

1. Solidaritas mekanik

Solidaritas mekanik merupakan solidaritas yang menekankan pada nilai-nilai yang dianut secara bersama, sehingga solidaritas mekanik didasarkan pada kesadaran kolektif bersama. Kesadaran kolektif bersama didasari oleh individu-individu yang memiliki sifat-sifat yang sama, menganut kepercayaan dan pola normatif yang sama. Solidaritas mekanik ini biasanya dianut oleh sekelompok orang tradisional atau kelompok pedesaan yang cenderung masih memiliki nilai-nilai yang dianut bersama. Namun solidaritas mekanik ini jarang ditemukan dalam masyarakat perkotaan karena masyarakat perkotaan sekarang lebih cenderung individualitas.

2. Solidaritas organik

Durkheim mencontohkan solidaritas organik ini seperti para pedagang. Menurut Durkheim, para pedagang memberikan contoh bagaimana mereka dapat hidup bersolidaritas karena imbalan ekonomi seperti gaji atau keuntungan lainnya, dengan kata lain mereka membentuk sebuah kelompok solidaritas berdasarkan tujuan untuk mendapatkan keuntungan masing-masing. Menurut George Ritzer solidaritas organik dipersatukan oleh perbedaan-perbedaan diantara orang-orang, oleh fakta bahwa semua mempunyai tugas-tugas dan tanggung jawab yang berbeda.

2.4.2 Indikator Solidaritas

Menurut Indiasuti dalam Ansari (2018) [28] terdapat tiga indikator mengenai solidaritas social Antara lain adanya kerjasama, saling membutuhkan satu sama lain, dan menghargai perbedaan.

1. Kerjasama. Suatu usaha bersama Antara individu atau kelompok social untuk mencapai tujuan bersama.
2. Saling membutuhkan satu sama lain. Artinya manusia saling membutuhkan atau saling bergantung antar manusia lainnya.
3. Menghargai perbedaan. Sikap saling menghormati, mengindahkan, dan memandang penting semua yang berbeda.

Dari pendapat di atas, peneliti menyimpulkan bahwa solidaritas social adalah rasa kebersamaan antar individu atau kelompok yang di dasarkan pada perasaan moral dan kepercayaan yang di anut bersama dalam mencapai tujuan dan keinginan bersama

2.5 Kerjasama Tim

2.5.1 Definisi Kerjasama tim

Kerjasama tim merupakan bagian yang menjadi salah satu tolak ukur tercapainya kinerja sebuah organisasi dimana berdasarkan job deskripsi atau pembagian jabatan dalam mengkoordinir bidang-bidang anata satu dengan yang lain pmemiliki peran yang sama dalam rangka mencapai tujuan organisasi, dimana menurut pendapat Poernomo (2006) dalam Imron (2019) *kerjasama tim merupakan kegiatan yang dikelola dan dilakukan sekelompok orang yang tergabung dalam satu organisasi* [29]. Oleh karena itu kerjasama tim sangat erat hubungannya dengan hasil yang dicapai oleh karyawan. Ketika para pegawai melakukan tugas dengan cara bekerjasama dengan rekan kerjanya maka tugas tersebut akan lebih cepat selesai dan lebih mudah dilakukan, hal ini akan mempersingkat waktu dan membuat hasil kerja mereka lebih efektif dan efesien. Dengan bekerjasama juga dapat membuat hubungan antar karyawan lebih dekat dan hal ini bisa menimbulkan rasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya serta akan lebih memotivasi karyawan agar menyelesaikan pekerjaan mereka lebih cepat daripada target yang diberikan.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai antara lain kerjasama tim (Sirait & Siregar 2014) [30]. Kerjasama tim juga sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Menurut Dwiarko dalam Tannady dkk., (2022) *bahwa kerjasama tim (teamwork) yang terdiri atas dua kata team dan work, sehingga kerjasama tim adalah sekumpulan orang yang berakal yang terdiri dari 2 hingga 20 orang dan memenuhi syarat terpenuhinya kesepakatan sehingga terbentuk sinergi antara berbagai aktivitas yang dilakukan anggotanya* [31].

Tim merupakan sekelompok orang yang memiliki tujuan bersama. Menurut Bull dalam Tannady dkk., (2022) *kerjasama tim adalah kemampuan bekerja sama untuk mencapai visi bersama* [31]. Menurut Kaswan dalam Tannady dkk., (2022) *di dalam tim, anggota tim saling bergandengan tangan, menjalin ikatan jiwa, saling mengembangkan imajinasi dan kreativitas* [31]. Anggota tim pun saling menyemangati, memotivasi, menggandakan usaha dan kemampuan individu.

Menurut West dalam Suhardi (2019) dalam jurnal Iryani (2022) *kerjasama tim merupakan kelompok yang relative kecil yang bekerja pada pekerjaan yang jelas, tugas yang menantang yang paling efisien diselesaikan oleh kelompok kerja bersama-sama dibandingkan individu yang bekerja sendiri atau secara kelompok, yang memiliki kepastian, bersama-sama, menantang, tujuan tim berasal dari tugas, yang harus bekerjasama dan saling tergantung untuk mencapai tujuan tersebut, yang anggotanya bekerja dalam peran yang berbeda dalam suatu tim (meskipun beberapa peran dapat di publikasikan), dan yang memiliki wewenang yang diperlukan, otonomi dan sumber daya yang memungkinkan mereka untuk memenuhi tujuan tim* [32]. Sedangkan menurut poernomo dalam Suhardi (2019) dalam jurnal Iryani (2022) *kerjasama tim adalah kegiatan yang dikelola dan dilakukan sekelompok orang yang tergabung dalam suatu organisasi* [32].

Menurut Poernomo dalam Suhardi (2019) dalam jurnal Iryani (2022) *ada beberapa faktor yang mendasari dibentuknya sebuah tim dalam suatu organisasi, yaitu sebagai berikut: rasa tanggung jawab dari dua orang atau lebih dapat membuat pekerjaan lebih serius dikerjakan, saling berkontribusi dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan instansi, anggota tim dapat saling mengenal atau saling percaya sehingga mereka dapat saling membantu, kerjasama tim dapat membina kekompakan dalam suatu instansi* [32]. Sopiah dalam Hidayat dkk., (2019) mengungkapkan bahwa *tim kerja merupakan kelompok yang upaya-upaya individualnya*

menghasilkan suatu kinerja yang lebih besar daripada jumlah dari masukan individu-individu [33]. Suatu tim kerja membangkitkan sinergi positif lewat upaya yang terkoordinasi. Upaya-upaya individual mereka menghasilkan suatu tingkat kinerja yang lebih besar daripada jumlah masukan individu tersebut.

2.5.2 Indikator Kerjasama tim

Indikator kerjasama tim menurut Davis dalam Hidayat (2019) [33] adalah sebagai berikut:

1. Tujuan yang sama
2. Antusiasme
3. Peran dan tanggung jawab yang jelas
4. Komunikasi yang efektif
5. Resolusi konflik, yaitu kesepakatan dalam menyelesaikan konflik
6. Share power (pembagian kekuasaan)
7. Keahlian yang dimiliki oleh anggota kelompok.

Dari pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Kerjasama tim atau team work adalah suatu kemampuan untuk bekerjasama dalam menuju visi dan misi bersama karyawan. Dengan adanya kerjasama tim yang bagus maka kualitas kinerja karyawan semakin meningkat dan memberi pengaruh positif terhadap perusahaan tetapi jika kerjasama tim para karyawan buruk dapat menyebabkan perselisihan antar karyawan, maka dari itu pentingnya menjaga kerjasama tim yang baik.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tidak lepas dari penelitian-penelitian terdahulu sebelumnya yang telah dilakukan menjadikan sebagai acuan atau pedoman dalam melakukan penelitian ini. Selain itu penelitian terdahulu bertujuan untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini.

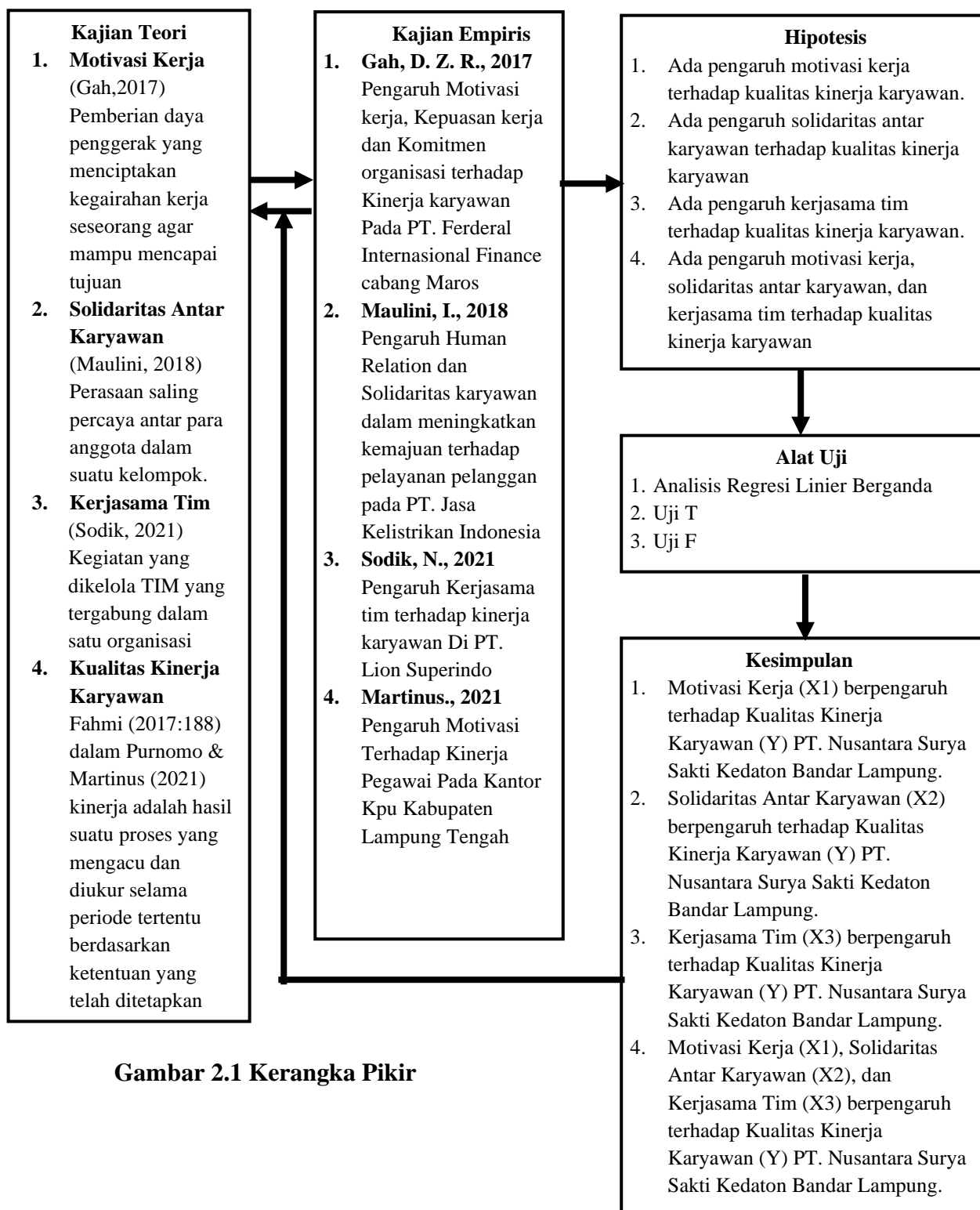
Tabel 2.1 Peneliti terdahulu

No	Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan penelitian	Kontribusi penelitian
1.	Dicky Zulkarnain Rona Gah 2017	Pengaruh Motivasi kerja, Kepuasan kerja dan Komitmen organisasi terhadap Kinerja karyawan Pada PT. Ferderal Internasional Finance cabang Maros	Secara parsial komitmen organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta Variabel kepuasan kerja dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan [34]	Terletak pada objek penelitian dan variabel X_2 X_3	Menunjukkan bahwa hasil dari penelitian dapat digunakan untuk memperbaiki praktek yang ada dengan lebih baik
2.	Ibrahim, Farhan Elang Djuhartono , Tjipto Sodik, Nur 2021	Pengaruh Kerjasama tim terhadap kinerja karyawan Di PT. Lion Superindo	Terdapat pengaruh positif dan signifikan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan PT. Lion Superindo [11]	Terletak pada objek penelitian	Hasil dari penelitian diharapkan dapat memperbaiki teori yang sudah ada atau menjelaskan fenomena dengan teori yang baru ditemukan
3.	Maulini, Indri Pusparina, Yunita Pradana, Indra	Pengaruh Human Relation dan Solidaritas karyawan dalam meningkatkan	Human Relation (hubungan antar karyawan) dan Solidaritas karyawan sangat berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan	Terletak pada variabel, yaitu X_1 Human Relation dan Y Pelayanan Pelanggan	Menunjukkan bahwa hasil dari penelitian dapat digunakan untuk memperbaiki

	Putra, B Bima Yogi Rohmantika, Suci 2022	kemajuan terhadap pelayanan pelanggan pada PT. Jasa Kelistrikan Indonesia	pada PT Jasa Kelistrikan Indonesia [10]	serta Objek Penelitian	praktek yang ada dengan lebih baik
4.	Pancasila, Irwan Haryono, Siswoyo Sulistyo, Beni Agus 2020	Effects of Work Motivation and Leadership toward Work Satisfaction and Employee Performance: Evidence from Indonesia	Motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai, kepuasan kerja memiliki pengaruh total yang paling dominan terhadap kinerja karyawan dibandingkan kepemimpinan dan motivasi kerja [35]	Terletak pada objek penelitian dan variabel X ₂	Hasil dari penelitian diharapkan dapat memperbaiki teori yang sudah ada atau menjelaskan fenomena dengan teori yang baru ditemukan
5.	Phina, ONYEKW ELU NJIDEKA Arinze, A S Chidi, F Chukwuma , D 2018	The effect of Teamwork on employee performance: A Study of medium scale industries in Anambra State	Ada hubungan yang kuat dan positif antara variabel dependen dan independen dan antara variabel independent [36]	Terletak pada objek penelitian	Hasil dari penelitian diharapkan dapat memperbaiki teori yang sudah ada atau menjelaskan fenomena dengan teori yang baru ditemukan

2.7 Kerangka Pikir

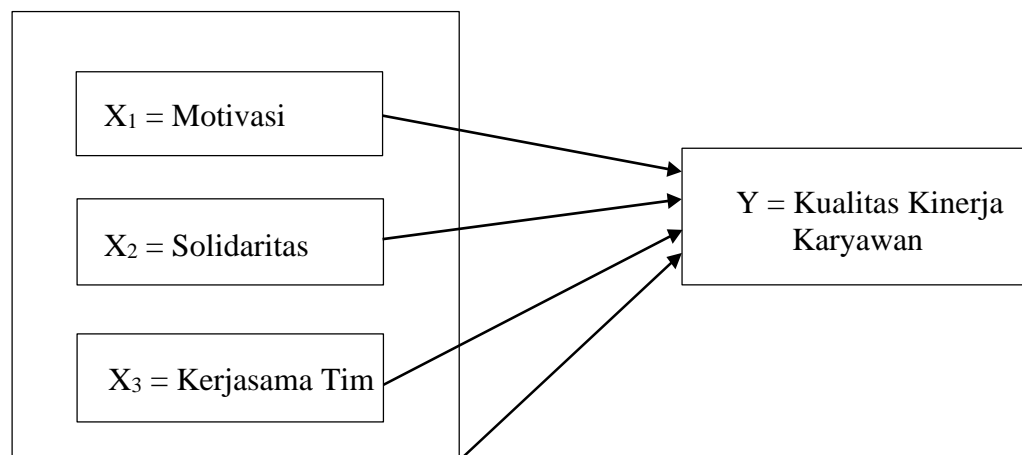
Berdasarkan landasan teori kerangka pemikiran adalah sintesa hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang kemudian digunakan untuk merumuskan hipotesis. Maka kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

2.8 Kerangka penelitian

Menurut Nopriadi Saputra (2021) *Kerangka penelitian merupakan jembatan yang akan menghubungkan fenomena sosial yang terjadi dengan teori-teori sosial yang telah ada selama ini* [37]. Selanjutnya menerjemahkan keterhubungan fenomena dan teori tersebut ke dalam sebuah agenda penelitian sosial sebagai suatu cara yang digunakan untuk menjelaskan hubungan Antara kaitan variabel yang akan di teliti. Pada penelitian ini, penulis akan meneliti hubungan Antara motivasi kerja, solidaritas antar karyawan dan kerjasama tim terhadap Kualitas Kinerja Karyawan pada PT. Nusantara Surya Sakti Kedaton Bandar Lampung.



Gambar 2.2 Kerangka Penelitian

Kerangka berpikir hipotesis penelitian ini adalah:

- H1 : Ada pengaruh Motivasi kerja (X1) terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y) PT. Nusantara Surya Sakti Kedaton Bandar Lampung.
- H2 : Ada pengaruh Solidaritas Antar Karyawan (X2) terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y) PT. Nusantara Surya Sakti Kedaton Bandar Lampung.
- H3 : Ada pengaruh Kerjasama Tim (X3) terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y) PT. Nusantara Surya Sakti Kedaton Bandar Lampung.
- H4 : Ada pengaruh Motivasi Kerja (X1), Solidaritas Antar Karyawan (X2), dan Kerjasama Tim (X3) terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y) PT. Nusantara Surya Sakti Kedaton Bandar Lampung.

2.9 Hipotesis

2.9.1 Pengaruh Motivasi Kerja (X1) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y) PT. Nusantara Surya Sakti Kedaton Bandar Lampung

Motivasi merupakan daya dorong bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebesar mungkin demi keberhasilan organisasi mencapai tujuannya karena dengan tercapainya tujuan organisasi berarti tercapai pula tujuan pribadi para anggota organisasi yang bersangkutan dalam Permana (2023) [24]. Motivasi merupakan pemberian dorongan-dorongan individu untuk bertindak yang menyebabkan orang tersebut berperilaku dengan cara tertentu yang mengarah pada tujuan. Hasil penelitian Sujana, dkk., (2021) mengatakan bahwa *Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan* [1].

H₁ : Motivasi Kerja (X1) Berpengaruh Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y) Pada PT. Nusantara Surya Sakti Kedaton Bandar Lampung.

2.9.2 Pengaruh Solidaritas Antar Karyawan (X2) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y) PT. Nusantara Surya Sakti Kedaton Bandar Lampung

Menurut Emile Durkheim dalam Hidayat & Slamet (2022) *solidaritas adalah perasaan saling percaya antar para anggota dalam suatu kelompok atau komunitas* [27]. Dari pengertian solidaritas menurut Durkheim, dapat dipahami bahwa di dalam solidaritas terdapat ikatan saling percaya, mempunyai tujuan yang sama, dan merasa memiliki tanggung jawab yang sama antar anggota di dalam kelompok karena adanya rasa emosional dan moral. Durkheim (1994) dalam Hidayat & Slamet (2022) *menyatakan bahwa solidaritas merupakan suatu keadaan hubungan antara individu dan atau kelompok yang didasarkan pada perasaan moral dan kepercayaan yang dianut bersama dan diperkuat oleh pengalaman emosional bersama* [27]. Solidaritas menekankan pada keadaan hubungan antar individu dan kelompok dan mendasari keterikatan

bersama dalam kehidupan dengan didukung nilai-nilai moral dan kepercayaan yang hidup dalam masyarakat. Wujud nyata dari hubungan bersama akan melahirkan pengalaman emosional, sehingga memperkuat hubungan antar mereka. Hasil penelitian Maulini dkk, (2022) mengatakan *bahwa ada pengaruh signifikan Solidaritas antar karyawan terhadap peningkatan pelayanan* [10].

H₂ : Solidaritas Antar Karyawan (X₂) Berpengaruh Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y) Pada PT. Nusantara Surya Sakti Kedaton Bandar Lampung.

2.9.3 Pengaruh Kerjasama Tim (X₃) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y) PT. Nusantara Surya Sakti Kedaton Bandar Lampung

Menurut Susanti dkk., (2021:226) dalam Ibrahim dkk., (2021) *kerjasama tim adalah sistem perpaduan kerja suatu kelompok yang didukung oleh berbagai keahlian dengan kejelasan tujuan, dan juga didukung oleh kepemimpinan dan komunikasi untuk menghasilkan kinerja yang lebih tinggi daripada kinerja individu* [11]. Sedangkan Panggiki dkk., (2017:3019) dalam Ibrahim dkk., (2021) mendefinisikan *kerjasama tim (teamwork) adalah bentuk kerja dalam kelompok yang harus diorganisasi dan dikelola dengan baik* [11]. Tim beranggotakan orang-orang yang memiliki keahlian yang berbeda-beda dan dikoordinasikan untuk bekerja sama dengan pimpinan. Terjadi saling ketergantungan yang kuat satu sama lain untuk mencapai sebuah tujuan atau menyelesaikan sebuah tugas. Hasil penelitian Nur Sodik (2021) *mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan* [11].

H₃ : Kerjasama Tim (X₃) Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. Nusantara Surya Sakti Kedaton Bandar Lampung.

2.9.4 Pengaruh Motivasi Kerja (X1), Solidaritas Antar Karyawan (X2), Kerjasama Tim (X3) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y) PT. Nusantara Surya Sakti Kedaton Bandar Lampung

Kualitas adalah standar minimum yang harus di penuhi oleh setiap karyawan untuk menjalankan tugas nya di suatu perusahaan sehingga dapat berdampak positif bagi perusahaan tersebut. Menurut Goetsch dan Davis (2005) dalam Setyaningsih (2013), *kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan* [38].

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya dalam waktu tertentu. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah utama untuk menuju tercapainya suatu tujuan organisasi. menurut Mangkunegara dalam Saripuddin dkk., (2017) *kinerja merupakan hasil dari kualitas dan kuantitas yang diperoleh seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan* [39].

Setiap organisasi tentu ingin mencapai tujuan, untuk mencapai tujuan tersebut, peranan manusia yang terlibat didalamnya sangat penting motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja, atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi. Menurut Munandar (2015) *Motivasi kerja adalah kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan* [6].

Solidaritas antar karyawan dalam sebuah perusahaan adalah hal yang sangat penting, sebab solidaritas dapat menciptakan teamwork yang kuat dalam perusahaan. Solidaritas dalam perusahaan dapat terbentuk dengan adanya komunikasi internal yang baik dalam perusahaan.

Motivasi Kerja, Solidaritas Antar Karyawan, dan Kerjasama Tim Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan saling berkaitan. Variabel-variabel ini memiliki parameter penting dalam Kualitas Kinerja Karyawan hal ini terlihat dari ukuran seberapa baik seorang karyawan dalam mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan sehingga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan dan memanfaatkan kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki setiap karyawan.

H₄ : Motivasi Kerja (X1), Solidaritas Antar Karyawan (X2), Kerjasama Tim (X3) Berpengaruh Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y) PT. Nusantara Surya Sakti Kedaton Bandar Lampung