BAB I
PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Organisasi yang berhasil adalah oganisasi yang secara efektif dan efisien mampu menggunakan sumber-sumber dayanya guna menerapkan strategi-strateginya dalam upaya mencapai tujuan. Diantara sumber-sumber daya tersebut yang menjadi pusat bagi setiap strategi untuk setiap penggunaan sumber daya adalah orang-orang dalam hal ini karyawan-karyawan yang merencanakan dan melaksanakan strategi-strategi sebuah organisasi. Seberapa baik sebuah organisasi memperoleh, memelihara dan mempertahankan sumber-sumber daya manusianya yang merupakan variable utama yang menentukan keberhasilan dan kegagalan sebuah organisasi, baik itu sebuah perusahaan maupun badan usaha lainnya yang melibatkan manusia sebagai salah satu sumber daya yang memiliki peranan yang dominan dalam sebuah organisasi.

Keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh berbagai faktor, baik faktor-faktor eksternal maupun faktor-faktor internalnya. Faktor eksternal organisasi adalah faktor yang berada di luar organisasi seperti situasi ekonomi, kebijakan pemerintah, dan perubahan lingkungan persaingan. Faktor-faktor tersebut sulit dikendalikan, atau bahkan tidak dapat dikendalikan oleh organisasi secara langsung karena keberadaannya di luar organisasi.

Di sisi lain faktor internal organisasi merupakan faktor-faktor yang sepenuhnya berada di dalam organsiasi. Faktor internal organisasi diantaranya

adalah sumber daya manusia, sumber daya keuangan, kebijakan organisasional serta struktur organisasi, akan menjadi penentu kesuksesan organisasi jika dapat diorganisasikan secara baik.

Manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas yang perlu dan memiliki peranan yang vital dalam sebuah organisasi. Fokus utamanya adalah orang-orang para karyawan. Tanpa mereka tidak akan ada kebutuhan-kebutuhan akan pengelolaan sumber-sumber daya lainnya. Karena aktivitas-aktivitas sumber daya manusia ini melibatkan orang-orang sebagai karyawan, maka karyawan merupakan salah satu unsur yang paling dominan dan strategis dalam usaha mencapai tujuan. Sehingga dalam suatu organisasi aktivitas-aktivitas ini perlu untuk direncanakan dan diterapkan secara benar-benar agar mencapai tujuan-tujuan dan hasil yang dikehendaki.

Setiap keputusan-keputusan manajemen tidak hanya mempengaruhi keberhasilan saja, melainkan berpengaruh pula terhadap perilaku-perilaku dari pada karyawannya, kinerja dan kepuasan mereka yang artinya mereka memiliki pengaruh terhadap pemuasan konsumen. Juga keputusan manajemen ini bagi karyawan pada akhirnya akan mempengaruhi produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Berkaitan dengan penggunaan sumber daya manusia itu sendiri sebagai salah satu unsur yang paling berpengaruh terhadap keberhasilan suatu organisasi, lembaga atau perusahaan maka untuk mendorong gairah dan semangat kerja para karyawan dibutuhkan pe"motivasi"an yang dapat meningkatkan prestasi kerja, kualitas kerja, efisiensi dan efektivitas yang kaitannya dengan produktivitas

organisasi. Untuk dapat mewujudkannya dibutuhkan kepiawaian manajemen dalam memahami kebutuhan karyawan dan kemampuan mereka untuk menciptakan lingkungan kerja yang membuat para karyawan merasa termotivasi secara internal.

Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya sehingga dapat mencapai kepuasan kerja yang maximal untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Mengingat bahwa setiap individu dalam perusahaan berasal dari berbagai latarbelakang yang berbeda-beda, maka akan sangat penting bagi perusahaan untuk melihat apa kebutuhan dan harapan karyawannya, apa bakat dan keterampilan yang dimilikinya serta bagaimana rencana karyawan tersebut pada masa mendatang sehingga ia akan semakin termotivasi. motivasi yang meningkat disertai keterampilan yang tepat, dan sumber-sumber daya yang tepat, dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan dan hubungannya dalam meningkatkan produktivitas organisasi.

Pemotivasian ini penting bagi karyawan dalam rangka meningkatkan produktivitas organisasi dimana pe "Motivasi" an yang ditunjukan pada para karyawan dengan mempertimbangkan berbagai macam kebutuhan dan keinginan (*need and wants*) karyawan dapat membawa pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.

Karyawan yang bekerja dalam keadaan terpaksa akan memiliki hasil kerja (*performance*) yang buruk dibanding dengan karyawan yang bekerja dengan

semangat yang tinggi. Apabila perusahaan memiliki karyawan yang mayoritas motivasi kerjanya rendah, dapat dibayangkan tingkat produktivitas perusahaan secara keseluruhan, dan ini akan merugikan perusahaan. Itulah sebabnya perusahaan perlu memperhatikan faktor motivator yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan dengan cara mengkaji ulang aspek-aspek yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja.

Berdasarkan pertimbangan - pertimbangan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang produktivitas kerja karyawan dengan mengambil judul *"PENGARUH MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI HOTEL PATRA JASA BANDUNG "*.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Masalah dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh antara motivasi dan Lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di Hotel Patra Jasa bandung ?
2. Manakah yang pengaruhnya lebih besar anatra motivasi dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan Hotel Patra Jasa Bandung ?

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, maka penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai pengaruh motivasi dan

lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di Hotel Patra Jasa Bandung.

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di Hotel Patra Jasa Bandung ?
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di Hotel Patra Jasa Bandung ?

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan yang sangat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman yang berharga dalam menerapkan teori-teori yang didapat dibangku perkuliahan khususnya dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia ke dalam dunia praktek yang sebenarnya. Juga untuk menambah cakrawala berfikir dan pengetahuan peneliti terutama mengenai Motivasi, Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas kerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan sebagai bahan pertimbangan Manajemen dalam pengambilan keputusan dan kebijakan-kebijakan dalam usaha meningkatkan dan mengembangkan produktivitas kerja karyawan. Serta diharapkan juga sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen dalam upaya untuk meningkatkan kualaitas dan kuantitas para karyawannya.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 HASIL PENELITIAN TERDAHULU

Aan Cahyono (2001) meneliti tentang Pengaruh Lingkungan Kerja, Pelayanan Kesehatan, dan Upah/Gaji terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Hotel Matahari Yogyakarta. Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat atau keterkaitan (korelasi) antara prestasi kerja dengan lingkungan kerja, pelayanan kesehatan dan upah/gaji. Hal itu di tunjukkan oleh cukup tingginya koefisien determinasi yang sebesar 0,9302 yang berarti 93,02 %, perubahan yang terjadi pada prestasi kerja dapat dijelaskan oleh lingkungan kerja, pelayanan kesehatan, upah/gaji. Sedangkan sisanya sebesar 6,98 % dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar model. Sedangkan dari hasil korelasi parsial, pelayanan kese3hatan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap prestasi kerja, dengan nilai r parsial sebesar 0,578, yang artinya bahwa pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap prestasi kerja sebesar 57,48 %, dengan menganggap faktor lain (lingkungan kerja, upah/gaji)konstan. Kemudian diikuti oleh faktor lingkungan kerja dengan nilai r parsial sebesar 0,1222, yang berarti lingkungan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja sebesar 12,22 %. Yang terakhir adalah faktor upah kerja dengan nilai r parsial 0,1000 atau sebesar 10,00 %.

Lia Hartanti (2000) meneliti tentang Pengaruh Aspek Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan di PT. Albasia Bhumi Pala Persada Temanggung. Penelitian ini menghasilkan analisis regresi

pengaruh variabel motivasi terhadap prestasi kerja karyawan diperoleh nilai sebesar 0,6380, yang berarti bahwa variabel motivasi memberikan kontribusi yang positif terhadap prestasi kerja karyawan. Hal ini diperkuat oleh kenyataan bahwa besarnya t-hitung 3,987 > t-tabel 1,677 yang membuktikan bahwa hasil penelitian adalah signifikan. Sedangkan dari variabel lingkungan kerja diperoleh nilai sebesar 0,2929 yang dapat berarti sama yaitu memberikan konstribusi yang positif, hal ini diperkuat oleh besarnya t-hitung 2,128 > t-tabel 1,677. sedangkan dari hasil koefisien korelasi berganda dapat dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut, hal ini didukung oleh kenyataan bahwa F-hitung 13,429 > F-tabel 3,190. dari hasil analisis korelasi antara variabel motivasi terhadap prestasi kerja karyawan cukup kuat (r=0,54984), hal ini didukung pula oleh kenyataan bahwa hubungan tersebut signifikan dengan nilai r-hitung 0,54984 > r-kritik 0,2875. Sedangkan dari korelasi parsial hubungan variabel lingkungan kerja terhadap prestasi karyawan diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang positif yang lemah (r = 0,38522), hal ini dijelaskan dengan nilai r-hitung 0,38522 > r-kritik 0,2875. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi mempunyai pengaruh dan hubungan yang dominan terhadap prestasi kerja karyawan.

Persamaan dari penelitian terdahulu diatas dengan yang akan dilakukan oleh penulis saat ini adalah dari variabel independen penelitiannya yaitu sama-sama meneliti mengenai pengaruh dari faktor motivasi dan faktor lingkungan kerja, meski demikian ada perbedaan dari penelitian ini dengan

penelitian terdahulu yaitu dari landasan teori dari variabel independennya dimana penelitian terdahulu mengacu pada teori tentang motivasi yang diungkapkan oleh Abraham H. Maslow (*Hirarchy of Need* Theory), sedangkan pada penelitian ini penulis mengacu pada teori motivasi yang diungkapkan oleh Frederick Herzberg (*Two Factors* Theory). Dan dari variabel dependennya penulis membahas mengenai produktivitas kerja yang terdiri dari (efisiensi, efektifitas, kualitas, dan prestasi kerja) yang diungkapkan oleh Muchdarsyah Sinungan, sedangkan penelitian terdahulu variabel dependennya adalah mengenai prestasi kerja (kualitas, kuantitas, kualitas, dan sikap) mengacu pada teori Edwin Flippo.

2.2 LANDASAN TEORI

2.2.1 Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya *mengatur*. Artinya semua unsur manajemen dari mulai manusia, modal, metode, mesin sampai pada peralatan diperlukan pengaturan yang terencana, terkendali dan terorganisir yang baik guna memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan. Manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari rangkaian kegiatan, seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakandan pengendalian/pengawasan, yang dilakukan untuk menetukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya.

Manajemen sebagai suatu proses khas yang menggerakan organisasi memiliki peranan yang sangat penting dan sebagai penggerak utama mengendalikan sebuah organisasi atau perusahaan. Manajemen pada

umumnya berkaitan dengan aktivitas-aktivitas untuk mengatur perencanaan sampai pada tahap pengambilan keputusan yang dilakukan di setiap organisasi atau perusahaan dengan tujuan untuk mengkoordinasikan dan memadukan berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan sehingga tercapainya tujuan dari organisasi tersebut.

Manajemen berhubungan dengan usaha untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara menggunakan sumber-sumber daya yang tersedia dalam organisasi dengan strategi-strategi yang sebaik mungkin. Tercapainya suatu tujuan organisasi tergantung pada kemampuan manajemen organisasi tersebut dalam merancang dan mendukung pelaksanaan pekerjaan karyawannya bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Akan tetapi bagaimanapun peranan manusia atau karyawan merupakan faktor yang paling dominan dalam menunjang keberhasilan akan terwujudnya tujuan organisasi. Agar karyawan dapat bekerja dengan produktivitas yang tinggi, maka diperlukan pengaturan dan pengendalian yang merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia.

Menurut Harold Koontz, Cyril O ' Donnell dan Heinz Weihrich bahwa pengetahuan tentang manajemen disusun berdasarkan fungsi dasar yang meliputi:

1. Planing
2. Organizing
3. Staffing
4. Leading

5. Controlling

Secara singkat dapat dikatakan bahwa manajemen adalah persoalan mencapai suatu tujuan-tujuan tertentu dengan sumber-sumber daya yang tersedia dalam suatu kelompok.

2.2.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Aset yang paling utama dan sangat berharga dalam sebuah organisasi dewasa ini yang harus dimiliki organisasi yaitu aset dari kualitas sumber daya manusia itu kaitannya dengan pengetahuan, pendidikan, keterampilan, keahlian dan ataupun pengalamannya. Karena faktor manusia merupakan sumberdaya yang paling dominan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan dari organisasi tersebut.

Seperti yang dikemukakan Henry Simamora bahwa :

> *"Manajemen sumber daya manusia (human resources manajement) adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja."*

Berkaitan dengan hal tersebut manajemen sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan dalam upaya memperoleh, mempertahankan dan memelihara orang atau karyawan untuk mengelola sumber-sumber daya yang tersedia di dalam organisasi.

Manajemen sumberdaya manusia merupakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan kaitannya dengan pemanfaatan sumber daya manusia di dalam organisasi dapat digunakan secara efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaannya.

Kenyataannya bahwa dalam manajemen sumber daya manusia penekanannya, terutama mengelola *manusia,* bukan sumber daya yang lain. Keberhasilan pengelolaan dalam suatu organisasi sangat ditentukan oleh pendayagunaan sumber daya manusia. Sejauh mana peranan manajemen sumberdaya manusia menghadapi tantangan-tantangan lingkungan dan organisasional dibidang pengelolaan sumberdaya manusia.

Semakin komplek dan ketatnya persaingan global dalam dunia bisnis saat ini yang diikuti dengan perubahan-perubahan yang semakin maju baik itu perubahan sosial, teknologi maupun politik diperlukan sumber daya manusia yang cakap dan mampu mengikuti perubahan-perubahan yang ditimbulkan oleh iklim ekonomi yang baru. Disinilah peranan manajemen sumber daya manusia dituntut untuk mengatasi dan mengantisipasi segala perubahan-perubahan dan tantangan-tantangan terutama dalam bentuk persaingan-persaingan ekonomi global dengan memberdayakan sumber daya manusianya secara efektif yang mampu berkompetisi.

Dalam rangka mencapai tujuan organisasi manajemen sumber daya manusia harus mampu menentukan arah strategi dari aktivitas - aktivitas yang disusun untuk memberdayakan orang atau karyawan agar mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi dengan segala pengetahuan dan kemampuannya. Sehingga dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu mengikuti perubahan - perubahan sebuah organisasi akan mampu bertahan dan tetap bersaing searah dengan misi dan tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia atau sering disebut dengan personel manajemen (manajemen personalia) mempunyai definisi yang berbeda - beda.

Menurut M. Manullang (1981, hlm.14) berpendapat bahwa :

> *"Manajemen sumber daya manusia yaitu Seni dan ilmu memperoleh, memajukan dan memanfaatkan tenaga kerja sehinggà tujuan organisasi dapat drealisir secara daya guna sekaligus adanya kegairahan bekerja dari para pekerja."*

Seperti yang dikemukakan Flippo(1987, hlm.5) mengemukakan sebagai berikut :

> *"Manajemen personalia adalah seni dan ilmu perencanaan dan pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, integrsai dan pemeliharaan untuk tercapainya berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat"*

T. Hani Handoko (2000, hlm.4) memberikan pengertian yang sedikit berbeda, manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Maka jelaslah manajemen sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat vital bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi terutama didalam mengatur, menjaga, memelihara dan memberdayakan hubungan antara karyawan dengan atasan maupun antara karyawan dengan karyawan sehingga akan tercipta suatu kondisi kerja yang harmonis.

2.2.3 Pengertian Motivasi

Motivasi menurut Kamus Besar Bahasa indonesia (1995, hlm.666) adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu. Pengertian yang lebih luas dijelaskan oleh Moh As'ad (2001, hlm.45) yang memberikan

pemgertian motivasi sebagai dorongan, dimana dorongan tersebut merupakan gerak jiwa dan gerak jasmani untuk berbuat, sehingga motif tersebut merupakan suatu *driving force* yang menggerakan manusia untuk bertingkah laku, dan di dalam perbuatannya itu mempunyai tujuan tertentu.

Menurut James L. Gibson (1996, hlm.185) yang dimaksudkan dengan motifasi adalah kekuatan yang berasal dari dalam diri seseorang yang mendorong orang tersebut melakukan sesuatu yang menimbulkan dan mengarahkan perilaku. Wexley dan Yulk seperti dikutip Moh As'ad (2001, hlm.45) mendefinisikan motivasi sebagai *the proces by which behavior is energized and directed.* Dari pengertian-pengertian motivasi diatas, secara umum dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah yang melatar-belakangi individu berbuat untuk mencapai tujuan tertentu.

Motivasi seseorang dalam bekerja atau melakukan suatu kegiatan secara umum dapat disebabkan oleh adanya dua faktor utama yaitu *intrinsic factor* (faktor yang berasal dari dalam diri individu) dan *extrinsic factor* (faktor-faktor yang berasal dari luar individu). Faktor intrinsik adalah faktor di dalam diri seseorang yang mempengaruhinya berperilaku atau bergerak ke arah tertentu, sedangkan faktor ekstrinsik adalah faktor yang berada di luar individu dan biasanya menyangkut aspek aspek pekerjaan.

Dalam prakteknya, kedua bentuk motivasi tersebut salaing berkaitan dengan tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya karena seseorang selalu akan berinteraksi dengan lingkungan klerjanya. Sasaran inti dari motivasi

adalah untuk mendapatkan dan memiliki tujuan bersama, yaitu tercapainya tujuan individual dan tujuan organisasi secara keseluruhan

2.2.4 Teori-teori Motivasi

Menurut T. Hani Handoko (1998, hlm.225) teori-teori motivasi secara umum dapat diklarifikasikan menjadi dua kelompok yaitu teori-teori isi (*cintent theories*), dan teori-teori proses (*process theories*).

- ***Content Theories*** **(teori-teori isi)**

Inti dari pembahasan teori-teori isi adalah berkenaan dengan pertanyaan " apa penyebab-penyebab perilaku" atau memusatkan pada pertanyaan "apa" dari motivasi. Teori-teori yang termasuk dalam teori isi adalah :

1. ***Hirarchy of Need Theory*** **(teori hirarki kebutuhan)**

Menurut Abraham H. Maslow (1994, hlm.43) perilaku manusia dapat dijelaskan sebagai suatu usaha untuk memuaskan suatu kebutuhan yang tidak terpuaskan, dimana suatu kebutuhan yang terpuaskan tidak lagi memotivasi perilaku seseorang. Teori kebutuhan Maslow menyebutkan tingkatan kebutuhan dan motivasi sebagai berikut :

1. *Psyiological needs* (kebutuhan psikologis)

   Kebutuhan psikologis adalah kebutuhan dasar atau kebutuhan pokok manusia. Kebutuhan-kebutuhan ini adalah :

   - Kebutuhan akan rasa lapar
   - Kebutuhan akan rasa haus
   - Kebutuhan akan perumahan

2. *Safety needs* (kebutuhan rasa aman)

Kebutuhan rasa aman adalah kebutuhan akan rutinitas kerja atau irama kerja yang teratur dan tidak terganggu. Kebutuhan-kebutuhan ini meliputi:

- Kebutuhan keamanan akan PHK (pemutusan hubungan kerja)
- Kebutuhan keamanan akan ketidakadilan kerja
- Kebutuhan keamanan akan keselamatan dan keamanan kerja

3. *Social needs* (kebutuhan sosial)

   Kebutuhan sosial adalah kebutuhan manusia akan penerimaan terhadap keberadaan seseorang serta pengakuan terhadap harkat dan martabatnya dalam organisasi. Kebutuhan-kebutuhan ini meliputi :

   - Kebutuhan akan rasa kekeluargaan
   - Kebutuhan akan perasaan memiliki terhadap perusahaan
   - Kebutuhan akan perasaan diikutsertakan dalam organisasi

4. *Esteem needs* (kebutuhan akan harga diri)

   Kebutuhan akan harga diri adalah kebutuhan seseorang atas pengakuan terhadap statusnya oleh orang lain. Kebutuhan-kebutuhan ini meliputi :

   - Kebutuhan akan status atau kedudukan
   - Kebutuhan akan kehormatan diri
   - Kebutuhan akan penghargaan dari orang lain

5. *Self actualizations needs* (kebutuhan akan perwujudan diri)

   Kebutuhan akan perwujudan diri adalah kecenderungan seseorang untuk mewujudkan dirinya sesuai dengan kemampuannya. Kecenderungan ini

makin lama semakin istimewa untuk menjadi apa saja menurut kemampuannya. Kebutuhan-kebutuhan ini meliputi

- Kebutuhan akan pengembangan potensi diri
- Kebutuhan akan prestasi kerja yang ideal

Komentar Wexley dan Yulk tentang hirarki teori kebutuhan seperti yang dikutip oleh Moh. As'ad (2001, hlm.49)

> *"thus, physiological needs must be mostly satisfied before safety needs will assume a potent influence over behavior. Safety needs must be mostly satisfied before social needs will become important, and soon."*

2. Teori Motivasi Prestasi David Mc Cleland

Menurut David Mc Cleland, seperti yang dikutip oleh Moh. As'ad (2001, hlm.52) timbulnya tingkah laku karena dipengaruhi oleh kebutuhan-kebutuhan yang ada dalam diri manusia. Dalam konsepnya mengenai motivas, dalam diri individu terdapat tiga kebutuhan pokok yang mendorong tingkah lakunya. Adapun kebutuhan yang dimaksud adalah :

1. *Need of Achievement* (nAch)

   Merupakan kebutuhan untuk mencapai sukses, yang diukur berdasarkan standar kesempurnaan dalam diri seseoreng. Kebutuhan ini, berhubungan erat dengan pekerjaan dan mengarahkan tingkah laku pada usaha untuk mencapai prestasi tertentu. Tingkah laku yang didorong oleh kebutuhan berprestasi akan nampak ciri-ciri sebagai berikut :

   - Berusaha melakukan sesuatu dengan cara-cara baru yang kreatif
   - Mencari *feed back* (umpan balik) tentang perbuatannya
   - Memilih resiko yang moderat (sedang) di dalam perbuatannya

- Mengambil tanggung jawab pribadi atas tindakannya

2. *Need of Affiliation* (nAff)

Merupakan kebutuhan akan kehangatan dan dukungan dalam hubungannya dengan orang lain. Kebutuhan ini mengarahkan tingkah laku untuk mengadakan hubungan secara akrab dengan orang lain. Tingkah laku yang di dorong oleh kebutuhan untuk bersahabat yang tinggi akan nampak ciri-ciri sebagai berikut :

- Lebih memperhatikan segi hubungan pribadi yang ada dalam pekerjaan, dari pada segi tugas-tugas yang ada dalam pekerjaan
- Melakukan pekerjaan lebih efektif apabila bekerjasama dalam suasana yang lebih kooperatif
- Mencari persetujuan atau kesepakatan dengan orang lain
- Lebih suka dengan orang lain daripada diri sendiri

3. *Need of Power* (nPo)

Kebutuhan ini digunakan untuk menguasai dan mempengaruhi orang lain. Kebutuhan ini menyebabkan orang tidak atau kurang memperdulikanperasaan orang lain. Tingkah laku yang didorong oleh kebutuhan untuk berkuasa akan nampak ciri-ciri sebagai berikut :

- Berusaha menolong orang lain walaupun pertolongan itu tidak diminta
- Sangat aktif dalam menentukan arah kegiatan dan organisasi dimana ia berada
- Mengumpulkan barang atau menjadi anggota suatu perkumpulan yang dapat mencerminkan prestise

- Sangat peka terhadap struktur pengaruh antara pribadi dari kelompok atau organisasi

3. ***Two Factors Theory*** **(teori dua faktor)**

Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Frederick Herzberg (1959), seorang psikolog. Menurut Herzberg, seperti yang dikutip Moh As'ad (2001,hlm.108) situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya, dibagi menjadi dua faktor yaitu :

1. *Higience factors* (faktor-faktor pemeliharaan)

   Faktor pemelihaaan adalah faktor yang berperan untuk mengurangi atau menghilangkan ketidak puasan kerja. Faktor-faktor pemeliharaan ini meliputi :

   - *Wages and salaries* (gaji dan upah)
   - *Working conditions* (kondisi kerja)
   - *Company policy and administrations* (kebijakan-kebijakan dan administrasi perusahaan)
   - *Interpersonal relations* (hubungan antar pribadi)
   - *Quality of supervisions* (kualitas supervisi)

2. *Motivation factors* (faktor-faktor motivasi)

   Faktor motivasi adalah faktor yang berperan untuk memuaskan dan mendorong seseorang untuk bekerja dengan baik. Faktor-faktor ini meliputi:

- *Achievement* (prestasi), yaitu kepuasan pribadi karena mampu menyelesaikan suatu tugas, memecahkan masalah atau membuat prestasi kerja yang teramat baik
- *Recognitions* (pengakuan), yaitu pengakuan atau pujian atas hasil kerja yang baik
- *Work it self* (pekerjaan itu sendiri), yaitu berkaitan dengan seberapa menyenagkan atau tidaknya pekerjaan yang dilakukan
- *Responsibility* (tanggung jawab), yaitu derajat kontrol terhadap pekerjaan, variasi kerja dan kesempatan untuk menggunakan ide pribadi
- *Advancement* (pengembangan potensi individu), yaitu kesempatan untuk merealisasikan cita-cita atau harapan individu, dan kebebasan untuk mengembangkan bakat atau talenta yang dimiliki

Menurut Herzberg, seperti yang dikutip Edwin B. Flippo (1988, hlm.106) faktor-faktor higienis tidak memberikan kepuasan kerja dan tidak memotivasi karyawan. Karyawan hanya akan termotivasi oleh faktor-faktor motivator karena faktor-faktor motivator dianggap mendatangkan kepuasan kerja.

Lebih jauh Herzberg berpendapat bahwa apabila faktor-faktor motivasional dan faktor-faktor higienis sama-sama dipenuhi dengan baik maka kepuasan kerja akan semakin tinggi. Herzberg mempunyai asumsi bahwa apabila kedua faktor tersebut sama-sama dipenuhi dengan baik oleh organisasi maka faktor-faktor motivator merupakan sumber kepuasan yang

lebih kuat, tetapi sebaliknya apabila kedua faktor tersebut tidak dipenuhi dengan baik oleh organisasi maka faktor-faktor higienis yang merupakan sumber kepuasan yang lebih kuat. Teori inilah yang akan digunakan oleh penulis sebagai acuan dalam penelitian mengenai motivasi.

- ***Process theories*** **(teori-teori proses)**

Inti pembahasan teori-teori proses berkanaan dengan "bagaimana perilaku dimulai dan dilaksanakan" atau menjelaskan aspek "bagaimana" dari motivasi. Teori-teori yang termasuk dalam teori proses adalah :

1. *Expectancy Theories* **(teori pengharapan)**

Menurut T. Hani Handoko (1998, hlm.263) konsep teori pengharapan dengan motivasi, dimana individu diperkirakan akan menjadi pelaksana dengan prestasi tinggi bila mereka melihat :

1. Suatu kemungkinan tinggi bahwa usah-usaha mereka akan mengarah pada prestasi tinggi.
2. suatu kemungkinan tinggi bahwa prestasi tingg akan mengarah ke hasil-hasil yang menguntungkan.
3. bahwa hasil-hasil tersebut akan menjadi, pada keseimbangan, penarik efektif bagi mereka.

Teori pengharapan menyatakan bahwa perilaku kerja karyawan dapat dijelaskan dengan kenyataan bahwa para bawahan menentukan terlebih dahulu apa perilku mereka yang dapat dijalankan dan nilai yang diperkirakan sebagai hasil-hasil alternatif dari perilakunya.

Menurut Victor Vroom, seperti yang dikutip T. Hani Handoko (1998, hlm.263) seseorang termotivasi untuk bekerja bila mereka :

1. mengharapkan usaha-usaha yang ditingkatkan akan mengarah ke balas jasa tertentu.
2. menilai balas jasa sebagai hasil dari usaha-usaha mereka.

Teori ini mengandung kesulitan dalam penerapannya, namuntetap konsisten dalam hal adanya hubungan sebab akibat antara pengharapan, prestasi dan penghargaan (balas jasa) ekstrinsik seperti pengupahan dan kenaikan pangkat.

2. *Operant Conditioning* (teori pembentukan perilaku)

B. F. Skinner seperti yang dikutip T. Hani Handoko (1998, hlm.264) mengemukakan pendekatan lain terhadap motivasi yang mempengaruhi dan merubah perilku kerja. Pendekatan inididasarkan atas *law of affect* (hukum pengaruh), yang menyatakan bahwa perilaku yang diikuti dengan konsekuensi-konsekuensi pemuasan cenderung tidak diulang. Dengan demikian perilaku individu di waktu yang akan datang dapat diperkirakan atau dipelajari dengan pengalaman di waktu yang lalu.

Ada empat teknik yang dapat digunakan manajer untuk mengubah perilaku bawahan :

1. *Penguatan positif,* bisa penguat primer seperti minuman atau makanan yang memuaskan kebutuhan-kebutuhan biologis, atau penguat sekunder seperti penghargaan, promosi dan uang.

2. *Penguatan negatif,* dimana individu akan mempelajari perilaku yang membawa konsekuensi tidak menyenangkan dan kemudian menghindari perilaku tersebut di masa yang akan datang.
3. *Pemadaman,* dilakukan dengan peniadaan penguatan.
4. *Hukuman,* manajer mencoba untuk mengubah perilaku bawahan yang tidak tepat dengan konsekuensi-konsekuensi negatif.

W. Clay hammer, seperti yang dikutip T. Hani Handoko (1998, hlm.265) menyatakan bahwa terdapat 6 (enam) pedonam penggunaan teknik-teknik pembentukan perilku, atau disebut teori belajar (*learning theory*), yaitu :

1. Jangan memberikan penghargaan yang sama kepada semua orang.
2. Perhatiakan bahwa kegagalan untuk memberikan tanggapan dapat mengubah perilaku.
3. Beritahu karyawan tentang apa yang harus dilakukan untuk mendapatkan penghargaan.
4. Beritahu karyawan tentang apa yang dilakukan secara salah.
5. Jangan memberi hukuman di depan karyawan lain.
6. Bertindaklah adil.

3. Teori Porter-Lawler

Model Porter-Lawler adalah teori pengharapn dari motivasi dengan versi orientasi masa datang, dan menekankan antisipasi tanggapan-tanggapan atau hasil-hasil. Para manajer tergantung terutama pada pengharapan di masa yang akan datang, dan bukan pengalaman biasa yang lalu, atas dasar

kemungkinan usaha. Pengharapan yang dirasakan, usaha dijalankan, prestasi dicapai, penghargaan yang diterima, kepuasan terjadi. Hal inilah ynag akan merubah individu untuk mengarahkan usaha ke masa yang akan datang.

Nadler dan Lawler, seperti dikutip T. Hani handoko (1998, hlm.266) menyatakan bahwa model pengharapan di atas akan menyajikan sejumlah implikasi bagi manajer tentang bagaimana seharusnya memotivasi bawahan dan tentunya akan berimplikasi juga pada organisasi. Implikasi-implikasi model tersebut bagi manajer mencakup :

1. Pemberian penghargaan yang sesuai dengan kebutuhan bawahan.
2. penentuan prestasi yang diinginkan.
3. Pembuatan tingkat presatsi yang dicapai.
4. Penghubungan penghargaan dengan prestasi.
5. Penganalisaan faktor-faktor apa yang bersifat berlawanan dengan efektifitas penghargaan.
6. Penentuan penghargaan yang mencukupi atau memadai.

Sedangkan implikasi-implikasi bagi organisasi mencakup :

1. Sistem penghargaan organisasi harus dirancang untuk memotivasi perilaku yang diinginkan.
2. Pekerjaan itu sendiri dapat dibuat sebagai pemberian penghargaansecara instrinsik.
3. atasan langsung mempunyai peranan penting dalam proses motivasi.

4. *Equity Theory* (teori keadilan)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan selalu cenderung membandingkan antara :

1. Masukan-masukan yang mereka berikan pada pekerjaannya dalam bentuk pendidikan, pengalaman, latihan, dan usia.
2. Hasil-hasil (penghargaan) yang mereka terima, seperti membandingkan balas jasa yang diterima karyawan lain dengan yang diterima dirinya untuk pekerjaan yang sama.

Keyakinan, atas dasar pembandingan, tentang adanya ketidakadilan dalam bentuk apapun akan mempunyai pengaruh pada perilaku individu dalam melaksanakan pekerjaan. Faktor kunci bagi manajer adalah mengetahui apakah ketidakadilan dirasakan, dan bukan ketidakadilan secara nyata ada. Ketidakadilan akan membawa implikasi yang bermacam-macam. Bagi manajer, teori keadilan memberikan implikasi bahwa penghargaan sebagai motivasi kerja harus diberikan sesuai dan diras adil oleh karyawan.

Dari penjelasan diatas secara umum motivasi dapat didefinisikan sebagai dorongan atau kekuatan yang timbul dari dalam diri seseorang secara sadar ataupun tidak sadar yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan dengan tujuan tertentu yang menimbulkan dan mengarahkan perilaku, atau dengan kata lain motivasi adalah yang melatar belakangi individu berbuat untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi dalam penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg yang dikenal dengan ***Two Factors Theory (teori dua faktor)***, dimana dijelaskan

bahwa motivasi adalah situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya, ini terbagi atas dua faktor, yaitu :

a. ***Higience factors*** **(faktor-faktor pemeliharaan)**

Adalah faktor yang beperan untuk mengurangi atau menghilangkan ketidak puasan kerja.

b. ***Motivation factors*** **(faktor-faktor motivasi)**

Adalah faktor yang berperan untuk memuaskan dan mendorong seseorang bekerja dengan baik.

2.2.5 Lingkungan kerja

Menurut Agus Ahvani (1987), membedakan antara pengertian lingkungan kerja dan pengertian kondisi kerja. Lingkungan kerja adalah suatu lingkungan dimana karyawan bekerja, sedangkan kondsi kerja merupakan kondisi dimana karyawan bekerja, sehingga sebenarnya kondisi kerja termasuk salah satu unsur lingkungan kerja. Maka lingkungan kerja bukan hanya terdiri dari kondisi kerja saja, melainkan kondisi kerja ditambah dengan beberapa aspek lainnya yang membentuk lingkungan kerja di dalam perusahaan yang bersangkutan.

Dari pendapat diatas dapat ditafsirkan bahwa lingkungan kerja meliputi :

- Lokasi tempat bekerja
- Kondisi pekerjaan
- Kondisi bangunan
- Fasilitas kerja
- Tatatertib karyawan
- Kedisiplinan

o Kekeluargaan

Richard M Steers, (1980, hal 112) memberikan pengertian sebagai berikut

> "Lingkungan kerja timbul karena kegiatan organisasi yang dilakukan secara sadar atau tidak,dianggap mempengaruhi perilaku kemudian. Dengan kata lain dapat dipandang sebagai bagian dari para anggotanya."

Dengan memperhatikan definisi daiatas, ada beberapa hal yang perlu digaris bawahisehubungan dengan lingkungan kerja :

a) Bahwa lingkungan kerja tertentu adalah dapat dilihat dari karyawannya, misalnya cara atau gaya kepemimpinan yang dilakukanoleh pemimpin mereka demokratis, maka akan berpengaruh pula terhadap karyawannya yaitu sikap demokratis.
b) Lingkungan kerja yang timbul dalam orrganisasi merupakan faktorpokok yang menentukan perilkau karyawan.

Setiap perusahaan mempunyai cara atau suatu faktor yang mendukung demi keberhasilan dan kemajuan perusahaannya. Ada beberpa faktor yang berkaitan dengan lingkungan kerja, diantaranya :

a. Tekhnologi

Penyedian tekhnologi, baik berupa metode, maupun perlattan, apakah memadai dalam arti efisien, tepat dan terawat untuk mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar, diharapkan segala kegiatan menjadi cepat. Variabel pendukungnya adalah :

- Tekhnologi informasi, dengan adanya informasi yang cepat kemudian diolah dan digunakan untuk megambil keputusan guna menentukan langkah apa saja yang akan ditempuh.
- Tekhnologi industri, meliputi alat-alat yang dimiliki untukmemproduksi seberapa besar banyak yang dihasilkan.
- Tekhnologi trasnportasi, untuk menyampaikan produksi perusahaan ketempat pelnggan atau pemasar sehingga sampai kepada konsumen.

b. Persaingan kerja

Segala kegiatan yang ada pada perusahaan tentunya sangat mempengaruhi peningkatan prestasi kerja, diantaranya yaitu persaingan kerja yang timbul dimana-mana, disebabkan oleh :

- Timbul karena dorongan individual, yaitu : persaingan diantara teman-teman sendiri untuk memperoleh kedudukan ataupun jabatan yang di inginkan sebelumnya.
- Timbul karena dorongan organisasi (bersama), yaitu untuk memperolehlaba semaksimal mungkin dari produksi yang di hasilkan dengan menguasai pasar sebelumnya.

c. Kondisi atau suasana kerja

Kondisi atau suasana kerja yang baik perlu dirancang agar dapat terwujud kenyamanan dalam bekerja, sehingga mempengaruhi produktivitas kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi :

- Suhu udara, dengan suhu udara panas atau terlalu dingin akan mengganggu kenyamanan kerja

- Ruang kerja, dengan ruang kerja yang sempit akan mengakibatkan karyawan tidak dapat bekerja dengan baik, tapi ruang kerja yang luas juga menyebabkan ketidak efektifan dalam bekerja
- Kenyamanan, rasa aman yang mempengaruhi dari jiwa seseorang, dengan persaan inilah maka kan merasa betah dan aman dalam bekerja

Lebih lanjut menurut Supardi (1993) lingkungan kerja merupakankeadaan sekitar tempat bekerja, baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan, menentramkan dan ada kesan betah bekerja dan sebagainya.

Dengan demikian sebenarnya kondisi kerja ini akan terarah sebagai salah satu unsur lingkungan kerja, dengan kata lain dapat dikatakan lingkungan kerja dalam perusahaan bukan hanya terdiri dari kondisi kerja saja, melainkan kondisi kerja itu sendiri ditambah dengan aspek lain akan membentuk lingkungan kerja di dalam perusahaan yang bersangkutan.

Lingkungan kerja tersebut terdiri dari :

1. Pelayanan karyawan

   Pelayanan karyawan yang kurang akan mengakibatkan berbagai kerugian bagi perusahaan yang bersangkutan. Apabila manajemen perusahaan memberikan pelayanan karyawan kurang dari semestinya, menganggapnya bahwa para karyawanadalah semata-mata faktor produksi, maka para para karyawan yang bekerja pada perusahaan yang bersangkutan tersebut akan kehilangan motivasi dan gairah yang baik.

Dengan demikian jelaslah bahwa manfaat pelayanan karyawan yang tepat ini, bukan hanya diarasakan oleh para karyawan yang bekerja pada perusahaan yang bersangkutan saja, akan tetapi justru manfaat ini akan lebih bermanfaat dan banyak dirasakan oleh perusahaan tersebut. Kenaikan produktivitas yang tinggi sebagai hasil dari pelayanan karyawan yang tepat akan dapat memberikan keuntungan yang cukup bahkan sangat tinggi pula bagi perusahaan.

Adapun pelayanan karyawan tersebut dapat berupa :

a. Pelayanan fasilitas bagi karyawan, berupa :
   - o Terdapat cafetaria untuk makan dan minum bagi karyawan
   - o Terdapat fasilitas olahraga bagi karyawan

2. Kondisi kerja

Kondisi kerja adalah merupakan kondisi yang dipersiapakan oleh manajemen perusahaan yang bersangkutan pada perusahaan yang didirikan tersebut, tujuan untuk merencanakan kondisi kerja yaitu agar dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan perusahaan yang cukup tinggi.

Kondisi kerja tersebut terdiri dari :

- o Tempat kerja yang sehat
- o Ruang kerja yang nyaman
- o Tempat kerja yang tidak bising

- Suhu udara yang baik, karena ventilasi ruang kerja yang baik

3. Hubungan karyawan

Para karyawan yang bekerja di dalam perusahaan yang bersangkutan juga mengharapkan adanya penghargaan bagi mereka sebagai manusia. Jika kurang diperhatikan maka produktivitas kerja, kualitas kerja, maupun kuantitas kerja akan menurun, mereka cenderng bekerja asal-asalan atau asal menyelesaikan kerja tanpa memperhatikan kualitasnnya.

Agar mendapatkan hasil yang optimal maka, perlu memperhatikan hubungan karyawan sehingga keinginan para karyawan yaitu keinginan ekonomi, sosial dan psikologis mereka dapat terpenuhi. Yang perlu diperhatikan dalam hubungan karyawan adalah :

a. Kepemimpinan yang baik
b. Komunikasi dan informasi yang lancar
c. Hubungan karyawan yang baik
d. Pengaturan kondisi kerja yang baik

Jadi lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat bekerja, baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan, menentamkan dan ada kesan betah bekerja (supardi, 1993). Yang disebabkan karena kegiatan organisasi yang dilakukan secara sadar atau tidak, dianggap dapat mempengaruhi perilaku anggotanya didalam lingkungan atau tempat dimana karyawan bekerja.

Dalam penelitian ini seperti dijelaskan lebih lanjut diatas, lingkungan kerja terdiri dari :

a. Pelayanan karyawan

b. Kondisi kerja

c. Hubungan karyawan

2.2.6 Produktivitas Kerja

Setiap organisasi selalu dan berusaha untuk meningkatkan hasil kerja karyawannya baik itu yang menyangkut masalah produk ataupun yang jasa atau pelayanan. Pada hakekatnya produktifitas merupakan motif ekonimi yang memperoleh hasil yang maksimal dengan pengorbanan yang minimal.

Menurut Siagian (1979, hlm.108) pengertian produktivitas adalah kemampuan memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dan menghasilkan keluaran (output) yang optima, bahkan kalau mungkin yang maksimal.

Sedangkan menurut Ravianto (1989, hlm. 113) berpendapat bahwa *produktifitas* adalah perbandingan antara keluaran (*output*) dan masukan (*input*).

Menurut Saksono (1988, hlm.122) mengemukakan bahwa produktivitas kerja pada hakekatnya juga merupakan motif ekonomi untuk memperoleh hasil sebanyak mungkin dengan biaya sekecil-kecilnya. Penerapan motif ekonomi banyak terletk pada faktor manusia pelaksana kegiatan organisasi itu sendiri, yaitu para anggota, pegawai atau pekerja.

Ada beberapa konsep didalam produktifitas seperti yang dikemukakan Sinungan (1988, hlm.16), mengemukakan bahwa :

Konsep produktifitas yang meliputi :

1. Efisiensi
2. Efektifitas
3. Kualitas
4. Prestasi kerja

Ravianto (1989, hlm.24-113) mengemukakan mengenai pengertian efektifitas dan efisiensi sebagai berikut

Menurut Kopelman (1986) mengartikan produktivitas kerja yang dikutip oleh Mauled Mulyono S.E (1993) bahwa :

> *Produktivitas kerja* sebagai suatu konsep sistem, dimana proses produktivitas didalam wujudnya diekspresikan sebagai rasio yang merefleksikan bagai mana memanfaatkan sumberdaya-sumberdaya yang ada secara efisien.

Sedangkan menurut Muchdarsyah Sinungan (2000,hlm.17) mengemukakan bahwa :

> *Produktivitas* adalah pendekatan interdisipliner untuk menentukan tujuan yang efektif, pembuatan rencana, aplikasi penggunaan cara yang produktivitas untuk menggunakan sumber-sumber secara efisien, dan tetap menjaga adanya kualitas yang tinggi.

Lebih lanjut Muchdarsyah Sinungan menjelaskan ada beberapa konsep didalam produktivitas (1988 : 16), yaitu :

1. Efisiensi

Ravianto (1989, hlm.24-113) mengemukakan mengenai pengertian efisiensi adalah besarnya keluaran perunit masukan.

2. Efektivitas

Pengertian efektivitas menurut Ravianto (1989, hlm.24-113) adalah seberapa baik pekerjaan, yaitu sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran yang sesuai dengan harapan.

3. *Kualitas*

Menurut Simanjutak (1985, hlm.1) bahwa *kualitas* yang menyangkut manusia, yang berarti mampu bekerja memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai nilai ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Lebih lanjut Ranunpandojo dan Husnan (1985, hlm.126) mengemukakan bahwa kualitas kerja pegawai dapat dilihat dari ketepatan, ketelitian, keterampilan dan kebersihan pekerjaan.

4. *Prestasi kerja*

Musanef (1986, hlm.22-209) menjelaskan prestasi kerja adalah kemampuan seseorang dalam usaha mencapai hasil kerja yang lebih baik atau lebih menonjol kearah tercapainya tujuan organisasi.

Selanjutnya untuk mencapai produktivitas secara detail, maka perlu merumuskan terlebih dahulu tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran manajemen. Sebagai mana diketahui bahwa tujuan dan sasaran manajemen dalam organisasi berbeda-beda sehingga memerlikan pendekatan yang berbeda pula dalam upaya mencapai produktivitas. Jadi jelas bahwa konsep produktivitas tidak hanya mengacu pada hasil/keluaran/output, melainkan juga terfokus

pada pencapaian kualitas, prestasi, efisiensi dan efektifitas, kaitannya dengan peningkatan produktivitas kerja.

Dalam suatu organisasi konsep produktivitas ini menjadi sangat penting untuk dicapai, karena tanpa peningkatan kualitas manusia dalam arti produktif, terampil dan profesional serta bekerja secara efisien dan efektif suatu organisasi perusahaan tidak akan berhasil.1

2.2.7 Kerangka Teoritik

Salah satu fungsi operasional manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan sumber daya manusia di dalam organisasi – perusahaan. Dalam upaya pengembangan pengembangan peningkatan produktivitas kerja karyawan terhadap berbagai variabel - variabel yang cukup berpengaruhterhadap peningkatan atau penurunan produktivitas seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel penelitian tersebut yaitu :

- Variabel Motivasi (X_1) dan,
- Variabel Lingkungan Kerja (X_2)

Berikut dengan faktor – faktor yang memperngaruhinya.

Menurut T. Hani Handoko (1998, hlm.255) teori – teori Motivasi secara umum dapat diklasifikasikan menjadi dua kelompok yaitu teori-teori isi (*cintent theories*), dan teori-teori proses (*process Theories*). Didalam teori-teori isi dekemukakan beberapa teori yang mengatakan atau menjelaskan faktor-faktor motivasi, dimana salah satunya adalah yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg (1959). Menurutnya, seperti yang

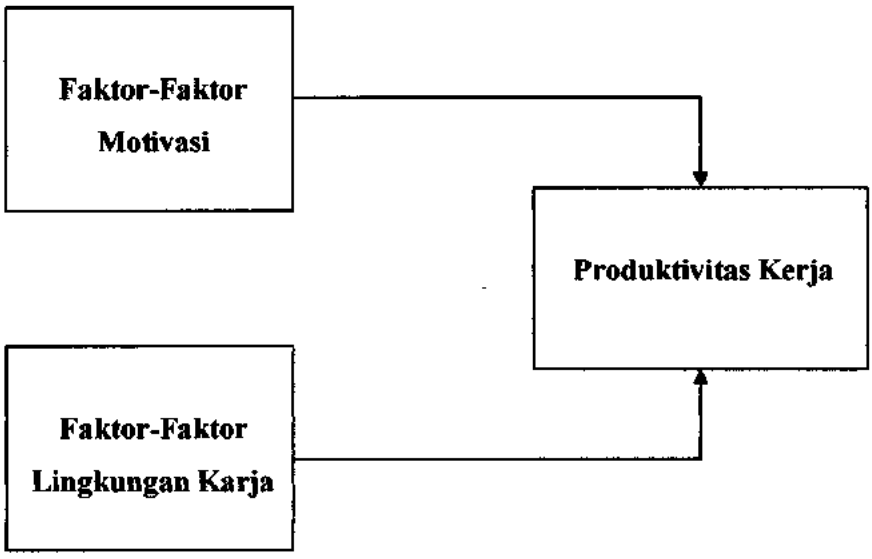
dikutip Moh. As'ad (2001, hlm.108) situasi yang mempengaruhi terhadap pekerjaannya, dibagi menjadi dua faktor yaitu :

1. *Higience Factors* (faktor-faktor pemeliharaan)
   - *Wages and salaries* (gaji dan upah)
   - *Warking conditions* (kondisi kerja)
   - *Company policy and administrations* (kebijakan-kebijakan dan administersai perusahaan)
   - *Interpersonal relations* (hubungan antar pribadi)
   - *Quality of supervisions* (kualitas supervisi)
2. *Motivation Factors* (faktor-faktor motivasi)
   - *Achievment* (prestasi)
   - *Recignitions* (pengakuan)
   - *Work it self* (pekerjaan itu sendiri)
   - *Responsibility* (tanggung jawab)
   - *Advancement* (pengembangan potensi individu)

Beberapa faktor yang sampai saat ini diakui para manajemen organisasi – perusahaan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang antara lain salah satunya adalah faktor lingkungan kerja dimana ada beberapa faktor yang berkaitan dengan lingkungan kerja yaitu :

1. Pelayanan karyawan
2. Kondisi kerja
3. Hubungan Karyawan

2.2.8 Kerangka Penelitian



Gambar 2.1

2.3 HIPOTESIS

1 Ada pengaruh yang signifikan antara Variabel Motivasi dan Variabel Lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan Hotel Patra Jasa Bandung ?

2 Faktor motivasi merupakan faktor yang lebih mempengaruhi produktivitas kerja karyawan Hotel Patra Jasa Bandung ?

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. LOKASI PENELITIAN

Pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian mengenai Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja karyawan di salah satu hotel di Bandung. Yaitu Hotel Patra Jasa Bandung, yang mana merupakan salah satu dari sekian hotel yang dimiliki oleh Pertamina. Hotel Patra Jasa Bandung merupakan Hotel berbintang Dua yang berlokasi di kawasan Bandung Utara dan merupakan jalan protokol yang di sepanjang jalan tersebut terdapat pohon peneduh yang sudah berumur puluhan tahun, yaitu tepatnya di Jl. Ir. H. Juanda No.132 atau dikenal juga sebagai Jl. Dago.

3.2. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.2.1 Sejarah Singkat Hotel Patra Jasa Bandung

Hotel Patra Jasa Bandung didirikan pada tahun 1972, dimana pada awalnya hanya sebuah wisma atau mess dan berbentuk motel yang diperuntukan bagi karyawan Pertamina yang berkunjung di kota Bandung, baik untuk urusan dinas maupun istirahat.

Seiring dengan kemajuan dan kebutuhan, Hotel Patra Bandung direnovasi menjadi sebuah hotel dengan jumlah kamar sebanyak 11 kamar yang dilengkapi dengan sebuah bar dan restauran yang dapat menampung 30 seats. Dimana pengelolaannya dilaksanakan oleh CV. Daisy dengan sistem bagi hasil. Pada

tahun 1980, tepatnya bulan juli kontrak dengan CV. Daisy berakhir yang kemudian pengelolaan selanjutnya ditangani oleh PT. Patra Jasa.

Pada tahun 1994 Hotel Patra Bandung mengadakan extension yaitu membeli sebuah rumah yang berlokasi di belakang Hotel Patra Bandung, yaitu di Jl. Raden Patah No.31, lalu dilakukan renovasi dengan menambah 8 kamar type standard, serta sebuah ruang meeting berkapasitas 30 – 50 seats, serta sarana penunjang lainnya, seperti Ruang Laundry, Power House, Kantor serta Gudang Logistik. Pada tahun berikutnya Hotel Patra Bandung mengadakan pengembangan lagi yaitu dengan membeli sebuah rumah lagi di Jl. Raden Patah No. 25 (dibelakang Hotel), lalu direnovasi menjadi kamar yang berjumlah 7 kamar type standard, serta sebuah ruang meeting yang berkapasitas 20 – 25 seats.

Sehingga jumlah kamar Hotel Patra Jasa Bandung seluruhnya sekarang menjadi 26 kamar, yang yerdiri dari :

- Duplex Suite : 11 Kamar
- Standard Deluxe : 8 Kamar
- Standard Bussiness : 7 Kamar

Dengan fasilitas penunjang :

- Bar dan Restauran berkapasitas 30 seats : 1 Ruang
- Ruang meeting berkapasitas 20 – 50 seats : 3 Ruang

Pemimpin yang menjabat di Hotel Patra Jasa Bandung, yaitu :

1. Juli 1980 – September 1982 Bapak H. Marsono
2. September 1982 – Mei 1989 Bapak Soehartono (Alm)
3. Mei 1989 – Agustus 1994 Bapak Siryanto Soegito

4. Agustus 1994 – September 1997 Bapak Imam Supardi (Alm)
5. September 1997 – Mei 2002 Bapak Tatang S. Herawan
6. Mei 2002 – sekarang Bapak H. Maksudi

3.2.2 Personalia Hotel Patra Jasa Bandung

Sumber daya manusia merupakan aset terbesar dalam organisasi, apabila organisasi mampu untuk mengendalikan dan mengoptimalkan sebaik mungkin. Oleh karena itu sumber daya manusia dalam organisasi harus mendapat perhatian yang sungguh-sungguh, karena mengelola sumber daya manusia yang ada dengan tepat akan menghasilkan suatu iklim kerja yang kondusif yang mengarah kepada terciptanya efektifitas dan efisiensi kerja dalam organisasi.

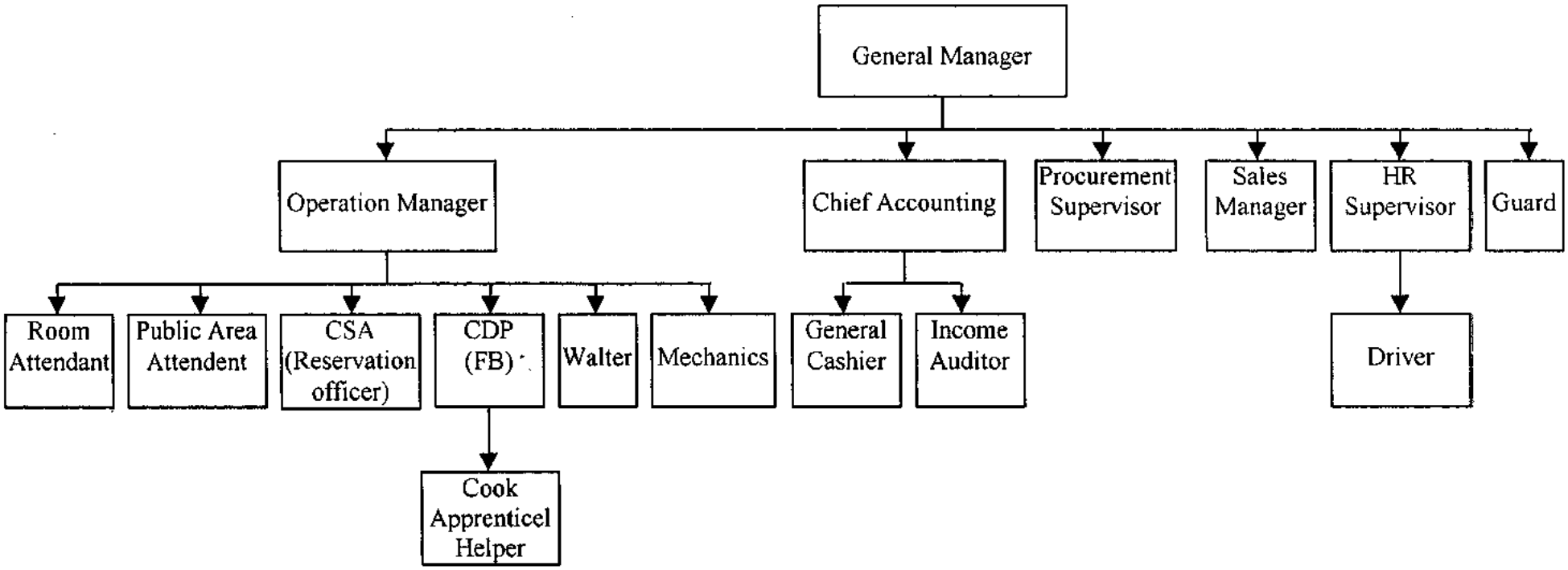
Jumlah tenaga kerja yang terdapat di Hotel Patra Jasa Bandung yaitu berjumlah 29 orang, oleh karena sedikitnya tenaga kerja yang ada maka untuk menjalankan operasional Hotel sehari-hari jam kerja dibagi menjadi 3 sheft yaitu pagi, siang, malam. Selain itu dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia tidak jarang adanya suatu rangkap tugas.

3.2.3 Struktur Organisasi Hotel Patra Jasa Bandung

Struktur organisasi merupakan pencerminan lalu lintas wewenang dan tanggung jawab di dalam organisasi secara vertikal dan pencerminan hubungan antar bagian secara horizontal. struktur :

STRUKTUR ORGANISASI (CAREER PATH)

HOTEL PATRA JASA BANDUNG



Adapun job descriptions dari masing-masing jabatan strutur organisasi diatas adalah :

3.2.3.1 General Manager

Sebagai pimpinan Hotel tugas general manager secara umum adalah mengawasi, menganalisa, mgambil keputusan dan mengatur sumber daya organisasi agar dapat mencapai tujuan dari organisasi itu sendiri.

General manager membawahi :

1. Operasional Manager
2. Chief Accounting
3. Procurement Supervisor
4. Sales Manager
5. HR Supervisor
6. Guard

3.2.3.2 Operasional manager

Bertugas untuk mengawasi dan menganalisa tata kerja departement-depaetement yang berhubungan dengan kegiatan operasional Hotel sehari-hari, merencanakan dan mengusulkan kepada General Manager mengenai perubahan atau perbaikan yang dianggap perlu agar diperoleh hasil yang optimal. Operasional Manager membawahi :

1. Room Attendent

   Bertugas dalam kegiatan pelayanan tamu baik di dalam kamar maupun di ruang makan atau restaurant, memberikan pelayanan kepada tamu yang

memesan makanan untuk diantar ke kamar, memberikan pelayanan akan kebersihan dan kerapihan kamar.

2. Public Area Attendent

   Bertanggung jawab atas perawatan tanaman dari memotong rumput, menggunting tanaman agar rapi, memberi pupuk dan menyirami tanaman tanaman dilingkungan hotel setiap hari, menjaga kebersihan taman atau halaman, mengatur dekorasi keasrian dekorasi taman.

3. CSA atau Reservation Officer

   Menyelenggarakan pelayanan, pemesanan dan penjualan fasilitas atau sarana dan atau pelayanan jasa yang disediakan oleh Hotel, mengumpulkan data dan informasi harian tentang fasilitas atau sarana dan pelayanan jasa yang tersedia pada Hotel, melayani pemesanan atas kamar, melayani jalur komunikasi, melayani kontak bisnis yang ingin menggunakan fasilitas atau sarana dan pelayanan jas Hotel yang dapat digunakan, melakukan negosiasi dengan kontak bisnis yang ingin menggunakan fasilitas atau pelayanan jasa yang ada pada Hotel.

4. Food and Beverage (FB)

   Bertugas mengkaji dan menentukan langkah-langkah untuk mengatasi hambatan atau keluhan-keluhan yang ada berkenaan dengan pelayanan makan dan minum serta restaurant, menilai kecenderungan masakan yang disenangi baik yang bersifat musiman maupun rombongan, menentukan harga jual makanan atau minuman dan tingkat keuntungan yang harus dicapai. FB membawahi :

a. Cook Apprenticel Helper

Bertugas mengawasi dan menyiapkan masakan yang memiliki citarasa yang baik serta penyajian yang menarik sesuai dengan acara yang diselenggarakan, menemukan dan mengembangkan cara dan resep baru yang lebih baik, memeriksa dan meneliti mutu dan kualitas bahan-bahan yang akan digunakan, menyusun daftar masakan setiap hari, mengatur waktu pemasakan agar dapat disajikan selagi hangat.

5. Waiter

Mengkoordinir kegiatan pelayanan pada ruang makan maupun kamar, menyajikan makanan atau minuman yang dipesan, membantu memberikan informasi dan merekomendasikan atas menu makanan atau minuman, merapikan dan melengkapi kembali meja hidangan agar dapat digunakan kembali sesuai dengan standar yang ditentukan, merapikan bekas makanan para tamu kamar apabila telah selesai.

6. Mechanic

bertanggung jawab atas kelancaran pengopersian seluruh peralatan listrik atau elektrik, fasilitas pengatur suhu udara atau AC dan fasilitas telepon dan audio visual serta seluruh sysem penunjang operasiona Hotel sehari-hari.

3.2.3.3 Chief Accounting

Memimpin pelaksanaan administrasi, anggaran, penjualan dan pembiayaan agar dicatat secara tertib dan baik, meyakinkan bahwa pelaksanaan pencatatan

dilakukan secara benar dan tepat waktu, melakukan analisis atas fluktuasi pendapatan dan biaya yang timbul sekaligus memberiakan saran perbaikan.

Chief Accounting membawahi :

a. General Cashier

   Bertugas mengawasi dan mengkoordinir semua cashier untuk mengamankan penerimaan dana, mengatur worktime semua cashier, menyiapkan General Cashier Daily Summary, menerima tagihan collector, menyerahkan bukti setoran bank kepada chief accounting, meyakinkan bahwa semua penerimaan dan pengeluaran kas telah tercatat dengan baik, melaksanakan pembayaran atas dokumen transaksi keuangan yang telah disetujui.

b. Income Auditor

   Melaksanakan pemeriksaan akuntansi (audit) atas seluruh penjualan dan penerimaan kas.

3.2.3.4 Procurement Supervisor

Bertugas menyelenggarakan pengadaan kebutuhan operasional sehari-hari yang diperlukan oleh Hotel secara efisien dan efektif, meyakinkan bahwa kebutuhan operasional yang diperlukan oleh pihak-pihak yang bersangkutan dapat tersedia tepat pada waktunya, menyediakan informasi dan laporan mengenai kebutuhan pengadaan barang perusahaan, menghimpun data atas harga-harga barang kebutuhan yang diperlukan departement user yang berlaku di pasar.

3.2.3.5 Sales Manager

Bertugas menghimpun dan menginventarisir fasilitas atau sarana dan pelayanan yang tersedia pada Hotel, mengawasi dan memimpin upaya untuk mengenalkan dan menawarkan fasilitas atau sarana dan pelayanan Hotel, mengarahkan dan memimpin kegiatan promosi dan penjualan fasilitas atau sarana dan pelayanan pada Hotel sebagai suatu Chain Hotel, mengawasi dan memonitor pelayanan pemesanan atau penjualan fasilitas atau srana dan pelayanan Hotel.

3.2.3.6 HR Supervisor

Bertugas mengawasi dan mencatat absensi, menyiapkan laporan harian, menghitung serta menyiapkan data-data gaji/upah, lembur dan bonus, memutahirkan data/status setiap karyawan agar tersedia informasi yang tepat akurat setiap saat, melaksanakan pencatatan atas hutang-piutang setiap karyawan,menerima dn mencatat keluhan-keluhan yang disampaikan oleh karyawan sebagai bahan masukan untuk laporan kepada pimpinan, menjelaskan mengenai perbedaan-perbedaan yang timbul pada perhitungan lembur dan bonus kepada karyawan yang merasa tidak puas atas perhitungan yang telah dibuat.

HR membawahi :

a. Driver

   Merawat, membersihkan dan memeriksa kondisi kendaraan agar dapat digunakan setiap saat, mengantarkan dan menjemput penumpang atau barang sesuai dengan surat perintah jalan dari atasan, memperbaiki

kerusakan ringan dan melaporkan apabila ada kerusakan yang berat, melaporkan kondisi bahan bakar, mengisi dan mengganti bahan bakar/pelumas sesuai dengan petunjuk pemakaian yang telah ditetapkan.

3.2.3.7 Guard

Bertugas untuk menjaga dan memelihara keamanan Hotel beserta seluruh ruang lingkupnya dari segala macam gangguan sehingga para tamu akan merasa aman dan tentram selamaberada di lingkungan Hotel sekaligus meningkatkan citra Hotel.

3.2.4 Fasilitas

Prinsip pelayanan yang memuaskan bagi tamu, selalu ditanamkan dalam pribadi segenap karyawan, baik itu karyawan yang langsung atau tidak langsung berhubungan dengan tamu, namun pelayanan yang memuaskan saja belum cukup, tanpa ada fasilitas yang memadai. Fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Hotel Patra Jasa Bandung adalah sebagai berikut :

1. Fasilitas dalam kamar.

   Hotel Patra Jasa Bandung menyediakan fasilitas dalam kamar sesuai dengan kelas-kelas yang tersedia, berlaku 15 Agustus 2003 antara lain :

   a. Duplex Suite

      - Doubel bad
      - AC
      - Dua Telepon
      - Dua TV berwarna
      - Bathtub dan Walk-in Shower
      - Hot and cold water

- Mini Bar
- Dapur dan alat pembuat kopi serta teh
- Ruang makan
- Ruang tamu

b. Standard Delux

- Dua tempat tidur
- AC
- Satu Telepon
- Satu TV berwarna
- Bathtub dan shower
- Hot and cold water
- Ruang tamu

c. Standard Business

- Dua tempat tidur
- AC
- Radio dan tape
- Bathtub dan shower
- Hot and cold water

2. Fasilitas lain-lain

- Bar
- Restaurant
- Laundry
- Meeting room :

1. Mawar	- Theatre	:	100 orang
	- Converence	:	50 orang
2. Cempaka	- Thetre	:	75 orang
	- Converence	:	40 orang
3. Melati	- Thetre	:	40 orang
	- Converence	:	20 orang

3.2.5 Kegiatan Pemasaran yang dilakukan Hotel Patra Jasa Bandung

1. Daerah pemasaran

Kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh Hotel Patra Jasa Bandung dalam menunjang kegiatan usahanya antara lain dengan melakukan melakukan kegiatan advertaising dan promosi yang baik dan tepat, di dalam negeri atau di luar negeri. Pihak Hotel Patra Jasa Bandung mengadakan hubungan langsung dengan berbagai travel agent khususnya yang ada di bandung atau dengan mengirim brosur-brosur ke travel agent di luar Bandung. Sedangkan untuk luar negeri, dibantu oleh PHRI (Persatuan Hotel Dan Restaurant Indonesia) yang melakukan promosi secara menyeluruh ke luar negeri.

2. Harga/tarif kamar

Harga / tarif kamar yang diberikan oleh Hotel Patra Jasa Bandung di sesuaikan dengan jenis kamar dan fasilitasnya, sebagai berikut :

Jenis Kamar	Harga per Malam
DUPLEX SUITE	Rp 500.000
STANDARD DELUXE	Rp 350.000
STANDARD BUSINESS	Rp 300.000

3.3 VARIABEL PENELITIAN

3.3.1 Variabel bebas (independent) dalam penelitian ini yang kemudian dinotasikan dengan huruf (X) adalah :

- X_1 = Variabel motivasi
- X_2 = Variab0el Lingkungan Kerja

3.3.2 Variabel terikat (dependent), yang kemudian dinitasikan dengan huruf (Y) dalam penelitian ini adalah Produktifitas Kerja

3.4 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Dalam penelitian ini yang menjadi variable penelitian adalah :

variable independen, variable ini sering disebut sebagai variable stimulus, prediktor, antecedent atau variable bebas. Variable bebas merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbul variablel dependen (terikat). Pada penelitian disini yang menjadi variable dependen yang dinotasikan dengan huruf (X) adalah :

1. Motivasi

1.1 *Higience factors* (faktor-faktor pemeliharaan)

Faktor pemelihaaan adalah faktor yang berperan untuk mengurangi atau menghilangkan ketidak puasan kerja. Faktor-faktor pemeliharaan ini meliputi :

a. *Wages and saleries* (gaji dan upah)

- o Gaji pokok yang diberikan organisasi
- o Tunjangan keluarga yang diberikan organisasi
- o Tunjangan fungsional yang diberikan organisasi
- o Tunjangan struktural yang diberikan organisasi
- o Tunjangan hari raya yang diberikan organisasi
- o Ketepatan waktu dalam pembayaran gaji
- o Vakasi kerja lembur yang diberikan organisasi

b. *Working conditions* (kondisi kerja)

- Ruangan kerja mempunyai tata ruang yang baik
- Perusahaan memberikan Alat-alat dan fasilitas kerja yang memadai

c. *Company policy and administrations* (kebijakan-kebijakan dan administrasi perusahaan)

- Organisasi menyediakan alat-alat presensi karyawan setiap hari
- Organisasi memberikan tunjangan kesehatan kepada saya
- Organisasi memberikan tunjangan kematian/uang duka kepada karyawan
- Organisasi memberikan tunjangan pensiun (tali asih) kepada karyawan
- Organisasi memberikan tunjangan atas kecelakaan kerja
- Tunjangan kesehatan karyawan, pasangan dan tiga orang anak kandung

d. Interpersonal relations (hubungan antar pribadi)

- Hubungan antara karyawan dan atasan terjalin dengan harmonis
- Hubungan antara karyawan dan karyawan lain terjalin dengan harmonis
- Hubungan antara karyawan dan pengunjung penginapan terjalin harmonis

e. *Quality of supervisions* (kualitas supervisi)

- Atasan membimbing dan mengarahkan karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas rutin
- Atasan membimbing dan mengarahkan karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas baru
- Atasan melakukan penilaian karyawan secara temporer atau tidak terjadwal

2.1 *Motivation factors* (faktor-faktor motivasi)

Faktor motivasi adalah faktor yang berperan untuk memuaskan dan mendorong seseorang untuk bekerja dengan baik. Faktor-faktor ini meliputi:

a. *Achievment* (prestasi)

- Mampu melaksanakan tugas sesuai dengan standar-standar yang telah ditetapkan organisasi
- Mampu menyelesaikan kesulitan-kesulitan yang ada dalam pekerjaan dengan baik
- Mampu mempunyai prestasi kerja yang baik

b. *Recognitions* (pengakuan)

- Organisasi selalu memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi

c. *Work it self* (pekerjaan itu sendiri)

- Pekerjaan yang ditugaskan cukup menyenangkan
- Pekerjaan yang ditugaskan tidak membosankan

- Pekerjaan yang ditugaskan penuh tantangan

d. *Responsibility* (tanggung jawab)

- Organisasi memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berprestasi dan berkarier
- Organisasi memberikan tanggung jawab penuh kepada karyawan dalam melaksanakan pekerjaan

e. *Advancement* (pengembangan potensi individu)

- Organisasi mempunyai program pelatihan kerja bagi karyawan
- Organisasi mendukung karyawan dalam pengembangan karier karyawan dalam organisasi

2. **Lingkungan Kerja** adalah keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan, menentramkan, dan kesan kerasan atau betah bekerja dan lain sebagainya.

Secara umum lingkungan kerja di dalam suatu perusahaan merupakan lingkungan dimana para karyawan tersebut melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari. Lingkungan kerja tersebut terdiri dari :

a. Pelayanan Karyawan

- Dalam perusahaan terdapat kantin bagi karyawan
- Perusahaan menyediakan fasilitas untuk berolahraga bagi karyawan

b. Kondisi Kerja

- o Saya merasa lingkungan tempat saya bekerja adalah sehat
- o Suasana lingkungan kerja tempat sya bekerja terasa nyaman untuk melaksanakan aktivitas
- o Lingkungan saya bekerja, jauh dari kebisingan yang dapat mengganggu aktivitas kerja
- o Ruang tempat saya bekerja mempunyai ventilasi udara yang baik sehingga selalu mendapat udara segar

c. Hubungan Karyawan

- o Dalam memberikan teguran pada karyawan, atasan selalu melakukan dengan bijaksana
- o Dengan adanya dorongan dan contoh yang baik dari atasan, memacu saya untuk meningkatkan pelayanan pada para tamu hotel
- o Stress kerja tidak ditemukan ditempat saya bekerja
- o Teman kerja saya selalu memberikan saran dan bantuan, tentang tugas yang saya lakukan
- o Rasa persahabatan dan kekeluargaan selalu tercipta di lingkungan kerja

3. Produktivitas Kerja

a. *Efisiensi*

- o Keterampilan, kecermatan dan keuletan karyawan dalam bekerja karyawan

- Kemampuan karyawan dalam mengerjakan tugas di bidang maupun diluar bidang pekaerjaan
- Karyawan memiliki pengetahuan dalam memahami prosedur kerja
- Karyawan menguasai kemampuan teknis yang berhubungan dengan pekarjaan

b. *Efektifitas*

- Karyawan memiliki kemampuan dan ketelitian dalam melaksanakan tugas sesuai dengan kualitas yang ditentukan
- Karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan rapi
- Karyawan memahami penggunaan fasilitas, alat dan perlengkapan kerjanya

c. *Kualitas*

- Kedisiplinan karyawan dalam masuk kerja
- Kedisiplinan karyawan dalam pulang kerja
- Keterampil karyawan dalam melaksanakan tugasnya
- Karyawan menguasai kemampuan berbahasa inggris dengan baik

d. *Prestasi kerja*

- Karyawan dapat melaksanakan tugas-tugas rutin dengan baik
- Karyawan patuh terhadap peraturan dan kebijaksanaan organisasi
- Karyawan memiliki inisiatif dalam bekerja
- Karyawan menjalin hubungan yang baik dengan atasan

- Karyawan mampu menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dengan pengunjung
- Karyawan memiliki sikap tanggung jawab terhadap pekerjaan

3.5 METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Metode Observasi (Pengamatan)

   Dalam penulisan penelitian ini penulis secara langsung melakukan pengamatan terhadap berbagai variable yang mungkin muncul yang berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas kerja.

2. Metode Kuesioner (Angket)

   Dalam penelitian ini peneliti memberikan serangkaian pertanyaan pada responden mengenai variable yang diteliti dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Kuesioner yang dibagikan menggunakan skala *likert,* yang mana setiap jawaban memiliki bobot nilai yang berbeda. Bobot nilai setiap jawaban kuesioner adalah :

   - jawaban A diberi nilai : 5
   - jawaban B diberi nilai : 4
   - jawaban C diberi nilai : 3
   - jawaban D diberi nilai : 2
   - jawaban E diberi nilai : 1

3.6 POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN

Menurut Masri Singarimbun dan Sofian Efendi (1989, hlm.152) populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga. Populasi dalam objek penelitian ini adalah Karyawan di Hotel Patra Jasa Bandung yang berjumlah 29 orang. Dengan demikian dalam penelian ini menggunakan metode pengujian terhadap seluruh populasi, atau dengan sebutan penelitian sensus.

3.7 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto (1982) pengukuran validitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah data yang terkumpul itu merupakan data yang sebenarnya ingin dikumpulkan atau bukan. Pengujian dilakukan berdasarkan validitas kriteria dengan menggunakan koefisien korelasi sederhana (*product moment*).

Untuk uji validitas digunakan korelasi *pearson's*.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X.\sum Y)}{\sqrt{\left[n\sum X^2 - (\sum X)^2\right]\left[n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\right]}}$$

Dimana :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara butir (X) dengan skor variabel (Y)

N = Jumlah responden yang diuji coba

$\sum X$ = Jumlah skor variabel (X)

$\sum Y$ = Jumlah skor variabel (Y)

$\sum X^2$ = Jumlah skor variabel (X) kuadrat

$\sum Y^2$ = Jumlah skor variabel (Y) kuadrat

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan dalam penelitian mengenai variabel Motivasi, Lingkungan Karja serta Produktivitas Kerja maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Uji Validitas Kuisionel Faktor Motivasi

Tabel 3.1
Hasil Uji Validitas
Untuk Variabel Motivasi
Yaitu faktor Pemeliharaan

No. Butir	r xy	Probabilitas	Status
1	0.699	0.001	Sahih
2	0.708	0.001	Sahih
3	0.856	0.000	Sahih
4	0.847	0.000	Sahih
5	0.844	0.000	Sahih
6	0.837	0.000	Sahih
7	0.836	0.000	Sahih
8	0.710	0.000	Sahih
9	0.924	0.000	Sahih
10	0.948	0.000	Sahih
11	0.925	0.000	Sahih
12	0.882	0.000	Sahih
13	0.803	0.000	Sahih
14	0.826	0.000	Sahih
15	0.897	0.000	Sahih
16	0.858	0.000	Sahih
17	0.866	0.000	Sahih
18	0.915	0.000	Sahih
19	0.907	0.000	Sahih
20	0.807	0.000	Sahih
21	0.880	0.000	Sahih

Sumber : Hasil pengolahan data (lampiran III, hlm.25)

Dari penggunaan taraf signifikan (α) = 5% dan N = 20 diperoleh nilai r-tabel = 0.444, sehingga dapat disimpulkan dari hasil pengujian variabel

Motivasi (faktor Pemeliharaan) tidak terjadi kasus gugur. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_{XY} dan r_{ii} yang lebih besar dari r-tabel yaitu 0.444, dengan demikian uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Pemeliharaan dari Variabel Motivasi secara keseluruhan dinyatakan Sahih dan Andal.

Tabel 3.2
Hasil Uji Validitas
Untuk Variabel Motivasi
Yaitu faktor Motivasi

No. Butir	r xy	Probabilitas	Status
1	0.851	0.000	Sahih
2	0.896	0.000	Sahih
3	0.687	0.001	Sahih
4	0.856	0.000	Sahih
5	0.792	0.000	Sahih
6	0.870	0.000	Sahih
7	0.758	0.000	Sahih
8	0.732	0.001	Sahih
9	0.815	0.000	Sahih
10	0.179	0.001	Sahih
11	0.830	0.000	Sahih
12	0.826	0.000	Sahih

Sumber : Hasil pengolahan data (lampiran III, hlm.26)

Dari penggunaan taraf signifikan (α) = 5% dan N = 20 diperoleh nilai r-tabel = 0.444, sehingga dapat disimpulkan dari hasil pengujian variabel Motivasi (faktor Motivasi) tidak terjadi kasus gugur. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_{XY} dan r_{ii} yang lebih besar dari r-tabel yaitu 0.444, dengan demikian uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Motivasi dari Variabel Motivasi keseluruhan dinyatakan Sahih dan Andal.

2. Uji Validitas Kuisioner Faktor Lingkungan Kerja

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas
Untuk Variabel Lingkungan Kerja
Yaitu faktor Pelayanan Karyawan

No. Butir	r xy	Probabilitas	Status
1	0.891	0.000	Sahih
2	0.948	0.000	Sahih

Sumber : Hasil pengolahan data (lampiran III, hlm.29)

Dari penggunaan taraf signifikan (α) = 5% dan N = 20 diperoleh nilai r-tabel = 0.444, sehingga dapat disimpulkan dari hasil pengujian variabel Lingkungan Kerja(faktor pelayanan karyawan) tidak terjadi kasus gugur. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_{XY} dan r_{ii} yang lebih besar dari r-tabel yaitu 0.444, dengan demikian uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Motivasi dari Variabel Motivasi keseluruhan dinyatakan Sahih dan Andal.

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas
Untuk Variabel Lingkungan Kerja
Yaitu faktor Kondisi/Suasana Kerja

No. Butir	r xy	Probabilitas	Status
1	0.849	0.000	Sahih
2	0.904	0.000	Sahih
3	0.801	0.001	Sahih
4	0.945	0.000	Sahih

Sumber : Hasil pengolahan data (lampiran III, hlm.30)

Dari penggunaan taraf signifikan (α) = 5% dan N = 20 diperoleh nilai r-tabel = 0.444, sehingga dapat disimpulkan dari hasil pengujian variabel Lingkungan Kerja (faktor Kondisi kerja) tidak terjadi kasus gugur. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_{XY} dan r_{ii} yang lebih besar dari r-tabel yaitu 0.444,

dengan demikian uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Motivasi dari Variabel Motivasi keseluruhan dinyatakan Sahih dan Andal.

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas
Untuk Variabel Lingkungan Kerja
Yaitu faktor Hubungan Karyawan

No. Butir	r xy	Probabilitas	Status
1	0.871	0.000	Sahih
2	0.725	0.005	Sahih
3	0.822	0.00	Sahih
4	0.658	0.005	Sahih
5	0.895	0.000	Sahih

Sumber : Hasil pengolahan data (lampiran III, hlm.31)

Dari penggunaan taraf signifikan (α) = 5% dan N = 20 diperoleh nilai r-tabel = 0.444, sehingga dapat disimpulkan dari hasil pengujian variabel Lingkungan Kerja (faktor hubungan karyawan) tidak terjadi kasus gugur. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_{XY} dan r_{ii} yang lebih besar dari r-tabel yaitu 0.444, dengan demikian uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Motivasi dari Variabel Motivasi keseluruhan dinyatakan Sahih dan Andal.

3. Uji Validitas Kuisioner Faktor Produktivitas Kerja

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas
Untuk Variabel Produktivitas Kerja
Yaitu faktor Efisiensi

No. Butir	r xy	Probabilitas	Status
1	0.621	0.022	Sahih
2	0.899	0.000	Sahih
3	0.889	0.000	Sahih
4	0.775	0.004	Sahih

Sumber : Hasil pengolahan data (lampiran III, hlm.33)

Dari penggunaan taraf signifikan (α) = 5% dan N = 20 diperoleh nilai r-tabel = 0.444, sehingga dapat disimpulkan dari hasil pengujian variabel

Produktivitas Kerja (faktor efisiensi) tidak terjadi kasus gugur. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_{XY} dan r_{ii} yang lebih besar dari r-tabel yaitu 0.444, dengan demikian uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Motivasi dari Variabel Motivasi keseluruhan dinyatakan Sahih dan Andal.

Tabel 3.7
Hasil Uji Validitas
Untuk Variabel Produktivitas Kerja
Yaitu faktor Efektifitas

No. Butir	r xy	Probabilitas	Status
1	0.796	0.007	Sahih
2	0.825	0.002	Sahih
3	0.824	0.004	Sahih

Sumber : Hasil pengolahan data (lampiran III, hlm.34)

Dari penggunaan taraf signifikan (α) = 5% dan N = 20 diperoleh nilai r-tabel = 0.444, sehingga dapat disimpulkan dari hasil pengujian variabel Produktivitas Kerja (faktor efektifitas) tidak terjadi kasus gugur. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_{XY} dan r_{ii} yang lebih besar dari r-tabel yaitu 0.444, dengan demikian uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Motivasi dari Variabel Motivasi keseluruhan dinyatakan Sahih dan Andal

Tabel 3.8
Hasil Uji Validitas
Untuk Variabel Produktivitas Kerja
Yaitu faktor Kualitas

No. Butir	r xy	Probabilitas	Status
1	0.887	0.000	Sahih
2	0.763	0.004	Sahih
3	0.889	0.000	Sahih
4	0.729	0.003	Sahih

Sumber : Hasil pengolahan data (lampiran III, hlm.35)

Dari penggunaan taraf signifikan (α) = 5% dan N = 20 diperoleh nilai r-tabel = 0.444, sehingga dapat disimpulkan dari hasil pengujian variabel Produktivitas Kerja (faktor kualitas) tidak terjadi kasus gugur. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_{XY} dan r_{ii} yang lebih besar dari r-tabel yaitu 0.444, dengan demikian uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Motivasi dari Variabel Motivasi keseluruhan dinyatakan Sahih dan Andal.

Tabel 3.9
Hasil Uji Validitas
Untuk Variabel Produktivitas Kerja
Yaitu faktor Prestasi Kerja

No. Butir	r xy	Probabilitas	Status
1	0.524	0.008	Sahih
2	0.761	0.001	Sahih
3	0.877	0.000	Sahih
4	0.890	0.000	Sahih
5	0.826	0.000	Sahih
6	0.858	0.000	Sahih

Sumber : Hasil pengolahan data (lampiran III, hlm.36)

Dari penggunaan taraf signifikan (α) = 5% dan N = 20 diperoleh nilai r-tabel = 0.444, sehingga dapat disimpulkan dari hasil pengujian variabel Produktivitas Kerja (faktor prestasi kerja) tidak terjadi kasus gugur. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_{XY} dan r_{ii} yang lebih besar dari r-tabel yaitu 0.444, dengan demikian uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Motivasi dari Variabel Motivasi keseluruhan dinyatakan Sahih dan Andal.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Hadari Nawawi dan Martini Hadari (1995, hlm.193) reliabilitas merupakan suatu alat ukur kestabilan hasil akhir. Sehingga bila

alat ukur yang sama digunakan untuk menguji instrumen yang sama akan menghasilkan data yang dapat dipercaya (reliabel).

Untuk mengukur reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan metode *alpha cronbach* (α) karena butir pertanyaan menggunakan pengukuran skala. Rumusnya :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right)$$

Dimana :

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

σ_t^2 = varians total

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

Berdasarkan hasil uji reabilitas yang telah dilakukan dalam penelitian mengenai variabel Motivasi, Lingkungan Karja serta Produktivitas Kerja maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Uji Reliabilitas Kuisionel Faktor Motivasi

Tabel 3.10
Rangkuman Hasil Analisis Reliabilitas Butir
Pertanyaan Faktor-Faktor Motivasi

No. Butir	Variabel Uji	Koefisien Reliabilitas (r_{tt})	Status
1	Pemeliharaan	0.979	Andal
2	Motivasi	0.949	Andal

Sumber : Hasil pengolahan data (lampiran III, hlm.40-41)

Dari hasil pengujian reliabilitas dengan menggunkaan taraf signifikan 5 persen, disimpulkan bahwa pertanyaan yang digunakan untuk mengukur

faktor pemeliharaan adalah reliabel atau andal dan layak digunakan untuk penelitian.

2. Uji Reliabilitas Kuisioner Faktor Lingkungan Kerja

Tabel 3.11
Rangkuman Hasil Analisis Reliabilitas Butir
Pertanyaan Faktor-Faktor Lingkungan Kerja

No. Butir	Variabel Uji	Koefisien Reliabilitas (r_{tt})	Status
1	Pelayanan Karyawan	0.793	Andal
2	Kondisi kerja	0.895	Andal
3	Hubungan Karyawan	0.853	Andal

Sumber : Hasil pengolahan data (lampiran III, hlm.43-45)

Dari hasil pengujian reliabilitas dengan menggunkaan taraf signifikan 5 persen, disimpulkan bahwa pertanyaan yang digunakan untuk mengukur faktor pemeliharaan adalah reliabel atau andal dan layak digunakan untuk penelitian.

3. Uji Reliabilitas Kuisioner Faktor Produktivitas Kerja

Tabel 3.12
Rangkuman Hasil Analisis Reliabilitas Butir
Pertanyaan Faktor-Faktor Produktivitas Kerja

No. Butir	Variabel Uji	Koefisien Reliabilitas (r_{tt})	Status
1	Efisiensi	0.816	Andal
2	Efektifitas	0.747	Andal
3	Kualitas	0.834	Andal
4	Prestasi kerja	0.895	Andal

Sumber : Hasil pengolahan data (lampiran III, hlm.47-50)

Dari hasil pengujian reliabilitas dengan menggunkaan taraf signifikan 5 persen, disimpulkan bahwa pertanyaan yang digunakan untuk mengukur faktor pemeliharaan adalah reliabel atau andal dan layak digunakan untuk penelitian.

3.8 METODE ANALISIS DATA

3.8.1 Analisa kualitatif

Yaitu analisis yang digunakanuntuk mendukung analisis kuantitatif. Analisis kualitatif di gunakan terhadap suatu penelitian untuk memperkuat argumentasi dan logika dalam menjawab dan mengimplementasikan dugaan yang akan diuraikan dalam analisis kuantitatif.

3.8.1 Analisa kuantitatif

Yaitu analisa yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara faktor-faktor motivasi dan lingkungn kerja terhadap produktifitas kerja karyawan. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

a. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang positif antara variabel bebas (X_1, X_2) dengan fariabel terikat (Y).

Model regresi adalah:

$\mathbf{Y = a + bX_1 + cX_2}$

Diamana :

Y = Produktivitas kerja

a = Konstanta

b = Koefisien regresi untuk variabel bebas X_1

c = Koefisien regresi untuk variabel bebas X_2

X_1 = *Motivation factors* (faktor-faktor motivasi)

X_2 = Lingkungan Kerja

b. Pengujian Hipotesis

1) Membuat formulasi hipotesis

Ho : $b_1 = 0$ (hipotesis nihil)

Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (Xi) dengan variabel terikat (Y).

Ho : $b_1 \neq 0$ (hipotesis alternatif)

Artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (Xi) dengan variabel terikat (Y).

2) Menentukan level signifikansi dengan menggunakan t-tabel.

3) Menghitung nilai t-statistik dengan rumus :

$$\text{t-hitung} = \frac{b}{SEb}$$

4) Mengambil keputusan

Jika t-hitung < t-tabel, maka Ho diterima.

Jika t-hitung > t-tabel, maka Ho ditolak.

Untuk mencari ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat, maka digunakan pengujian dua sisi. hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh tersebut kuat atau lemah, dengan membandingkan anatara hasil t_{hit} dengan t_{tabel}, jika hasil t_{hit} berada disisi positif maka dapat dikatakan hubungan tersebut kuat, tapi bila nilainya berada disisi negatif maka hubunganya lemah.

c. Analisis Koefisien Determinasi berganda

Digunakan untuk mengetahui kuatnya pengaruh antara semua variabel bebas (Xi) dengan variabel terikat (Y). Rumus yang digunakan adalah:

$$R^2 = \frac{n(b_{123}\sum X_1 + b_{123}\sum X_1 X_2 + b_{123}\sum X_1 X_3) - (\sum X_1)^2}{n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2}$$

Nilai R^2 (koefisien determinasi) terletak antara 0 dan 1. Jika nilai R^2 = 1 berarti 100 persen total variasi variabel terikat diterangkan oleh variabel bebas. Jika $R^2 = 0$ berarti tidak ada variasi Y yaitu diterangkan oleh X_1 maupun X_2.

d. Pengujian Koefisien Regresi dan Determinasi secara bersamaan dengan menggunakan uji-F atau F-test dangan tahapan :

1. Membuat formulasi hipotesis

   Ho : $b_1 = b_2 = 0$

   Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (X_i) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).

   Ha : $b_1 \neq b_2 \neq 0$

   Ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (X_i) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).

2. Menentukan level signifikansi dengan F-tabel

3. Mencari F-hitung dengan rumus:

$$\text{F-hitung} = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)/(n-k)}$$

4. Mengambil keputusan

   Jika F-hitung < F-tabel, maka Ho diterima.

   Jika F-hitung > F-tabel, maka Ha diterima.

Dalam uji F digunakan perhitungan satu sisi, karena hipotesis yang dilakukan adalah untuk mengetahui bahwa faktor motivasi dan lingkungan kerja secara bersama-sama mempengaruhi produktivitas kerja.

e. **Analisis Koefisien Determinasi Parsial**

Digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X_i) dengan variabel terikat (Y) secara terpisah dari variabel bebas lainnya. Hal ini dimaksudkan agar pengaruh antara variabel X dengan variabel Y dapat merupakan pengaruh yang murni. Harga koefisien determinasi parsial dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{y123...k} = \frac{r_{y123...(k-1)} - \left[(r_{yk-23-(k-1)})\right]\left[(r_{1k-23-(k-1)})\right]}{\sqrt{\left[1 - r_{2yk-23-(k-1)}\right]\left[1 - r_{21k-23-(k-1)}\right]}}$$

dengan demikian rumus koefisien determinasi parsial untuk variabel X dapat ditulis menjadi:

$$r_{y1-2} = \frac{r_{y1} - (r_{y2})(r_{12})}{\sqrt{(1 - r_{y2}{}^2)(1 - r_{12}{}^2)}}$$