

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Sikap Kerja

1. Pengertian Sikap Kerja

Sikap didefinisikan sebagai sebuah studi kecenderungan perilaku untuk menyukai atau tidak menyukai terhadap sesuatu (Kreitner, 2004: 197). Menurut Robbin (2003:71) Sikap merupakan pernyataan evaluasi menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai objek, orang, ataupun situasi. Sikap menggambarkan bagaimana seseorang merasakan tentang sesuatu. Ketika seseorang berkata “saya menyukai pekerjaan saya”, Orang tersebut mengekspresikan sikapnya tentang pekerjaan. Sikap merupakan perasaan dan keyakinan yang secara luas menentukan bagaimana seorang pekerja merasakan lingkungannya, tekad mereka yang mendasari tindakan dan sebuah perilaku. Sikap membentuk sebuah kumpulan mental yang memengaruhi bagaimana kita melihat sesuatu. Sikap tenaga kerja akan berpengaruh terhadap pekerjaannya, karirnya, dan organisasinya. (Newstrom and Davis, 1997). Sikap merupakan kecenderungan seseorang untuk merespon secara positif ataupun negatif terhadap seseorang atau sesuatu dalam lingkungannya. (Wood *et al.* 1998). Sikap merupakan evaluasi positif atau negative yang awalnya mendorong seseorang untuk melakukan tindakan tertentu. Sikap menentukan bagaimana orang –orang memandang lingkungan kerja, berinteraksi dengan orang lain, dan berperilaku dalam pekerjaan. Seseorang dengan sikap kerja positif akan menyukai pekerjaannya, dan

menyelesaikan masalah –masalah di tempat kerja dengan gembira, sedangkan seseorang dengan sikap negatif tidak banyak menunjukkan antusiasme dan komitmen untuk memecahkan masalah.

2. Karakteristik Sikap

Menurut Indriastuti (2003) mengutip dari pernyataan para ahli, sikap menurut karakteristiknya memiliki 4 faktor yang penting :

a. Sikap memiliki Obyek

Sikap berkaitan dengan obyek tertentu, sikap selalu mempunyai sesuatu hal yang dianggap penting. Obyek sikap ini bias berupa suatu konsep maupun sesuatu yang nyata atau konkrit.

b. Sikap mempunyai arah, derajat dan intensitas

Sikap mempunyai arah artinya sikap seseorang terhadap sesuatu obyek akan menunjukkan suatu arah terhadap obyek. Sikap mempunyai derajat artinya seberapa jauh atau sejauh mana orang merasa senang atau tidak senang, setuju atau tidak setuju terhadap obyeknya.

c. Sikap memiliki struktur

Sikap merupakan kerangka organisasi. Beberapa sikap yang bergabung membentuk rangkaian yang kompleks.

d. Sikap merupakan suatu proses yang dapat dipelajari

Hubungan masing –masing sikap tersebut dapat selaras atau bertentangan, akan tetapi sikap mempunyai kecenderungan untuk menuju stabilitas dan mengelompok membentuk struktur sikap.

3. Komponen –komponen Sikap

Menurut para ahli perilaku, sikap –sikap memiliki tiga komponen: kognitif (pikiran), afektif (perasaan), dan perilaku (Daft,2003).

a. Komponen kognitif

Komponen kognisi dari sebuah sikap meliputi kepercayaan, seperti pengetahuan akan tanggung jawab yang menyertai pekerjaan dan opini – opini mengenai kemampuan personel (Daft 2003). Menurut Robbins (2003) Komponen kognisi adalah opini atau kepercayaan dari sebuah sikap.

b. Komponen afektif

Komponen afektif adalah emosi atau perasaan seseorang mengenai objek dari sikap, seperti menikmati atau membenci suatu pekerjaan (Daft 2003). Komponen afektif merupakan emosi dan perasaan dari sebuah sikap (Robbins, 2003).

c. Komponen perilaku

Komponen perilaku dari sikap adalah maksud dan tujuan seseorang untuk berperilaku dengan cara tertentu pada objek dari sikap (Daft, 2003). Menurut Robbins (2003) komponen perilaku dari sikap adalah perhatian untuk menunjukkan perilaku dalam arah tertentu terhadap seseorang atau sesuatu .

Ketiga komponen tersebut saling berinteraksi satu sama lain. Komponen kognitif merupakan apa yang dipercayai oleh subyek pemilik sikap dan komponen afektif merupakan komponen perasaan yang menyangkut aspek emosional,

sedang komponen perilaku merupakan aspek kecenderungan berbuat sesuai dengan sikap yang dimilikinya.

4. Ciri –ciri Sikap

Indriastuti (2003) menambahkan ada beberapa ciri –ciri sikap, yaitu:

1. Sikap itu adalah sesuatu yang tidak dibawa sejak lahir. Ini berarti bahwa individu atau manusia pada waktu lahir belumlah mempunyai sikap tertentu.
2. Sikap itu selalu adanya hubungan antara individu dengan obyek, oleh karena itu sikap selalu terbentuk atau dipelajari dalam hubungannya dengan obyek – obyek.
3. Sikap dapat tertuju kepada suatu obyek saja, tetapi juga dapat kepada sekumpulan obyek –obyek bila mempunyai kecenderungan untuk menunjukkan sikap yang negatif pula kepada kelompok dimana seseorang tersebut yang menjadi sikap tergabung.
4. Sikap dapat berlangsung lama atau sebentar, bila sesuatu telah terbentuk dan telah merupakan salah satu nilai dalam kehidupan seseorang, sikap akan berlangsung lama.
5. Sikap itu mengandung faktor perasaan dan faktor motif. Ini berarti bahwa sesuatu sikap terhadap obyek tertentu itu akan selalu diikuti adanya perasaan yang tertentu. Apakah perasaan yang bersifat positif (senang) atau negative (tidak senang) terhadap obyek tertentu.

5. Faktor yang mempengaruhi sikap

Sikap tidak akan terbentuk tanpa interaksi manusia terhadap obyek tertentu. Pembentukan dan perubahan sikap tidak terjadi dengan sendirinya. Sikap terbentuk dalam berhubungan dengan obyek dan lingkungan terdekat dengan kehidupan sehari –hari. Menurut Partini ada beberapa faktor yang mempengaruhi perubahan sikap, antara lain (Indriastuti, 2003):

1. Faktor Eksternal

Yaitu faktor diluar individu atau pengaruh dari lingkungan yang diterima.

2. Faktor Internal

Yaitu yang berasal dari dalam diri individu, mempunyai kemampuan menyeleksi dan mengolah atau menganalisis pengaruh –pengaruh yang akan datang dari luar, termasuk disini minat dan perhatian.

6. Fungsi –fungsi Sikap

Menurut David Loudon dan Albert, sikap mempunyai 4 fungsi, yaitu (Indriastuti, 2003):

1. Fungsi penyesuaian diri, fungsi ini mengarahkan orang pada obyek yang menyenangkan dan menguntungkan, menjauhkan diri dari obyek yang tidak menguntungkan.
2. Fungsi mempertahankan diri atau perlindungan ego, sikap ini dibentuk untuk melindungi ego dari ancaman dan menolong untuk memenuhi fungsi perlindungan ego.
3. Fungsi mengekspresikan sesuatu yang bernilai, dibentuk untuk melindungi citra diri seseorang, maka konsumen mengambil sikap pasti dalam usahanya

menterjemahkan nilai –nilai mereka pada sesuatu yang lebih nyata dan mudah di ekspresikan.

4. Fungsi ilmu pengetahuan, manusia mempunyai kebutuhan terhadap suatu dunia yang tersusun tertib, sehingga mereka mencari konsistensi, definisi dan pemahaman terhadap ilmu pengetahuan yang diperolehnya.

7. Kelompok –kelompok sikap

Di dalam “*Danger in Comfort Zone*”, Judith Bardwick (dalam Newstrom and Davis, 1997) menemukan tiga kelompok sikap diantara para karyawan.

- d. *Earning* – karyawan yang dikelompokkan dalam sikap ini menikmati perubahan dan menjadi pemimpin, mereka adalah penggerak kelompok, inovator, dan berani menghadapi resiko. Mereka setuju dengan karyawan yang mengkritisi pekerjaannya dan upah atas pekerjaannya.
- e. *Fear* - karyawan yang dikelompokkan dalam sikap ini pasif karena takut kehilangan pekerjaannya. Kekawatiran mereka tinggi, mereka pesimis dengan masa depan, memiliki moral yang rendah, dan mereka memfokuskan diri pada kenyamanan diri.
- f. *Entitlement* - karyawan yang dikelompokkan dalam sikap ini cenderung pasif, tidak bebas, acuh dan menghindari resiko. Karyawan dengan sikap ini mengharapkan sebuah penghargaan, bukan karena mereka hanya memperhatikan hal itu, tetapi karena mereka merasa kerja mereka hanya untuk hal tersebut. Sikap seperti ini menghancurkan motivasi, produktivitas rendah dan mengurangi self –esteem. Apabila sikap seperti ini muncul dalam pekerjaan –pekerjaan social, maka sikap ini akan

menyebabkan hilangnya tanggung jawab, dan ironisnya, karyawan dengan sikap ini, tidak hanya tidak berterima kasih atas apa yang mereka telah dapatkan, tetapi mereka menginginkan sesuatu yang lebih dari itu.

8. Macam –macam Sikap

Menurut Robbins (2003) berbagai macam sikap, tetapi di dalam Perilaku Organisasi, sikap seseorang yang mempengaruhi pekerjaan terdiri hanya dari tiga macam sikap. Sikap –sikap tersebut yaitu, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan keterlibatan kerja (Robbins, 2003: 78; Kreitner, 2004: 202). Berikut ini definisi sikap –sikap tersebut:

a. Kepuasan kerja

Istilah kepuasan kerja mengarah kepada sikap individu secara umum kepada pekerjaannya. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sementara seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya memiliki sikap negatif tentang pekerjaannya. Kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap karyawan terhadap pekerjaan sendiri, situasi kerja, kerjasama antar pimpinan dengan sesama karyawan, dan setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda - beda sesuai sistem nilai yang ada pada dirinya. Kepuasan kerja merupakan sifat yang mengacu pada sikap seorang individu (Newstrom and Davis, 1997).. Ada beberapa definisi kepuasan kerja, diantaranya adalah:

- 1) Robbins (2003), mendefinisikan kepuasan kerja adalah perbedaan antara jumlah imbalan yang diterima pekerja dengan jumlah yang mereka harapkan.

- 2) Menurut Handoko kepuasan kerja merupakan cermin perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, pekerjaan tersebut ditampilkan dengan sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya serta segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. (Dongoran, 2006).
- 3) Menurut Kreitner (2004: 202) kepuasan kerja diperlukan dalam mencerminkan tingkatan seseorang menyukai pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan pengaruh atau respon emosional seseorang terhadap sebuah pekerjaan.

Secara umum, orang –orang mengalami sikap ini ketika pekerjaan mereka sesuai dengan kebutuhan –kebutuhan dan kepentingan –kepentingan mereka , ketika kondisi kerja dan penghargaan (seperti gaji) memuaskan, dan ketika para karyawan menyukai rekan – rekan kerja mereka (Daft 2003). Menurut Kreitner and Kinicki (2000), berdasarkan penyebabnya ada lima model kepuasan kerja. Model –model tersebut, antara lain:

- 1) Pemenuhan kebutuhan

Model ini menjelaskan bahwa kepuasan ditentukan oleh karakteristik dari sebuah pekerjaan memungkinkan seorang individu untuk memenuhi kebutuhannya.

- 2) Ketidakcocokan

Model ini menjelaskan bahwa kepuasan adalah hasil dari harapan yang terpenuhi. Harapan yang terpenuhi mewakili perbedaan antara apa yang diharapkan oleh seorang individu dari sebuah pekerjaan, seperti upah dan kesempatan promosi yang baik, dan apa yang pada kenyataannya

diterimanya. Pada saat harapan lebih besar daripada yang diterima, seseorang akan tidak puas. Sebaliknya, model ini memprediksikan bahwa individu akan puas pada saat ia mempertahankan output yang diterimanya dan melampaui harapan pribadinya.

3) Pencapaian Nilai

Gagasan yang melandasi pencapaian nilai adalah bahwa kepuasan berasal dari persepsi bahwa suatu pekerjaan memungkinkan untuk pemenuhan nilai –nilai kerja yang penting dari seorang individu. Pada umumnya, penelitian secara konsisten mendukung prediksi bahwa pemenuhan nilai secara positif berkaitan dengan kepuasan kerja. Oleh karena itu, para manajer dapat meningkatkan kepuasan karyawan dengan melakukan strukturisasi lingkungan kerja, penghargaan dan pengakuan yang berhubungan dengan nilai –nilai karyawan.

4) Persamaan

Dalam model ini, kepuasan adalah fungsi dari bagaimana seorang individu diperlakukan “secara adil” di tempat kerja. Kepuasan berasal dari persepsi seorang bahwa output pekerjaan, relative sama dengan inputnya, perbandingan output/ input lain yang signifikan.

5) Komponen Watak/ Genetik.

Model ini menunjukkan bahwa perbedaan individu yang stabil adalah sama pentingnya dalam menjelaskan kepuasan kerja dengan karakteristik lingkungan kerja.

Pada dasarnya, kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda – beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin banyak aspek – aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan harapan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, dan sebaliknya (As'ad, 1987:103)

Kepuasan kerja dapat ditingkatkan dengan memenuhi faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Mitchell dan Larson (1987) menyatakan, timbulnya kepuasan kerja disebabkan persepsi seorang pekerja mengenai sejauh mana pekerjaannya dapat memberikan sesuatu yang penting bagi dirinya

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut As'ad (1995) sebagai berikut:

1) Faktor Psikologis

Yaitu faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang merupakan minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.

2) Faktor Sosial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi baik antara sesama karyawan, karyawan dengan atasannya, maupun karyawan dan karyawan lain dengan pekerjaan sejenis.

3) Faktor Fisik

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan fisik karyawan. Meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja keadaan ruangan , suhu,

penerangan pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.

4) Faktor Finansial

Merupakan Faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan social, macam – macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

Salah satu indikator yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu gaji dan bonus yang memadai.

b. Keterlibatan kerja

Menurut Newstrom dan Davis (1997). Keterlibatan kerja karyawan merupakan sikap karyawan yang disebabkan oleh pemahaman akan pekerjaan – pekerjaan dan bagaimana mengerjakannya dengan baik. Keterlibatan kerja menimbulkan kepercayaan di dalam etika kerja, serta keinginan yang tinggi dalam turut berpartisipasi membuat keputusan. Seseorang dengan tingkat keterlibatan kerja yang tinggi akan benar – benar memahami dan sangat peduli terhadap pekerjaannya (Robbins and Judge, 2005). Hal ini berhubungan dengan konsep *psychological empowerment*, dimana karyawan memiliki tingkat kepercayaan bahwa mereka membawa pengaruh terhadap lingkungan pekerjaannya, mereka memiliki kemampuan, mereka sangat berarti dalam pekerjaan mereka dan merasa memiliki otonomi di dalam menjalankan tugas – tugas mereka. Ada beberapa definisi keterlibatan kerja, diantaranya adalah:

- 1) Menurut Kreitner (2004: 204) keterlibatan kerja didefinisikan sebagai tingkatan dimana seseorang secara kognitif mengikat perhatian dengan, sibuk dalam, konsentrasi dengan pekerjaannya.
- 2) Menurut Robbins keterlibatan kerja digunakan untuk mengukur derajat dimana seseorang mengidentifikasi dengan pekerjaannya, aktif berpartisipasi, dan memikirkan pentingnya sebuah kinerja yang baik dalam pekerjaan, sebagai nilai diri (Dongoran, 2006).
- 3) Wood et al. (1998) mendefinisikan keterlibatan kerja sebagai kerelaan seseorang untuk bekerja keras dan berupaya melebihi tuntutan kerja normal.

Indikator yang memengaruhi keterlibatan kerja yaitu, prestasi, aktualisasi diri, kesempatan mengemukakan pendapat dan ide dalam pekerjaan dan supervisi.

c. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasional merupakan sikap kerja yang cukup penting karena komitmen seseorang diharapkan menunjukkan keinginan untuk bekerja keras dalam mencapai tujuan organisasi (Kreitner, 2004) Komitmen organisasi menyebabkan keinginan seorang karyawan untuk tetap berada di sebuah perusahaan dimasa depan.

Ada beberapa definisi komitmen organisasi, diantaranya adalah:

- 1) Komitmen organisasi menurut Wiener adalah keinginan dan dorongan dari dalam individu untuk menunjang keberhasilan organisasi sesuai

tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi. (Dongoran, 2006).

- 2) Menurut Daft (2003), komitmen organisasional adalah kesetiaan dan keterlibatan secara mendalam dalam organisasi dimana seseorang berada.

Komitmen organisasional didefinisikan sebagai kondisi dimana pekerja mengenal sebuah organisasi secara khusus beserta tujuannya, dan berharap mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi (Robbins 2003: 72)

Komitmen organisasi menimbulkan usaha keras dari seorang pekerja untuk berprestasi dengan tujuan tetap berada di perusahaan tempat dia bekerja. (Newstrom and Davis, 1997)..Menurut Yeti komitmen sebuah organisasi berbeda dengan organisasi lainnya sesuai dengan bentuk organisasi itu sendiri. Tingkat komitmen yang tinggi mengurangi keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi atau keinginan untuk menerima pekerjaan di tempat lain, komitmen tinggi mengurangi kebutuhan penyeliaan, dan komitmen tinggi meningkatkan perpaduan tujuan pribadi dengan tujuan organisasi. Dalam beberapa penelitian, juga diungkapkan bahwa loyalitas atau komitmen terhadap organisasi mempunyai hubungan negatif dengan hasrat untuk keluar dan tingkat absensi karyawan (Robbins, 2003). Seseorang karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi akan lebih suka mengatakan kami saat berbicara mengenai organisasinya. Orang – orang seperti ini akan mencoba memberikan kontribusi pada keberhasilan organisasi dan berharap untuk tinggal bersama organisasi (Daft, 2003).

Menurut Robbins and Judge (2005), ada tiga bagian terpisah dalam komitmen organisasi

1) *Affective commitment*

komitmen yang ditimbulkan karena emosi tambahan terhadap sebuah organisasi dan sebuah keyakinan di dalam nilai-nilainya. Sebagai contoh, karyawan toko binatang peliharaan mungkin bergabung dalam perusahaan karena kecintaannya terhadap binatang.

2) *Continuance commitment*

komitmen yang ditimbulkan karena pertimbangan nilai ekonomi dari yang diperoleh dibandingkan bila keluar dari perusahaan. Seorang karyawan mungkin bergabung dalam perusahaan, karena perusahaan telah membayarnya dengan baik, dan akan menyakitkan apabila dia keluar.

3) *Normative Commitment*

Kewajiban tinggal di dalam organisasi yang didasari alasan moral dan etika.

Ada hubungan positif antara komitmen organisasi dan produktivitas kerja, penelitian menemukan ada hubungan negatif antara komitmen organisasi dan hasrat untuk keluar dan tingkat absensi karyawan. (Robbins and Judge, 2005)

Komitmen Organisasi dapat ditingkatkan dengan memenuhi faktor –faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi. Indikator yang mempengaruhi komitmen organisasi yaitu kebanggaan karyawan terhadap lingkungan kerjanya, keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi atau keinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi, dukungan yang kuat dari karyawan terhadap tujuan organisasi dan loyalitas karyawan terhadap pekerjaannya.

B. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Keberhasilan maupun kegagalan seseorang dalam melaksanakannya tugasnya dapat dinilai melalui kinerjanya. Melalui kinerja, dapat dinilai, sejauh mana efektifitas dan efisiensi seseorang dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. Kinerja menurut Anwar (2001) berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang), pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Wood *et al* (1998) mendefinisikan kinerja sebagai ringkasan ukuran jumlah dan mutu kontribusi tugas individu atau kelompok pada unit kerja dan organisasi, sedangkan menurut Fitzgerald dan Moon (dalam John Isaac Mwita, 2000), kinerja dapat didefinisikan sebagai gagasan yang multidimensional, pengukurannya beragam tergantung pada keragaman faktor –faktor yang membentuknya. Menurut Otley (dalam John Isaac Mwita, 2000), Kinerja mengacu pada hal melakukan suatu pekerjaan , boleh dikatakan juga mengenai hasil yang dicapai.

2. Penilaian Kinerja

Menurut Dceter-Schmelz dan Sojka (2003) penilaian kinerja individu dapat dilakukan dengan 3 cara yaitu:

- a. penilaian kinerja individu dibandingkan teman sekerjanya, dengan jenis pekerjaan yang sama

- b. penilaian kinerja perusahaan tempat seseorang bekerja dibandingkan dengan perusahaan sejenis.
- c. bonus maupun *reward* prestasi yang telah diperoleh atau dimenangkan oleh individu yang bersangkutan.

3. Elemen –elemen Kinerja

Banyak faktor yang dapat memengaruhi kinerja dari individu tenaga kerja antara lain: kemampuan mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan hubungan mereka dengan organisasi. Menurut Mathis and Jackson (2000) ada tiga elemen kunci kinerja, yaitu produktivitas, kualitas dan pelayanan.

a. Produktivitas

Produktivitas adalah ukuran dari kuantitas dan kualitas dari pekerjaan yang telah dikerjakan, dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut.

1) Produktivitas Organisasi

Produktivitas pada tingkat organisasi akhirnya mempengaruhi keuntungan dan daya saing untuk suatu organisasi profit dan total biaya untuk organisasi non profit. Keputusan yang dibuat tentang nilai dari suatu organisasi sering kali didasarkan pada produktivitas yang mampu dihasilkan perusahaan tersebut.

2) Produktivitas Individu

Bagaimana kinerja seseorang tergantung pada tiga faktor: kemampuan untuk mengerjakan pekerjaan, tingkat usaha dan dukungan yang diberikan orang tersebut.

b. Kualitas

Produktivitas yang tinggi, harus didukung dengan kualitas yang baik. Kualitas dapat ditingkatkan dengan pelatihan tenaga kerja.

c. Pelayanan

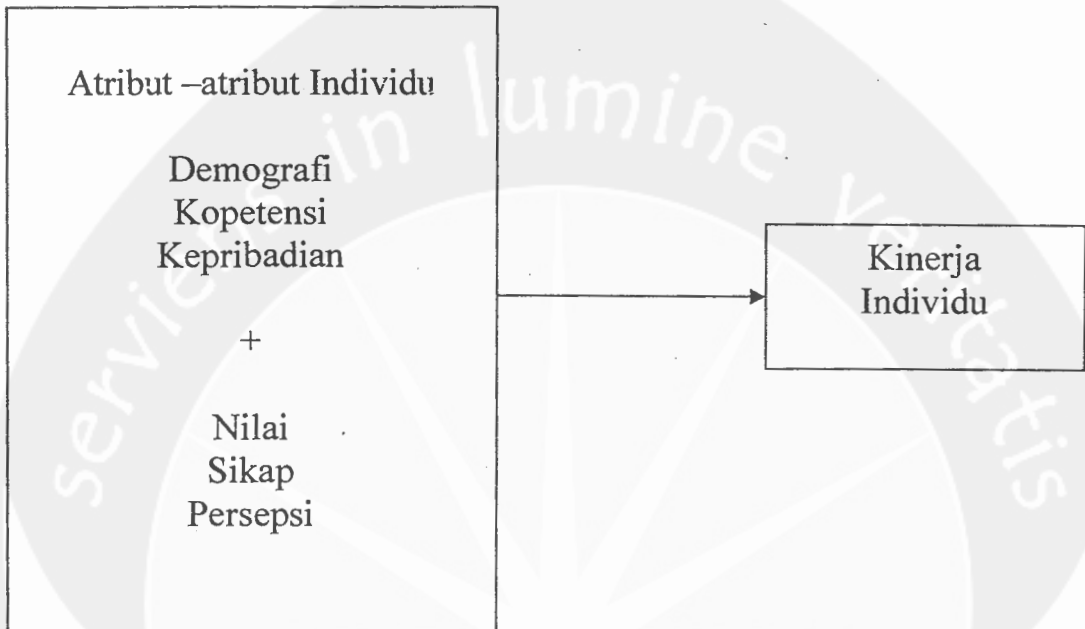
Pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan merupakan hasil penting yang mempengaruhi kinerja kompetitif perusahaan. Pelayanan diberikan dengan tujuan akhir adalah memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan konsumen.

C. Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kinerja

Karyawan yang memiliki sikap kerja positif akan menyukai pekerjaannya. Karyawan yang menyukai pekerjaannya akan bekerja lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak menyukai pekerjaannya. Sikap kerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai hal di lingkungan kerjanya. Menurut Wood *et al* (1998: 137) perilaku tenaga kerja yang mempengaruhi kinerja individu dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sifat individu yang terdiri dari nilai, sikap, dan kemampuan serta faktor demografi, kompetensi, dan kepribadian.

Gambar 2.1

Persamaan Kinerja Individu



Sumber: Organisational Behavior , Wood *et al* (1998)

Dalam perilaku organisasi, sikap ada 3 macam, yaitu: kepuasan kerja, keterlibatan kerja, dan komitmen organisasi (Robbins, 2003: 78; Kreitner, 2004: 202). Dan masing –masing sikap ini mempengaruhi kinerja.

Kepuasan kerja memiliki dampak positif terhadap kinerja karena karyawan yang puas atas pekerjaannya akan senang hati melakukan pekerjaan tersebut dan berupaya terus –menerus meningkatkan kemampuan dan keterampilan sehingga semakin professional; melaksanakan tugas di dalam organisasi yang pada akhirnya bermuara pada peningkatan kinerja yang bersangkutan dan kinerja organisasi secara keseluruhan (Dongoran, 2006). Dalam penelitiannya, Kreitner

(2004) juga menyatakan hal yang sama, bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja. Robbins (2003) berpendapat bahwa karyawan yang puas memiliki produktivitas yang tinggi, memiliki tingkat kemangkiran yang rendah, dan keinginan untuk pindah yang rendah sehingga memiliki kinerja yang lebih baik. Demikian pula dengan keterlibatan kerja. Menurut Robbins (2003) seorang pekerja dengan keterlibatan kerja yang kuat akan memahami dan sangat peduli dengan pekerjaannya. Penelitian menemukan hubungan positif antara keterlibatan kerja dan kinerja. Manajer yang menganjurkan peningkatan keterlibatan kerja merupakan strategi aktif untuk meningkatkan kinerja (Kreitner 2004: 204). Menurut Robbins (2003: 72), keterlibatan kerja yang tinggi menyebabkan pekerja jarang sekali mangkir dan memiliki rata-rata rendah dalam berhenti dari pekerjaan. Tenaga kerja yang memiliki keterlibatan kerja yang tinggi mengidentifikasi diri terhadap pekerjaan dan sangat bertanggung jawab atas pekerjaan yang diemban, dan karena itu akan berdampak positif pada kinerja (Dongoran, 2006)

Sejumlah penelitian juga menunjukkan komitmen organisasional mempengaruhi kinerja (Shore, Barsdale & Shore, 1995; Klein & Kim, 1998; Somers & Birnbaum, 1998 dalam Dongoran, 2006) Pengaruh tersebut karena komitmen menunjukkan keyakinan dan dukungan kuat terhadap tujuan organisasi (Dongoran, 2006). Kreitner (2004) menyatakan bahwa sebuah penelitian telah menemukan bahwa pekerja dengan komitmen organisasional yang tinggi, akan memiliki produktivitas yang tinggi, jarang mangkir dari pekerjaan dan memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaan yang rendah, sehingga berpengaruh positif

terhadap kinerjanya. Pribadi yang memiliki komitmen berusaha keras mewujudkan tujuan organisasi (Angle & Perry, 1981; Porter *et al* . 1974; Yulk, 2002 dalam Dongoran, 2006), hal ini memiliki pengaruh positif terhadap kinerja. Mengacu sejumlah penelitian tentang kaitan komitmen organisasional terhadap kinerja, Yeti (2005) mengatakan bahwa kesesuaian hubungan antara komitmen organisasi kepada karyawan, strategi kompetitif dan pengendalian manajemen untuk menciptakan budaya kerja akan meningkatkan kinerja perusahaan (Dongoran, 2006)

Dari gambar umum diatas dapat diambil kesimpulan bahwa sikap kerja yang terdiri dari kepuasan kerja, keterlibatan kerja, dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja.