

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit adalah sebuah tempat yang sangat mengutamakan pelayanan masyarakat. Pelayanan yang baik ini sangat ditentukan oleh para karyawan dan perawat yang bekerja di rumah sakit. Karena hal tersebut, seseorang yang bekerja di rumah sakit, baik karyawan maupun perawat harus dapat melayani pasien dengan baik dan tidak mengecewakan.

Selain itu, pelayanan yang cepat dan juga sangat diperlukan rumah sakit untuk dapat menangani pasien yang datang untuk melakukan pelayanan medis. Dalam hal ini, peran perawat sebagai orang yang bertugas melayani dan merawat pasien yang datang untuk berobat menjadi salah satu hal yang penting dan sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan sebuah rumah sakit. Maka suatu rumah sakit haruslah mempunyai tenaga kerja yang profesional untuk menjadi perawat yang dituntut untuk selalu bekerja tepat waktu setiap harinya. Perawat dituntut untuk bekerja secara profesional, seorang perawat harus tetap setia melayani pasien dengan sabar dan cepat tanggap terhadap segala masalah yang terjadi pada pasien yang datang. Seperti yang dilakukan pada perawat Rumah Sakit *srisakon*, yaitu lebih banyak menangani pasien yang mengalami pesakit umum. Dibutuhkan lebih banyak kesabaran dan keuletan perawat dalam merawat pasien agar dapat normal kembali.

Untuk itu dibutuhkan perawat yang profesional dan dapat menangani pasien yang ada. Profesional atau tidaknya seorang perawat, diukur dari kinerja

perawat dalam bekerja setiap harinya. Untuk itu Rumah Sakit *srisakon* untuk penilaian kinerja agar dapat mengetahui dan mengukur kinerja perawat. Penilaian kinerja ini juga dilakukan oleh pihak rumah sakit untuk seluruh pegawai dan juga perawat yang bekerja disana. Penilaian kinerja ini dilakukan secara umum setiap tahunnya untuk mengetahui pencapaian kemajuan kinerja seluruh pegawai dan perawat Rumah Sakit *Srisakon*. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bagian Keperawatan di Rumah Sakit *Srisakon*, Bapak Hasan Usen dapat diketahui bahwa hasil kinerja seluruh perawat yang ada di Rumah sakit *srisakon* rata-rata belum di atas standar rumah sakit.

Penilaian kinerja di Rumah Sakit *srisakon* menggunakan dua cara, yaitu penilaian perilaku kinerja dan penilaian perencanaan kinerja. Namun, untuk penilaian perencanaan kinerja baru dilaksanakan pada tahun 2015 sehubungan dengan peraturan baru dari pemerintah Thailand Di keluar Peraturan tersebut meminta seluruh pegawai, termasuk perawat di Rumah Sakit *Srisakon* untuk melakukan perencanaan kinerja yang akan dilakukan selama setahun yang berguna untuk kenaikan pangkat. Perencanaan kinerja ini akan dilakukan oleh masing-masing perawat dalam waktu satu tahun yang nantinya output kinerjanya akan dijadikan sebagai penilaian kuantitas oleh pihak Rumah Sakit *Srisakon*.

faktor lingkungan kerja dan konflik keluarga-pekerjaan adalah dua faktor yang memiliki presentase paling tinggi yang dapat mempengaruhi kinerja perawat. Berdasarkan hasil wawancara, secara tidak langsung diketahui bahwa faktor yang paling berpengaruh adalah faktor lingkungan kerja. Lingkungan

kerja yang mempengaruhi ialah lingkungan kerja non fisik, seperti kurangnya komunikasi dengan sesama perawat, kurangnya komunikasi yang mendukung dari pimpinan dan rekan kerja, kurangnya kerjasama antara rekan kerja, dan terkadang terjadi konflik dengan sesama perawat saat bekerja. Beberapa perawat mengaku terkadang masih kurang berkomunikasi dengan perawat lain mengenai informasi yang diberikan rumah sakit, sehingga perawat di *shift* kerja yang lain tidak mengetahui informasi tersebut. Selain itu, ada beberapa perawat yang agak sulit bekerja bersama, sehingga mempengaruhi hasil kerja mereka karena pekerjaan perawat di Rumah Sakit *Srisakon* lebih sering berkelompok/ dalam suatu tim. Kurangnya komunikasi dan kerjasama ini terkadang menimbulkan konflik dalam keluarga kerja kecil antar perawat, namun masih bisa diatasi. Lingkungan kerja tidak hanya berpengaruh pada perawat di rawat inap, namun juga perawat rawat jalan. Saat bekerja, perawat melakukan komunikasi dengan perawat yang lain mengenai pemberian obat dan penanganan pasien rawat jalan. Terkadang kerjasama juga dibutuhkan saat banyak pasien yang datang dan tidak bisa ditangani oleh satu orang perawat saja. Oleh karena itu, lingkungan kerja di Rumah Sakit *Srisakon* sangatlah penting, karena apabila lingkungan kerja yang tercipta di rumah sakit baik, maka kinerja yang dihasilkan akan lebih baik. Dalam bekerja,

perawat selalu melakukan interaksi terhadap pasien, pimpinan maupun sesama perawat. Bila interaksi dalam bekerja selalu berjalan dengan baik, hal ini akan menjadi motivasi seorang perawat untuk bekerja lebih baik lagi. Seperti yang diungkapkan oleh bapak hasan usen bahwa sikap dan perilaku

karyawan berpengaruh terhadap tingkat motivasi seorang individu yang hasilnya mempengaruhi kinerja mereka. Selain masalah interaksi, masalah lingkungan kerja yang lain seperti sikap pimpinan dan kerjasama yang baik antar perawat pun sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Seluruh faktor tersebut menjadi faktor yang penting dan perlu diperhatikan yang dapat membuat lingkungan kerja yang baik dan tentunya akan berpengaruh baik terhadap kinerja perawat tersebut. Selain faktor lingkungan kerja, faktor yang juga memiliki presentase yang tinggi ialah konflik keluarga-pekerjaan. Berdasarkan hasil pra-survey, sebagian besar perawat mengalami kesulitan mengatur pekerjaan dan keluarganya dan menyatakan bahwa faktor ini menjadi faktor penghambatnya untuk bekerja tepat waktu.

Hal ini menyebabkan mereka tidak bisa menyelesaikan jadwal pekerjaan mereka dalam setiap *shift*. Hal ini dikarenakan oleh beberapa hal, diantaranya adalah membawa anak ke tempat kerja, menyelesaikan tanggung jawab sebagai suami/ istri maupun ayah/ ibu dalam keluarga, menyelesaikan urusan pribadi, serta tuntutan keluarga yang bertentangan dengan tuntutan pekerjaan, sehingga muncul konflik keluarga-pekerjaan atau yang biasa disebut dengan *work-family conflict*. Faktor-faktor tersebut diindikasikan dapat menurunkan kinerja perawat, seperti banyak perawat yang terlambat dalam bekerja, kurang tanggap dalam melayani pasien, kurang baik dalam memproyeksikan sikap kerja yang positif dengan sesama perawat maupun dengan pimpinan. Peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya, atau sebaliknya. Hal ini

biasanya terjadi pada wanita yang sudah berumahtangga. *Work-family conflict* berhubungan kuat dengan depresi dan kecemasan yang diderita oleh wanita dibandingkan pria. Terlebih, peningkatan jumlah tenaga kerja wanita pada tingkat manajemen dimana mereka menjadi lebih berpengaruh dan memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap kinerja perusahaan menyebabkan keseimbangan antara kehidupan pekerjaan dan keluarga menjadi suatu tuntutan. Namun bukan tidak mungkin jika masalah ini terjadi pada pria, dimana di satu sisi ia bertanggung jawab terhadap kehidupan keluarganya, dan di sisi lain ia berusaha memenuhi kewajibannya dalam bekerja. Seperti yang terjadi di Rumah Sakit *Srisakon*, karena beberapa perawat pria mengalami konflik keluarga-pekerjaan *work-family conflict*. Beberapa perawat pria mengaku harus membuat perubahan rencana untuk keluarga karena kewajiban pekerjaannya di rumah sakit. Beberapa perawat pria juga keluar saat jam kerja untuk menjemput anaknya di sekolah, dan beberapa terlambat bekerja karena harus mengantar anaknya ke sekolah. Hal semacam ini dapat menghambat kinerja perawat dan menurunkan kinerja perawat Rumah Sakit *Srisakon*.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja ialah beban kerja. Menurut beberapa perawat, faktor ini juga menjadi salah satu faktor yang berpengaruh kinerja. Beberapa perawat di bagian farmasi mengaku bahwa beban kerja menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kinerja setelah faktor lingkungan kerja. Hal ini disebabkan karena pekerjaan di bagian farmasi lebih banyak dan menghabiskan waktu untuk menjaga dan merawat pasien setiap harinya. Namun, pekerjaan perawat di bagian farmasi berbeda dengan pekerjaan

perawat yang berada di bagian rawat jalan. Beberapa perawat yang bekerja di poli umum/ rawat jalan mengaku bahwa pekerjaan seorang perawat tidak berat, namun justru beberapa pekerjaan tambahan di luar pekerjaan perawat yang menjadi beban untuk beberapa perawat di poli umum/ rawat jalan. Hal ini disebabkan karena poli umum yang disediakan Rumah Sakit *Srisakon* tidak banyak layaknya rumah sakit pada umumnya sehingga perawat yang berada di rawat jalan menangani pasien yang jumlahnya tidak terlalu banyak. Selain itu, perawat Rumah Sakit *Srisakon* di bagian rawat inap lebih sering bekerja secara berkelompok/ membentuk sebuah tim dalam menangani pasien, sehingga faktor beban kerja tidak terlalu berpengaruh kepada kinerja seorang perawat.

Faktor lain yang juga memberikan kontribusi presentasi adalah faktor kompensasi. Berdasarkan pra-survey, faktor ini berpengaruh terhadap kinerja perawat, namun tidak memberikan kontribusi yang besar. Hanya sebagian kecil perawat yang memilih faktor ini, karena menurut sebagian besar perawat Rumah Sakit *Srisakon*, kompensasi yang diberikan rumah sakit sudah sesuai dengan beban kerja yang ditugaskan kepada perawat. Selain itu, menurut wawancara yang telah dilakukan kepada Bapak Mr. sayrif musa, selaku Kepala Bagian Keperawatan Rumah Sakit *Srisakon*, besar kecilnya kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja perawat. Hal ini dikarenakan, saat perawat diberikan kompensasi yang cukup besar, kinerja perawat juga tidak semakin baik atau terbilang sama seperti kinerja sebelumnya. Dari praurvey dan wawancara yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa faktor kompensasi

tidak terlalu berpengaruh terhadap kinerja perawat Rumah Sakit *Srisakon*. Dari keempat faktor di atas, penulis mengambil dua faktor yang memiliki presentase tertinggi dan diindikasikan paling berpengaruh terhadap kinerja perawat yaitu faktor lingkungan kerja dan *work-family conflict*. Faktor beban kerja juga memiliki presentase yang tinggi, namun faktor ini hanya dirasakan oleh perawat rawat jalan Rumah Sakit *Srisakon* dan tidak terlalu berpengaruh terhadap kinerja mereka. Hal ini dibuktikan dengan jawaban perawat pada saat pra-survey yang menyatakan bahwa perawat yang merasakan beban kerja hanyalah perawat yang bekerja pada rawat inap, sedangkan perawat pada rawat jalan merasa bahwa beban kerja tidak terlalu berpengaruh karena pekerjaan mereka tidak terlalu berat dan banyak. Jawaban pra-survey ini juga didukung oleh pernyataan dari Kepala Bagian Keperawatan, Bapak *surapong* yang menyatakan bahwa beban kerja tidak terlalu berpengaruh terhadap kinerja perawat, karena perawat lebih sering bekerja dalam sebuah tim, sehingga pekerjaan mereka lebih mudah untuk dikerjakan.

Rumah sakit *srisakon* sebuah rumah sakit yang melayani orang sakit dan rata-rata perawat itu adalah wanita, kalau menurut adat dan budaya kebanyakan berdiam saja di rumah kerana faktor ekonomi tidak memungkinkan, Salah satu faktor dari politik pemerintah thailand merendahkan ekonomi. Maka terpaksa bigi wanita keluar berkerja diluar untuk penggunaan sehari-hari, maka muncul word family konflik antar keluarga yakni mempunyai dua tugas yang bertanggung jawab dalam masa yang sama baik tugas hantar anak ke sekolah dan tugas perawat rumah sakit *srisakon*.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini diberi judul **“pengaruh *work-family conflict* dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat(studi kasus pada perawat rumah sakit *srisakon* di daerah patani).**

B. Identifikasi Masalah

Masalah-masalah yang terdapat dalam latar belakang diatas adalah

1. Banyak perawat yang belum bekerja secara optimal dan kurang efektif menggunakan waktu mereka dalam bekerja
2. Banyak perawat yang datang terlambat, dan pulang sebelum jam kerja berakhir..
3. Beberapa perawat keluar saat jam kerja untuk menjemput anak di sekolah dan membawa anak saat bekerja.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dalam penyusunan penelitian ini penulis terlebih dahulu merumuskan masalah sebagai dasar kajian penelitian yang akan dilakukan, yaitu:

1. Seberapa besar pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja perawat Rumah Sakit *Srisakon* ?
2. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit *Srisakon* ?
3. Seberapa besar pengaruh *work-family conflict* dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit *Srisakon* ?

D. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besar pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja perawat Rumah Sakit *Srisakon*.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit *Srisakon*
3. Untuk mengetahui besar pengaruh *work-family conflict* dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit *Srisakon*

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain adalah:

1. Bagi Penulis

Sebagai alat untuk mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan sehingga penulis dapat menambah pengetahuan secara praktis mengenai masalah-masalah yang dihadapi oleh lembaga/ perusahaan, seperti masalah *work-family conflict* dan lingkungan kerja yang terjadi di rumah sakit dan efeknya terhadap kinerja perawat.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi rumah sakit dalam upaya meningkatkan kinerja perawat.

3. Bagi Pihak Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran dan dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan khususnya terhadap ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, terutama dalam masalah *work family conflict* dan lingkungan kerja.

F. Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh *Work-family Conflict* terhadap Kinerja Perawat

Work-family conflict merupakan bentuk konflik peran antar dimana tekanan peran dari domain pekerjaan dan keluarga saling bertentangan dalam beberapa hal. Hal ini biasanya terjadi pada seseorang yang bekerja/ berkarir yang juga mempunyai tanggung jawab terhadap keluarga. Ia mengalami kesulitan dalam memenuhi perannya sebagai ibu/ istri atau suami dan sebagai perawat yang bertanggung jawab dalam pekerjaannya. Konflik ini juga muncul pada pekerjayang ada di rumah sakit, terutama pada perawat. Konflik ini muncul dikarenakan adanya tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dari waktu, seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru/ deadline, sedangkan tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga dan menjaga anak. Konflik ini dapat memicu berbagai masalah kinerja yang ditandai dengan ketidakhadiran dan ketidaksiplinan yang dapat membuat perawat tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik,

tidak menyelesaikan tugas sesuai jadwal yang ada, dan kurang dapat mengoptimalkan waktunya dalam bekerja.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Perawat

Lingkungan kerja memainkan peran yang sangat penting dalam suatu organisasi, termasuk rumah sakit. Dalam hal ini, lingkungan kerja non-fisik merupakan faktor yang sangat mendukung adanya kinerja perawat. Hal ini dikarenakan, perawat yang bekerja di rumah sakit bekerja dengan waktu yang padat dan banyak menghabiskan waktu di rumah sakit, maka perawat akan sangat membutuhkan adanya dukungan dari rekan kerja. Dukungan ini dapat muncul dari pimpinan maupun sesama perawat yang akan sangat penting dan memotivasi perawat dalam bekerja. Selain dukungan/ motivasi, faktor lain yang tidak kalah penting adalah dengan adanya interaksi dan komunikasi yang baik diantara para rekan kerja. Interaksi dan komunikasi yang baik akan memunculkan semangat dalam bekerja karena perawat merasa mudah untuk bekerja sama dengan rekan kerja. Dengan begitu, akan dapat tercipta lingkungan kerja yang baik. Lingkungan kerja yang baik tersebut akan membuat perawat merasa nyaman dalam bekerja. Bila perawat merasa nyaman dengan lingkungan kerja di rumah sakit, maka perawat akan merasa senang dalam melakukan pekerjaannya sehingga kinerjanya akan semakin baik.

3. Pengaruh *Work-family Conflict* dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Perawat

Kinerja karyawan dalam bekerja merupakan faktor yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik kualitas perusahaan. Begitu juga di dalam rumah sakit, kinerja dari perawat sangat diperhatikan dan bahkan ditingkatkan untuk pelayanan masyarakat yang lebih baik dari sebelumnya. Perawat adalah kunci kesuksesan dari suatu rumah sakit. Kinerja perawat sangat berpengaruh terhadap kualitas rumah sakit karena perawat berhadapan langsung dengan pasien yang ingin berobat/ yang sedang dirawat. Terlebih di Rumah Sakit *srisakon*, perawat yang bekerja lebih berfokus kepada pasien yang harus dijaga karena sebagian besar pasien Rumah Sakit *Srisakon* adalah orang yang kurang normal dan berbeda dari pasien pada umumnya. Karena hal tersebut, perawat bekerja dengan jam kerja shift yang mengharuskan perawat banyak menghabiskan waktu di tempat kerja. Banyaknya waktu yang dihabiskan sangat berpengaruh terhadap kinerja perawat. Karena dari sinilah dapat timbul berbagai masalah, seperti masalah perawat pada umumnya. Akan sangat mungkin timbul konflik seperti *work-family conflict* yang akan mengganggu kinerja dan dapat menurunkan kinerja perawat. Masalah ini biasanya terjadi pada seseorang yang sudah menikah/ berkeluarga. Maka, akan sangat mungkin timbul masalah seperti ini. Masalah ini akan mengganggu perawat dalam bekerja sehingga dapat menurunkan kinerja perawat di rumah sakit. Adanya masalah ini juga berpengaruh terhadap lingkungan kerja perawat di rumah sakit. Jika seseorang sedang memiliki masalah dengan keluarga, sikap

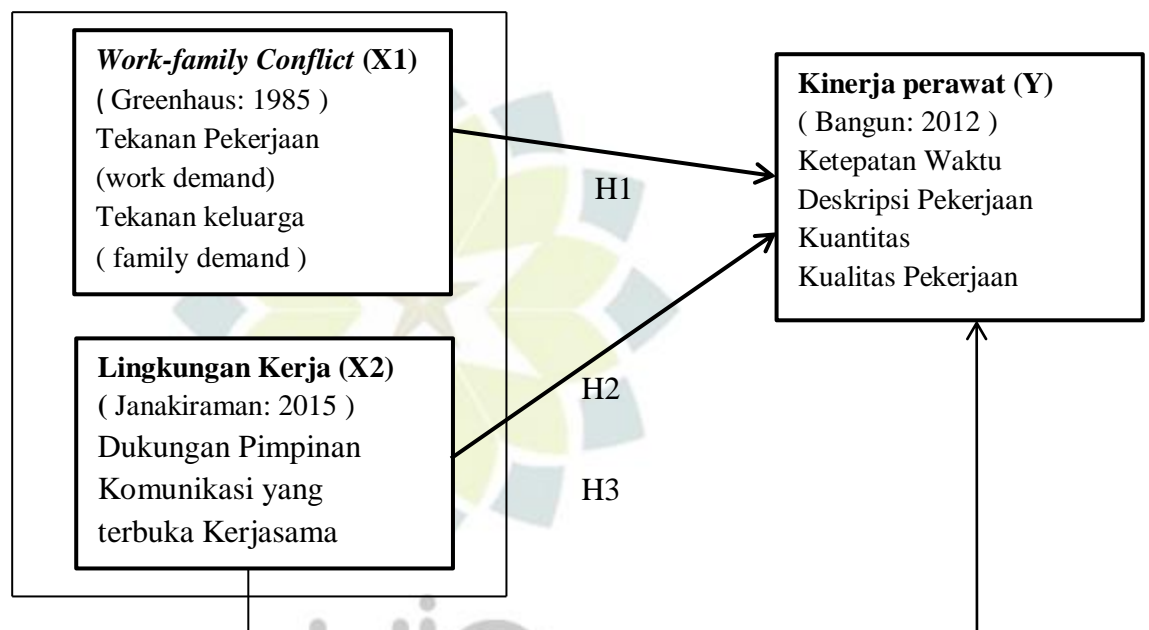
dan perilaku seseorang akan sangat mungkin berbeda dari biasanya. Seorang perawat yang sedang memiliki masalah pribadi akan sangat jarang berinteraksi dengan rekan kerja atau bahkan tidak memproyeksikan sikap yang positif sehingga tidak bisa bekerja sama dengan rekan kerja karena ada masalah yang dipikirkan diluarpekerjaan. Lingkungan kerja juga sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena dengan adanya lingkungan kerja yang baik, maka kinerjanya juga semakin baik. Hal ini dikarenakan terdapat interaksi, komunikasi dan kerjasama yang akan menciptakan atmosfir kerja yang menyenangkan sehingga para perawat dapat merasa nyaman dalam bekerja. Bila perawat telah merasa nyaman bekerja, maka kinerja perawat pun akan menjadi lebih baik. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel *work-family conflict* dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja perawat.



Berdasarkan pada faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat, maka kerangka penelitian ini ditunjukkan oleh gambar berikut:

Tabel 1.1

Kerangka Pemikiran



G. Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2

Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama peneliti	Judul	Hasil penelitian
1.	Wangdan Tsai (2014)	<i>Work-Family Conflict and Job Performance in Nurses: The Moderating Effects of Social Support</i>	Menunjukkan bahwa <i>work family conflict</i> mempunyai efek negatif terhadap kinerja perawat. Dalam jurnal ini disebutkan

			bahwa dukungan dari rekan kerjamelemahkan hubungan antara <i>work-family conflict</i> dan kinerja.
2	Tjokro dan Asthenu (2015)	Pengaruh Peran Ganda dan Stress Kerja terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum	bahwa semakin besar konflik peran yang dihadapi, maka kinerjanya akan semakin menurun
3	Indriyani (2009)	Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit	bahwa semakin tinggi konflik pekerjaan-keluarga maka akan mengurangi kinerja perawat rumah sakit tersebut
4	Bhaga (2010)	<i>The Impact of Working Conditions on the Productivity of Nursing Staff in the Midwife Obstetrical Unit of Pretoria West Hospital</i>	bahwa kondisi lingkungan kerja dapat berpengaruh terhadap tingkah laku dan kinerja karyawan selama bekerja
5	Amriyati, dkk	Kinerja Perawat Ditinjau	bahwa lingkungan

	(2003)	dari Lingkungan Kerja dan Karakteristik Individu (Studi pada Instalasi Rawat Inap RSUD Banyumas Unit Swadana Daerah)	kerja berpengaruh positif terhadap kinerja perawat. Dalam penelitian ini terbukti bahwa terdapat hubungan yang kuat antara lingkungan kerja perawat dengan kinerja perawat.
--	--------	--	---

H. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan hasil kajian empiris diatas, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1 : *Work-family conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat Rumah Sakit *Srisakon*.

H2 : *Lingkungan kerja* berpengaruh positif terhadap kinerja perawat Rumah Sakit *Srisakon*.

H3 : *Work-family conflict* dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja perawat Rumah Sakit *Srisakon*.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kinerja

Kinerja merupakan sesuatu yang dilakukan oleh seseorang untuk menghasilkan suatu pekerjaan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dikatakan bahwa kinerja adalah sesuatu yang dicapai; prestasi yang diperlihatkan; kemampuan kerja. Kinerja merupakan suatu hal yang sangat besar pengaruhnya terhadap kemajuan perusahaan. Berikut beberapa pengertian kinerja menurut para ahli.

a. Pengertian kinerja

- 1.) Menurut Bangun (2012:231) pengertian kinerja adalah, hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (job requirement).
- 2.) Menurut Rivai (2009:548) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.
- 3.) Menurut Mangkunegara (2009:167), berpendapat bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang