

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kinerja karyawan

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut juga dengan *job performance* atau *actual performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya tersebut. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, semacam bakat, atau kemampuan, namun merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri.

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan atau bisa diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Kinerja sebagai hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan baik seseorang maupun kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu (a) faktor individu yang meliputi pemahaman terhadap pekerjaannya, pengalaman, latar belakang keluarga, tingkat sosial, ekonomi, serta faktor demografi' (b) faktor organisasi meliputi kepemimpinan, desain pekerjaan, sumber daya yang lain, struktur organisasi, dan sebagainya (c) faktor psikologis, meliputi persepsi terhadap pekerjaan, sikap, motivasi, kepribadian, dan sebagainya¹

Pada dasarnya, penilaian kerja merupakan faktor kunci untuk mengembangkan organisasi atau suatu perusahaan secara efektif dan efisien karena adanya suatu kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian itu kondisi kinerja karyawan dapat diketahui.

Menurut Siswanto kinerja berasal dari kata *job performance* yang berarti prestasi kerja yang telah dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.²

Berbeda dengan pendapat Wibowo yang menyatakan bahwa kinerja berasal dari pengertian *performance* ada pula yang

¹ Soekidjo Notoadmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009),. 125

² Siswanto, *Manajemen tenaga Kerja indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, Ed. 2, 2015),.11

memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya yang nyata³.

Sementara itu kinerja menurut Islam merupakan bentuk ataupun cara individu dalam mengaktualisasikan dirinya. Kinerja merupakan bentuk nyata dari nilai, kepercayaan, dan pemahaman yang dianut serta dilandasi prinsip-prinsip moral yang kuat dan dapat menjadi motivasi untuk melahirkan karya bermutu.⁴

Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Fath ayat 29 yang berbunyi :

مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحْمَاءُ بَيْنَهُمْ تَرَاهُمْ رُكُعاً
سُجَّدًا يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنَ اللَّهِ وَرِضْوَانًا يُسِمَّاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ مِنْ أَثْرِ
السُّجُودِ ذَلِكَ مَثَلُهُمْ فِي الْتَّوْرَةِ وَمَثَلُهُمْ فِي الْإِنجِيلِ كَرَعٌ أَخْرَجَ شَطْعَهُ
فَأَزَرَّهُ فَأَسْتَغْلَظَ فَأَسْتَوْى عَلَى سُوْقِمِ يُعِجِّبُ أَلْزَرَاعَ لِيَغِيَظَ بِهِمُ الْكُفَّارَ
وَعَدَ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّلِحَاتِ مِنْهُمْ مَغْفِرَةً وَأَجْرًا عَظِيمًا

Artinya: *Muhammad* itu merupakan utusan Allah dan orang-orang yang bersama dengan Dia merupakan keras terhadap orang-orang kafir, tetapi berkasih sayang sesama mereka. kamu Lihat mereka ruku' dan sujud mencari karunia Allah dan keridhaan-Nya, tanda-tanda mereka tampak pada muka mereka dari bekas sujud. Demikianlah sifat-sifat mereka dalam Taurat dan sifat-sifat mereka dalam Injil, Yaitu seperti tanaman yang mengeluarkan tunasnya Maka tunas itu menjadikan tanaman itu kuat lalu menjadi besarlah Dia dan tegak lurus di atas pokoknya; tanaman itu menyenangkan hati penanam-penanamnya karena Allah hendak menjengkelkan hati orang-orang kafir (dengan kekuatan orang-orang mukmin). Allah menjanjikan kepada orang-orang yang beriman dan mengerjakan

³ Wibowo, Manajemen Kinerja, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, Ed. 3, 2011), 7.

⁴ Multitama, *Islamic Business Strategy For Enterpreneurship*, Zikrul Hakim, Jakarta, 2006.48

amal yang saleh di antara mereka ampunan dan pahala yang besar. (Q.S. Al Fath Ayat: 29)

Hampir sama dengan firman Allah Subhanahu Wa Ta'ala dalam surat Al Ahqof Ayat 9 yang berbunyi sebagai berikut:

قُلْ مَا كُنْتُ بِدُّعَا مِنْ أَرْرُسْلَ وَمَا أَدْرِي مَا يُفْعَلُ بِي وَلَا بِكُمْ إِنَّ أَنْتُمْ إِلَّا
مَا يُوَحَّى إِلَيَّ وَمَا أَنَا إِلَّا نَذِيرٌ مُّبِينٌ ﴿٩﴾

Artinya: *Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.*

Ayat-ayat diatas menjelaskan bahwa tujuan seorang muslim bekerja merupakan tidak lain kecuali untuk mencari keridhaan Allah Subhanahu Wa Ta'ala dan mendapatkan keutamaan (kualitas dan hikmah) dari hasil yang diperoleh. Kalau kedua hal itu telah menjadi landasan kerja seseorang, maka akan terciptanya suatu kinerja yang baik.⁵

Berdasarkan beberapa deskripsi di atas dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan suatu prestasi yang telah dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan oleh pekerjaan itu dan dapat menghasilkan kepuasan kerja yang nantinya akan berpengaruh pada tingkat imbalannya.

a. Kinerja Menurut Perspektif Islam

Manusia adalah makhluk tuhan paling sempurna yang diciptakan oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala dengan segala akal dan pikirannya, manusia harus berusaha mencari solusi hidup yaitu dengan bekerja keras mengharapkan Ridho Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Dengan bekerja kita akan memposisikan pekerjaannya dalam dua konteks yaitu kebaikan dunia dan kebaikan akhirat, maka hal itu disebut rezeki dan berkah dan hasil pekerjaan yang baik adalah yang dikerjakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan ajaran-ajaran Islam Rasulullah Shalallaahu Alaihi Wassalaam. Firman Allah dalam Al-quran Surat An-nahl: 93. Yakni sebagai berikut:

⁵ Multitama, *Islamic Business Strategy For Entrepreneurship*, (Jakarta: Zikrul Hakim, , 2006), .200

وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلِكُنْ يُضْلِلُ مَنْ يَشَاءُ وَلَهُدِي مَنْ يَشَاءُ وَلَتُسْكَنَ عَمَّا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : “ *Dan jika Allah menghendaki niscaya Dia menjadikan kamu satu umat (saja), tetapi Dia menyesatkan siapa yang Dia kehendaki dan memberi petunjuk kepada siapa yang Dia kehendaki. Tetapi kamu pasti akan ditanya tentang apa yang telah kamu kerjakan..* ”

Islam sudah mengajarkan kepada umatnya bahwa kinerja harus dinilai. Ayat yang harus menjadi rujukan penilaian kinerja itu adalah surat At-taubah ayat 105 :

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرِي اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى عَلِيمِ الْغَيْبِ وَالشَّهِدَةِ فَيُنَبَّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : “ *Bekerjalah kamu, maka, Allah dan Rasul-Nya, serta orang- orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah Yang Mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepadamu apa yang telah kamu kerjakan* ”.

Kinerja dari setiap kegiatan tidak hanya didasarkan pada material tapi tak kalah penting adalah bahwa itu adalah cara untuk lebih mendekatkan diri kepada sang pencipta. Kinerja material hanya untuk memenuhi kebutuhan tubuh yang memfasilitasi ibadah kepada Allah Subhanahu Wa Ta’ala.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Handoko⁶ yaitu faktor-faktor kinerja juga bisa dipengaruhi oleh motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, sistem kompensasi, kondisi fisik pekerjaan, desain pekerjaan, komitmen terhadap organisasi dan aspek-aspek ekonomis, serta keperilakuan lainnya. Sengkan menurut

⁶ Handoko, T.H.. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: BPFE Press. 2001), 193

Tiffin dan Mc. Cormick⁷ yang menyatakan bahwa ada dua macam faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yakni sebagai berikut:

1) . Faktor Individual

Yaitu faktor-faktor yang meliputi sikap, sifat fisik, sifat kepribadian, minat, motivasi, umur, pengalaman, jenis kelamin, tingkat pendidikan, serta faktor individual lainnya.

2) Faktor Situasional

a) Faktor fisik pekerjaan,

Faktor fisik pekerjaan biasanya meliputi: metode kerja, kondisi dan desain perlengkapan kerja, penentuan ruang, dan lingkungan fisik (penyinaran, temperatur dan ventilasi).

b) Faktor sosial dan organisasi,

Faktor sosial dan organisasi secara umum meliputi peraturan organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah serta lingkungan sosial.

Selain itu menurut Prof. DR. Abdul Hamid Hasan al Ghazali⁸ (*Directur Islamich Research and Training Institute*) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya merupakan sebagai berikut :

a). Motivasi

Pimpinan organisasi perlu mengetahui motivasi kerja dari anggota organisasi (karyawan). Dengan mengetahui motivasi itu maka pimpinan dapat mendorong karyawan bekerja lebih baik.

b). Pendidikan

Pada umumnya seseorang yang mempunyai pendidikan lebih tinggi akan mempunyai kinerja yang lebih baik. Hal demikian ternyata merupakan syarat yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Tanpa bekal pendidikan, mustahil orang akan mudah mempelajari hal-hal yang bersifat baru didalam cara atau suatu sistem kerja.⁹

⁷ As'ad, Seri Ilmu Sumber Daya manusia Psikologi Industri, (Yogjakarta: Liberty, 2009), 49

⁸ Pandji Anoraga, *manajemen Bisnis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004).. 178.

⁹ Fazlur Rahman , *Doktrin Ekonomi Islam*, (Yogjakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1995),.262

c). Disiplin kerja

Disiplin kerja merupakan sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Disiplin kerja mempunyai hubungan yang sangat erat dengan motivasi, kedisiplinan dengan suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.

d). Keterampilan

Keterampilan banyak pengaruhnya terhadap produktivitas kerja karyawan, keterampilan karyawan dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui training, kursus-kursus dan lain-lain.

e). Sikap Etika Kerja

Sikap seseorang atau kelompok orang dalam membina hubungan yang serasi, selaras, dan seimbang didalam kelompok itu sendiri maupun didalam kelompok lain. Etika dalam hubungan kerja sangat penting karena dengan tercapainya hubungan yang selaras dan serasi serta seimbang antara prilaku dalam proses produksi akan meningkatkan produktivitas kerja.

f). Teknologi

Dengan adanya kemajuan teknologi yang meliputi peralatan yang semakin otomatis dan canggih, dapat mendukung tingkat produksi dan mempermudah manusia dalam melaksanakan pekerjaan.

g). Sarana produksi

Faktor-faktor produksi harus memadai dan saling mendukung dalam proses produksi. Bentuk sarana produksi juga harus diperhatikan yakni berupa tempat atau lokasi kerja.

h). Jaminan Sosial

Perhatian ataupun pelayanan perusahaan terhadap setiap karyawan dalam menunjang kesehatan dan keselamatan para karyawan. Dengan harapan agar karyawan semakin bergairah dan mempunyai semangat untuk bekerja.

i). Manajemen

Dengan adanya manajemen yang rapi maka karyawan akan berorganisasi dengan baik, dengan demikian kinerja karyawan akan meningkat. Pentingnya

manajemen dapat mempengaruhi sistem kinerja para karyawan.

c. Indikator Kinerja

Menurut Setiawan¹⁰ untuk mengukur kinerja dapat menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Ketepatan penyelesaian tugas merupakan pengelolaan waktu dalam bekerja dan juga ketepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan
- 2) Kesesuaian jam kerja merupakan kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk/pulang kerja dan jumlah kehadiran.
- 3) Tingkat kehadiran dapat dilihat dari jumlah ketidakhadiran karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu.
- 4) Kerjasama antar karyawan merupakan kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

Berbeda dengan pendapat Wirawan¹¹ bahwasannya untuk mengukur kinerja dapat menggunakan indikator-indikator yakni sebagai berikut:

- 1) Kuantitas hasil kerja merupakan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan sejumlah hasil tugas harianya.
- 2) Kualitas hasil kerja yakni tentang kemampuan karyawan menunjukkan kualitas hasil kerja ditinjau dari segi ketelitian dan kerapian.
- 3) Efisiensi yang merupakan penyelesaian kerja karyawan secara cepat dan tepat.
- 4) Disiplin kerja yang berarti kesediaaan pada tiap karyawan dalam mematuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk atau pulang kerja dan jumlah kehadiran.

¹⁰ Ferry & Kartika, *Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Berkat Anugrah.* (Jurnal. Denpasar: Universitas Udayana. 2014)..1477

¹¹ Wirawan. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia.* (Jakarta: Salemba Empat, 2009). .80

- 5) Ketelitian yang berarti kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan apa yang diperintahkan oleh atasan.
- 6) Kepemimpinan yang berarti kemampuan karyawan untuk meyakinkan orang lain sehingga dapat dikerahkan secara maksimal untuk melaksanakan setiap tugasnya.
- 7) Kejujuran yang merupakan ketulusan hati seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya.
- 8) Kreativitas yang berarti kemampuan untuk mengajukan ide-ide atau usulan-usulan baru yang konstruktif demi kelancaran pekerjaan, mengurangi biaya, memperbaiki hasil kerja dan menambah produktivitas.

Pendapat yang hampir senada sebagaimana yang dikemukakan oleh Artana¹² bahwasannya hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Adapun indikatornya sebagai berikut:

- 1) Kualitas kerja yakni mengenai kemampuan karyawan menunjukkan kualitas hasil kerja ditinjau dari segi ketelitian dan kerapian.
- 2) Kuantitas kerja merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan sejumlah hasil tugas harianya.
- 3) Pengetahuan tentang pekerjaan memiliki pengertian tentang semua tingkat pekerjaan dan hal-hal yang berkaitan dengan hal tersebut.
- 4) Kesetiaan merupakan suatu ketaatan karyawan terhadap pekerjaannya dan jabatannya dalam perusahaan. Kesetiaan karyawan dapat dicerminkan melalui kesediaan karyawan menjaga dan membela perusahaan dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab.
- 5) Kemampuan bekerja sama yakni suatu kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

¹² Artana, I Wayan Arta. *Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus di Maya Ubud Resort & Spa.*(Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan, 2012). Vol. 2, No. 1..8

- 6) Kemampuan beradaptasi merupakan kemampuan karyawan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dan juga pekerjaannya.
- 7) Inisiatif yakni yang berkaitan dengan daya pikir dan kreativitas dalam bentuk ide untuk suatu tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan. Bila atasan selalu menjegal inisiatif karyawan maka organisasi akan kehilangan energi atau daya dorong untuk maju.
- 8) Kemandirian merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya sendiri.
- 9) Kreativitas merupakan suatu kemampuan untuk mengajukan ide-ide/usulan/usulan baru yang konstruktif demi kelancaran pekerjaan, mengurangi biaya, memperbaiki hasil kerja dan menambah produktivitas.

Suatu kinerja bagi karyawan dapat dikatakan baik atau tidak baik dapat diketahui setelah dilakukan penilaian. Oleh karena itu, kinerja perlu diukur dengan menilai indikator dari setiap kinerja. Indicator kinerja meliputi hal-hal sebagai berikut:

- 1) Kedisiplinan;
- 2) Kerjasama
- 3) Ketaatan;
- 4) Kehadiran;
- 5) Kompetensi professional karyawan;
- 6) Kuantitas kerja¹³

d. Aspek-Aspek Kinerja

Aspek-aspek kinerja pegawai menurut Prabu Mangekunegara¹⁴ bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya, yaitu sebagai berikut :

- 1) Hasil kerja bagaimana seseorang mendapatkan sesuatu yang dikerjakannya.
- 2) Kedisiplinan, merupakan ketepatan dalam menjalankan tugas, bagaimana seseorang menyelesaikan

¹³ Kamil, *Pelatihan dan Pengembangan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 107

¹⁴ Prabu Mangekunegara, *Evaluasi Sumber Daya manusia*, (Bandung: Rafika Aditama, 2010), 67

- pekerjaannya sesuai dengan tuntutan waktu yang dibutuhkan.
- 3) Tanggung jawab dan kerjasama, merupakan bagaimana seseorang bisa bekerja dengan baik walaupun dalam dengan ada dan tidak adanya pengawasan.
- e. Dampak Kinerja**
- Kinerja yang baik merupakan kinerja yang mengikuti tata cara ataupun prosedur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh suatu pelaku usaha. Akan tetapi di dalam kinerja tersebut harus memiliki beberapa kriteria agar meningkatkan produktivitas sehingga apa yang diharapkan dapat berjalan dengan sesuai apa yang diinginkan. Seseorang yang memiliki kinerja yang lebih baik maka akan memberikan dampak ataupun hasil yang lebih baik bagi perusahaan, misalnya: karyawan akan bekerja lebih bersungguh-sungguh, akan lebih teliti dalam melakukan pekerjaannya, rapi, cepat, akurat, tepat, terampil, dan rasa senang dalam menjalankan semua tugas-tugasnya yang telah diberikan.
- Keadaan yang demikian, perusahaan akan mendapatkan profitabilitas yang lebih baik sehingga visi dan misi perusahaan dapat tercapai sesuai dengan yang telah diharapkan. Namun sebaliknya jika kinerja seorang karyawan itu buruk, secara otomatis akan memberikan dampak yang kurang baik bahkan akan menyebabkan perusahaan itu mengalami kebangkrutan. Misalnya, karyawan yang sudah tidak nyaman bekerja maka akan mempengaruhi pekerjaan yang sedang ditanganinya. Karena apabila ia bekerja sudah tidak dengan sunguh-sungguh dan hasil yang akan didapatkannya pun akan tidak maksimal dan tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan, akibatnya perusahaan tidak dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

f. Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Mangkunegara¹⁵ bahwasannya secara spesifik, tujuan penilaian kinerja terdapat beberapa tujuan diantaranya yakni sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan saling pengertian antara karyawan dan atasan tentang persyaratan kinerja.

¹⁵ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), 10

- 2) Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi dengan stabil sesuai dengan harapan.
- 3) Memberikan perluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya serta meningkatkan kepedulian terhadap karir atau pekerjaan yang telah diembannya.
- 4) Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- 5) Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah

2. Karyawan Tidak Tetap

Karyawan Tidak Tetap merupakan suatu istilah bekerja dari jarka jauh , lebih tepatnya bekerja dari rumah. Jadi karyawan tidak perlu datang ke tempat atau lokasi kerja untuk melakukan pekerjaannya tersebut. Pada dasarnya istilah ini sudah bukan sesuatu hal yang asing lagi, apalagi di era sekarang ini yang sudah memasuki era digital, jadi suatu pekerjaan dapat dilakukan melalui jaringan digital. Selain itu karyawan tidak tetap juga ikut serta mendukung progam pemerintah, sebagaimana peraturan pemerintah yang menganjurkan untuk bekerja dari rumah. Aturan tersebut dilatar belakangi mengingat kondisi yang saat ini merupakan masa pandemi Covid -19.

Karyawan Tidak Tetap ini pada umumnya pekerjaannya sama halnya dengan karyawan yang bekerja di tempat atau lokasi kerja. Hanya saja tempat lokasi ataupun jarak masing-masing karyawan yang berbeda. Hal tersebut seharusnya tidak mengurangi kualitas barang atau pekerjaan yang dihasilkan. Sebagaimana dengan konteks penelitian yang akan dibahas yakni mengenai kinerja karyawan yang bekerja di lokasi kerja dan karyawan tidak tetap.

Menurut Crosbie & Moore ¹⁶ Karyawan Tidak Tetap merupakan pekerjaan berbayar yang dilakukan terutama dari rumah (minimal 20 jam per minggu). Pekerjaan yang dilakukan

¹⁶ Crosbie, T. & Moore, J. "Work-life Balance and Working For Home", Tesside University (2004). 271

dari rumaha akan memberikan waktu fleksibel bagi karyawan untuk memberikan keseimbangan hidup bagi karyawan. Selain itu juga dapat memberikan keuntungan bagi suatu perusahaan.

Jadi dapat diambil kesimpulan Karyawan Tidak Tetap merupakan suatu pekerjaan atau beban kerja yang semula dikerjakan di kantor atau di tempat kerja, yang selanjutnya dikerjakan dirumah oleh karyawan untuk menyelesaikan tanggung jawabnya yang telah diberikan oleh perusahaan dalam waktu tertentu.

3. Kualitas Produk

Pada umumnya setiap individu dalam memuaskan keinginan dan kebutuhannya melalui suatu produk. Sedangkan pengertian produk menurut Kotler dan Armstrong merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar agar menarik perhatian, akuisisi, penggunaan atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Produk mencakup lebih dari sekedar barang-barang yang berwujud (*tangibel*). Dalam arti luas produk meliputi obyek-obyek riil, acara, jasa, orang, tempat, organisasi, ide, atau bauran-bauran entitas¹⁷.

Pendapat Kotler dan Armstrong sebagaimana yang dikutip dalam jurnal Yunita Sawitri dkk, kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi kehandalan, daya tahan, ketetapan, kemudahan operasi, dan perbaikan produk, serta atribut bernilai lainnya¹⁸.

Kotler dan Armstrong mengatakan bahwa kualitas produk merupakan salah satu sarana *positioning* utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa, oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan. Dalam arti sempit kualitas didefinisikan sebagai “bebas dari kerusakan”. Siemens dalam bukunya Kotler juga mendefinisikan kualitas merupakan ketika pelanggan kita kembali dan produk kita tidak kembali.¹⁹

¹⁷ Philip Kotler dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Ke-12*, (Jakarta: Erlangga, 2006), 266.

¹⁸ Yunita Sawitri, Wahyu Hidayat & Sendhang Nurseto, *Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Faktor Sosial, dan Faktor Psikologi terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Matic Yamaha Mio di Yamaha Agung Motor Semarang*, Diponegoro Journal of Social And Politic, 2013, 3.

¹⁹ Philip Kotler dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Ke-12*, (Jakarta: Erlangga, 2006), 272-273.

Kualitas produk merupakan hal yang perlu mendapat perhatian penting dari perusahaan atau produsen, mengingat kualitas produk berkaitan erat dengan masalah kepuasan konsumen, yang merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran yang dilakukan perusahaan. Kualitas produk menunjukkan ukuran tahan lamanya produk itu, dapat di percaya produk tersebut, ketepatan (*precision*) produk, mudah mengoperasikan dan memeliharanya. Dari segi pandang pemasaran, kualitas diukur dalam ukuran persepsi pembeli tentang mutu/kualitas produk tersebut.

Kebanyakan produk disediakan atau diadakan pada mulanya berasal pada satu di antara empat tingkat kualitas, yaitu kualitas rendah kualitas rata-rata (sedang), kualitas baik (tinggi) dan kualitas sangat baik²⁰.

Produk berkualitas prima memang akan lebih atraktif bagi konsumen, bahkan akhirnya dapat meningkatkan volume penjualan. Tetapi lebih dari itu produk berkualitas mempunyai aspek penting lain, yakni konsumen yang membeli produk berdasarkan mutu, umumnya dia mempunyai loyalitas produk yang besar dibandingkan dengan konsumen yang membeli berdasarkan orientasi harga.²¹

Menurut Gavin yang dikutip oleh Tjiptono ²² bahwasannya seidaknya ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Adapun kelima macam perspektif kualitas tersebut yakni sebagai berikut:

a) *Transcendental approach*

Kualitas dalam pendekatan ini, dipandang sebagai *innate excellence*, yaitu kualitas dapat dirasakan ataupun diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasi. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni tari, seni rupa, maupun seni drama,. Meskipun demikian, suatu perusahaan dapat mempromosikan produknya dapat melalui pernyataan-pernyataan maupun pesan-pesan komunikasi seperti tempat berbelanja yang menyenangkan (supermarket), elegan (mobil), kecantikan

²⁰ Sofjan Assaury, *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, Cet. 7, 2002), 192-193

²¹ Suyadi Prawirosentono, *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Manajemen Abad 21*, (Jakarta: Bumi Aksara, , 2004),. 2.

²² Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset. ed. 3, 2012.,143.

wajah (kosmetik), kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), dan lain-lain. Dengan demikian, fungsi dari perencanaan produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas.

b) *Product-based approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik ataupun atribut yang dapat dikuantitatifkan dan bisa diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.

c) *User-based approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwasannya kualitas itu tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*misalnya perceived quality*) merupakan suatu produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang merupakan sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

d) *Manufacturing-based approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operations-driven*. Pendekatan ini fokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas merupakan standar-standar yang ditetapkan oleh perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

e) *Value-based approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellence*”. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum

tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai merupakan barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*).

B. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai macam hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik peneliti yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan, (skripsi). Diantara penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini merupakan:

Sementara itu, kajian penelitian yang peneliti angkat dalam skripsi ini pembahasannya terfokus Komparasi Kinerja Antara Karyawan Tetap dengan Karyawan Tidak Tetap (Studi Kasus di UMKM Zaki Collection di Desa Padurenan Kabupaten Kudus). Adapun beberapa penelitian yang sesuai dengan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

No	Penulis / Peneliti	Judul Penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
1.	Ni Made Bella Sintya Devi, dkk	Analisis Perbandingan Pegawai Tetap Dan Pegawai Outsourcing Ditinjau Dari Pemberdayaan, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasional	Kualitatif	Penelitian tersebut menjelaskan beberapa hasil yakni sebagai berikut: 1. Hipotesis 1 diterima. Adanya perbedaan antara pegawai tetap dan pegawai <i>outsourcing</i> yang diuji dari pemberdayaan. Dimana pegawai tetap memiliki nilai ratarata yang lebih tinggi dibandingkan pegawai <i>outsourcing</i> . 2. Hipotesis 2 diterima. Adanya perbedaan antara pegawai tetap dan pegawai <i>outsourcing</i> yang diuji dari kepuasan kerja. Dimana pegawai tetap memiliki nilai rata-rata yang lebih tinggi dibandingkan

				pegawai <i>outsourcing</i> . 3. Hipotesis 3 diterima. Adanya perbedaan antara pegawai tetap dan pegawai <i>outsourcing</i> yang diuji dari komitmen organisasional. Dimana pegawai tetap memiliki nilai ratarata yang lebih tinggi dibandingkan pegawai <i>outsourcing</i> . 4. Terdapat perbedaan varians antara kelompok pegawai tetap dan pegawai <i>outsourcing</i> pada variabel pemberdayaan. Sedangkan pada variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasional tidak terdapat perbedaan varians atau persepsi pada kedua kelompok tersebut ²³ .
2.	Cut Putri Fahrina, dkk	Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasar Modern dan Pasar Tradisional di	Kualitatif	Berasarkan hasil penelitian tersebut bahwa pada Suzuya Mall terdapat 5 atribut kualitas pelayanan yang memenuhi kriteria kepuasan konsumen, sedangkan pada pasar peunayong hanya terdapat 4 atribut. Artinya kualitas

²³ Ni Made Bella Sintya Devi, dkk. "Analisis Perbandingan Pegawai Tetap Dan Pegawai Outsourcing Ditinjau Dari Pemberdayaan, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasional", Jurnal Sains Dan Seni Its Vol. 6, No. 2 (2017) Issn: 2337-3520 (2301-928x Print).

		Kota Banda Aceh Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasar Modern dan Pasar Tradisional di Kota Banda Aceh		pelayanan di Suzuya Mall lebih memuaskan konsumen dibanding dengan Pasar Peunayong. Terdapat empat atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama pada Suzuya Mall, sedangkan pada Pasar Peunayong tidak didapat atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama yang terletak pada kuadran I. Solusi perbaikan atribut kualitas pelayanan pada kedua pasar berbeda. Salah satu solusi perbaikan yang dapat dilakukan merupakan dengan melakukan penambahan kasir dan melakukan <i>skill upgrade</i> bagi karyawan untuk atribut B6 pada Suzuya Mall. Sedangkan pada Pasar Peunayong salah satu solusi perbaikan yang dapat dilakukan merupakan pada atribut A1 yaitu dengan cara menjaga kebersihan area pasar ²⁴ .
3.	Imas Panggih	Analisis Perbandingan	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa

²⁴ Cut Putri Fahrina, dkk. "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasar Modern dan Pasar Tradisional di Kota Banda Aceh" JURNAL Ilmiah Mahasiswa Pertanian, E-ISSN: 2614-6053 P-ISSN: 2615-2878, Vol. 4, No. 4, November 2019

	Mahaningsih dan Any Agus Kana	Kinerja Karyawan Tetap dan Karyawan Kontrak pada BPR Bank Daerah Gunungkidul Analisis Perbandingan Kinerja Karyawan Tetap dan Karyawan Kontrak pada BPR Bank Daerah Gunungkidul		rata-rata karyawan merupakan 93.40 dan kinerja kontrak merupakan 88.15. Dari uji <i>Independent Samples Ttest</i> diperoleh thitung (2.593 >ttabel (1.989); dengan demikian berarti H1 diterima artinya ada perbedaan yang signifikan antara kinerja karyawan tetap dan karyawan kontrak pada BPR Bank Daerah Gunungkidul ²⁵ .
--	-------------------------------	---	--	---

C. Kerangka Berpikir

Kerangka fikir sebagai landasan konseptual yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pada bentuk aktivitas penelitian Komparasi Kinerja Antara Karyawan Tetap dengan Karyawan Tidak Tetap (Studi kasus di UMKM Zaki Collection di Desa Padurenan Kabupaten Kudus)..

Struktur bagan di bawah ini merupakan diskripsi atas totalitas proses penelitian yang membahas tentang Komparasi Kinerja Antara Karyawan Tetap dengan Karyawan Tidak Tetap (Studi kasus di UMKM Zaki Collection di Desa Padurenan Kabupaten Kudus). Kerangka berpikir penelitian ini dapat divisualisasikan sebagai berikut:

²⁵ Imas Panggih Mahaningsih dan Any Agus Kana “Analisis Perbandingan Kinerja Karyawan Tetap dan Karyawan Kontrak pada BPR Bank Daerah Gunungkidul” Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta, ISSN 2721-3102 (Online), Vol 1, No 1 April 2020.

Gambar 1.1
Kerangka Berpikir

