

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. Kemampuan Kerja**

Robbin (Adamy, 2016) mengemukakan setiap orang mempunyai kemampuan yang berbeda-beda, baik untuk menyangkut kekuatan maupun kelemahan dalam hal kemampuan yang mereka miliki yang membuatnya relatif lebih unggul atau lebih rendah dibandingkan orang lain dalam melakukan tugas atau kegiatan tertentu.

Kemampuan kerja adalah keahlian yang diperoleh seseorang untuk melakukan tugas yang diberikan berdasarkan keterampilan, pengalaman, keandalan, serta waktu (Kurniawati & Mujanah, 2021). (Ginting et al., 2020) mengemukakan Kemampuan merupakan sebagai kapasitas mental dan fisik untuk mewujudkan berbagai tugas. Tyas (2019) mengemukakan bahwa kemampuan (*ability*) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja. (Tyas, 2019) mengemukakan Kemampuan adalah totalitas kekuatan yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan (Pasolong, 2017). Kekuatan yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan (Pasolong, 2017). Buchari Zainun (2018) dalam (Tyas, 2019) mengemukakan bahwa kemampuan merupakan kesanggupan atau kapasitas pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya. Berdasarkan beberapa pendapat itu dapat disimpulkan bahwa kemampuan adalah kesanggupan dan keterampilan

seseorang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaannya jika pengertian ini dikaitkan dengan istilah kemampuan pegawai,

Maka kemampuan pegawai puskesmas dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

## **2. Pengaruh Kemampuan**

### **a. Pengetahuan**

Pengetahuan dapat diperoleh dari pendidikan. Pendidikan di artikan sebagai proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi didalam organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pelatihan adalah serangkaian aktivitas yang diprogram untuk meningkatkan keahlian-keahlian, pengalaman, pengetahuan, atau pembahasan sikap individu. Latihan adalah kegiatan untuk memperbaiki kemampuan pegawai dengan cara meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan operasional dalam menjalankan suatu pekerjaan.

Sedangkan pendidikan merupakan kegiatan untuk memperbaiki kemampuan pegawai dengan cara meningkatkan pengetahuan dan pengertian tentang pengetahuan umumnya. Pelatihan bukanlah kegiatan yang berdiri sendiri. Pelatihan berfungsi untuk mengisi kekurangan pengetahuan dan

ketrampilan yang di perlukan untuk mampu melakukan pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan.

#### **b. Keterampilan (*SKILL*)**

Keterampilan adalah kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat. Pengertian ini biasanya cenderung pada aktivitas psikomotor. Keterampilan juga dapat diartikan sebagai kegiatan yang memerlukan praktek atau dapat diartikan sebagai implikasi dari aktivitas. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa keterampilan (*skill*) berarti suatu kemampuan pegawai yang berhubungan dengan penggunaan peralatan untuk memudahkan dalam bekerja.

#### **c. Motivasi Kerja**

Mathis dan Jackson (Permana, 2015) mengemukakan Motivasi berasal dari kata “*movere*” yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi (*motivation*) dalam manajemen hanya ditunjukkan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan pada khususnya. Motivasi adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Handoko (Murti & Srimulyani, 2013) mengemukakan Motivasi merupakan akibat dari suatu hasil yang ingin dicapai oleh seseorang dan perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya. Murti & Srimulyani, (2013) mengemukakan Motivasi adalah sebuah dorongan yang muncul dari dalam diri seseorang yang akan dilakukannya. Mathis dan Jackson, (Shafiah & Prasetyo, 2004) mengemukakan motivasi merupakan hasrat didalam seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan.

Robbins (Febriansyah & Sya'roni, 2017) mengemukakan Motivasi adalah ketersediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual. Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala (Febriansyah & Sya'roni, 2017) mengemukakan Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Menurut Veithzal

Rivai dan Ella Jauvani Sagala (Febriansyah & Sya'roni, 2017) motivasi dapat disimpulkan :

- a. Sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu.
- b. Suatu keahlian dalam mengarahkan pegawai dan perusahaan agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan pegawai dan tujuan perusahaan sekaligus tercapai.
- c. Sebagai inisiasi dan pengarahannya tingkah laku. Pelajaran motivasi sebenarnya merupakan pelajaran tingkah laku.
- d. Sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dalam diri.
- e. Sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

### **3. Indikator Motivasi Kerja**

Indikator-indikator untuk mengukur motivasi kerja menurut Syahyuti :

a. Dorongan Mencapai Tujuan

Seseorang yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi maka dalam dirinya mempunyai dorongan yang kuat untuk mencapai kinerja yang maksimal, yang nantinya akan berpengaruh terhadap tujuan dari suatu perusahaan atau instansi.

b. Semangat Kerja

Semangat kerja sebagai keadaan psikologis yang baik apabila semangat kerja tersebut menimbulkan kesenangan yang mendorong seseorang untuk bekerja lebih giat dan lebih baik serta konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan atau instansi.

c. Inisiatif dan Kreatifitas

Inisiatif diartikan sebagai kekuatan atau kemampuan seseorang karyawan atau pegawai untuk memulai atau meneruskan suatu pekerjaan dengan penuh energy tanpa ada dorongan dari orang lain atau atas kehendak sendiri, sedangkan kreatifitas adalah kemampuan seseorang pegawai atau karyawan untuk menemukan hubungan- hubungan baru dan membuat kombinasi-kombinasi yang baru sehingga dapat menemukan suatu yang baru. Dalam hal ini sesuatu yang baru bukan berarti sebelumnya tidak ada, akan tetapi sesuatu yang baru ini dapat berupa sesuatu yang belum dikenal sebelumnya.

d. Rasa Tanggung Jawab

Sikap individu pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang baik harus mempunyai rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang mereka lakukan sehingga pekerjaan tersebut mampu diselesaikan secara tepat waktu.

#### **4. Empati**

Baron dalam Indah (2018) mengemukakan bahwa empati adalah respons efektif dan kognitif yang kompleks dalam distress emosional orang lain. Empati termasuk kemampuan untuk merasakan keadaan emosional dari orang lain hingga merasa simpatik dan kemudian menyelesaikan masalah dan mengambil perspektif orang lain. Menurut Spreg dalam empati adalah salah satu aspek kognitif sosial yang memainkan peran penting ketika individu menyampaikan pesan kepada orang lain.

Empati merupakan kemampuan pada diri individu untuk mengidentifikasi apa yang orang lain rasakan atau pikirkan, sehingga dapat bersikap dengan tepat sebagai respon dari pikiran serta perasaan mereka. Adapun menurut Davis (Andini, 2018). Menurut Baron Cohen (dalam Solekha dkk, 2018: 88) empati mengacu pada kemampuan untuk merasakan atau memikirkan apa yang dialami orang lain yang akan mempengaruhi sikap kita.

#### **5. Indikator Empati Kerja**

Berempati tidak hanya dilakukan dalam bentuk memahami perasaan orang lain semata, tetapi harus dinyatakan secara verbal dan dalam bentuk tingkah laku. Tiga ciri dalam berempati menurut Gazda dalam Asri Budiningsih adalah:

- a. Mendengarkan dengan seksama apa yang di ceritakan orang lain, bagaimana perasaannya apa yang terjadi pada dirinya,

- b. Menyusun kata-kata yang sesuai untuk menggambarkan perasaan dan situasi orang tersebut,
- c. Menggunakan susunan kata-kata tersebut untuk mengenali orang lain dan berusaha memahami perasaan serta situasinya.

Daniel Goleman mengemukakan tiga ciri kemampuan empati yang harus dimiliki antara lain :

- a. Mendengarkan pembicaraan orang lain dengan baik, artinya individu mampu memberi perhatian dan menjadi pendengar yang baik dari segala permasalahan yang di ungkapkan orang lain kepadanya.
- b. Menerima sudut pandang orang lain, artinya individu mampu memandang permasalahan dari titik pandang orang lain sehingga akan menimbulkan toleransi dan kemampuan menerima perbedaan.
- c. Peka terhadap perasaan orang lain, artinya individu mampu membaca perasaan orang lain dari isyarat verbal dan non verbal seperti nada bicara, ekspresi wajah, gerak-gerik dan bahasa tubuh lainnya.

T. Safaria (2005: 105) mengemukakan ciri atau indikator empati terdiri dari: 1) Ikut merasakan, merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain; 2) Dibangun berdasarkan kesadaran diri, ada kemauan dalam diri seseorang untuk peka terhadap perasaan orang lain; 3) Peka terhadap bahasa non verbal, seseorang dapat dikatakan berempati apabila orang tersebut mampu merasakan bahasa non verbal yang diperlihatkan oleh orang lain; 4) Mengambil peran, artinya seseorang mampu mengambil tindakan atas permasalahan yang sedang dihadapinya; 5) Tidak larut atau tetap kontrol emosi diri, artinya seseorang dapat mengendalikan diri dalam membantu

memecahkan masalah. Berdasarkan uraian di atas, dapat di simpulkan beberapa indikator empati yaitu:

- a. Mendengarkan pembicaraan orang lain dengan baik, artinya individu mampu memberi perhatian dan menjadi pendengar yang baik dari segala permasalahan yang di ungkapkan orang lain kepadanya;
- b. Menerima sudut pandang orang lain, artinya individu mampu memandang permasalahan dari titik pandang orang lain sehingga akan menimbulkan toleransi dan kemampuan menerima perbedaan
- c. Peka terhadap perasaan orang lain, artinya individu mampu membaca perasaan orang lain dari isyarat verbal dan non verbal seperti nada bicara, ekspresi wajah, gerakgerik dan bahasa tubuh lainnya.

## **6. Kinerja Pegawai**

Sinambela (2015) mengemukakan kinerja adalah pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Robbins dalam (Sinambela, 2015) mengemukakan bahwa kinerja diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan.

Hersey dan Blanchard dalam (Sinambela, 2015) mengemukakan kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus 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.

Prawirosentono dalam (Sinambela, 2015) mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Sinambela (2015) mengemukakan terdapat empat elemen dari kinerja yaitu:

- a. Hasil kerja yang dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti bahwa kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara perorangan atau berkelompok.
- b. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk bertindak sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik. Meskipun demikian, orang atau lembaga tersebut tetap harus dalam kendali, yakni mempertanggung jawabkan pekerjaannya kepada pemberi hak dan wewenang sehingga dia tidak akan menyalahgunakan hak dan wewenangnya tersebut.
- c. Pekerjaan harus dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas-tugas individu atau lembaga harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.

- d. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, pekerjaan tersebut harus sesuai dengan moral dan etika yang berlaku umum.

Menurut Mathis (2011:113) kinerja karyawan umumnya.

## B. Penelitian Terdahulu

Berikut disajikan ringkasan penelitian terdahulu yang tampak sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No.</b>	<b>Penulis</b>	<b>Judul</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1.	Ceonraad, Dhea Perdana (2017)	Pengaruh Kemampuan, Motivasi dan Komitmen Terhadap Kinerja Pegawai	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan, motivasi dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
2.	Shafiah, SeptianiAg ustina, Siswidiyanto, Prasetyo , Wima Yudo	Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu	Kuantitatif	Hasil uji F dan uji t dapat di ketahui bahwa secara parsial dan simultan variabel kemampuan dan motivasi, berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang. Berdasarkan hasil koefisien regresi

Lanjutan

No.	Penulis	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				(b) masing-masing variabel motivasi mempunyai pengaruh
3.	N.K Nuariningsih, N.M.A. Widiastini	Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri	Kuantitatif	kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan (3) Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan 4) Kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi dan signifikan.
4.	Ariyadin dan Nawangsari, Lenny Christina	Pengaruh Motivasi , Disiplin Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. XYZ Kota Jakarta Barat	Kuantitatif	Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi, disiplin dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan. Saran untuk PT. XYZ, Jakarta Barat, antara lain, jika motivasi kerja dilakukan secara

Lanjutan

No.	Penulis	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				profesional, karyawan dapat bekerja secara produktif yang akan meningkatkan disiplin, lingkungan kerja yang kondusif, dan kinerja karyawan secara keseluruhan.
5.	Afif Solaiman	Pengaruh kompetensi, empati dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan studi pada cv. Karya alam abadi sampang cilacap jawa tengah periode 2018-2019	kuantitatif	Dengan menggunakan taraf signifikansi 5% menunjukkan bahwa (1) Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Karena nilai sig, untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,212 > 0,05$ sehingga H1 kompetensi tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. H1 dinyatakan di Tolak. (2).Empati berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Karena nilai sig, untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah

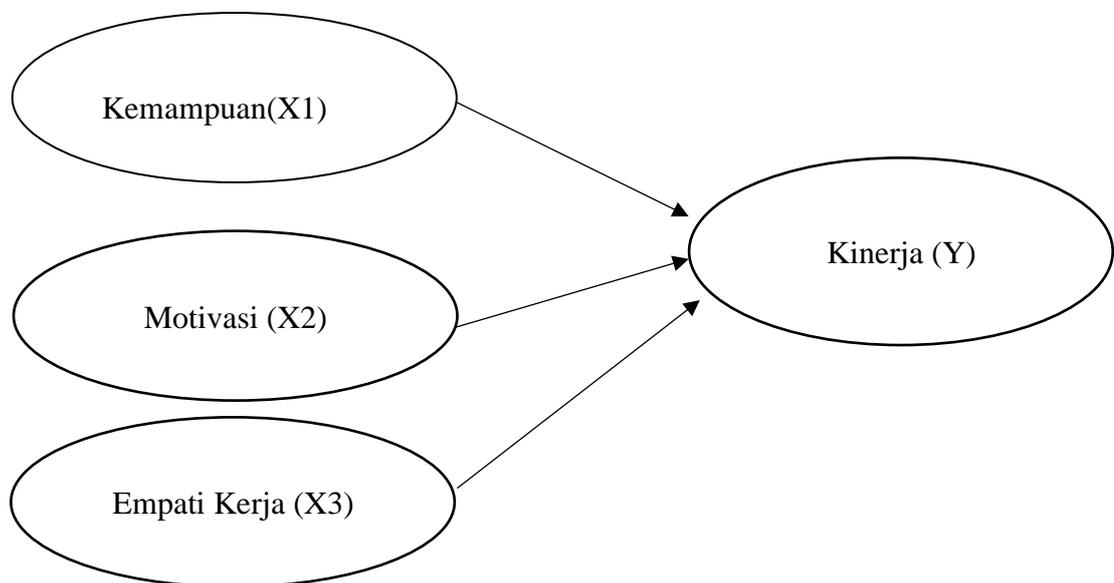
Lanjutan

No.	Penulis	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				sebesar $0,018 < 0,05$ sehingga dapat di simpulkan bahwa Empati berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.
6.	ArifinEfeni, Irwansyah, HazairinHabibe	Pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada badan pengelolaan keuangan dan aset daerah kabupaten lampung tengah	kuantitatif	Berdasarkan analisis data telah ditemukan jawaban hipotesis yakni sebagai berikut; Terdapat pengaruh kemampuan kerja (X1) terhadap kinerja pegawai (Y), dengan tingkat pengaruh sebesar 32,3%. Terdapat pengaruh motivasi kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) dengan tingkat pengaruh sebesar 32,7%. Terdapat pengaruh kemampuan kerja (X1) dan msecara bersama-sama terhadap kinerja pegawai (Y) dengan (X2)

### C. Kerangka konseptual Penelitian

Kerangka konseptual dalam penelitian ini merupakan panduan dasar yang akan digunakan peneliti sebagai pembatas pada setiap pokok bahasan yang ingin diteliti dan memperoleh hasil penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja, kompetensi kerja dan budaya organisasi. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan. Maka berikut adalah tampilan dari kerangka konseptual penelitian yang tergambar sebagai berikut:

**Gambar 1. Kerangka Konseptual**



### D. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini, berdasarkan kajian teori dan kerangka pemikiran adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai pada Puskesmas Takkalalla Kabupaten Wajo.

2. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Takkalalla Kabupaten Wajo.
3. Empati kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada puskesmas Takkalalla Kabupaten Wajo.