

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

##### **1. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia (SDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya (Susan, 2019). Sumber daya manusia merupakan suatu kemampuan yang ada pada setiap manusia yang ditentukan oleh daya pikir serta daya fisiknya Sunarmintyastuti & Hugo Aries Suprpto (2019).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset paling penting bagi organisasi karena SDM merupakan penggerak utama aktivitas organisasi, baik sebagai operator, pemelihara, produsen, hingga desainer dari setiap sistem dalam organisasi (Aula et al., 2022). Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain (Susan, 2019).

##### **2. Kinerja**

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting karena sudah terbukti sangat penting manfaatnya. Suatu perusahaan menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh – sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan tersebut untuk

mencapai hasil kerja yang memuaskan, tanpa adanya kinerja yang baik, maka keberhasilan pun akan sulit tercapainya (Muiz et al., 2022).

Pengertian kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya untuk mencapai target kerja. Pegawai dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan instansi atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja dari pegawai dapat mempengaruhi kinerja instansi secara keseluruhan (Nabawi, 2019).

Seorang karyawan dapat di tentukan kinerjanya efektif atau tidak, perlu di kaji terlebih dahulu tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kinerjanya. Kinerja setiap kegiatan dan individu merupakan kunci pencapaian produktivitas karena kinerja adalah suatu hasil dimana orang-orang dan sumber daya lain yang ada dalam perusahaan secara bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan (Muiz et al., 2022). Kinerja kerja seorang pegawai dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya faktor intrinsik yaitu personal/individual dan faktor ekstrinsi yaitu kepemimpinan, sistem, tim, situasional, dan konflik. Faktor berikutnya yang dapat memengaruhi kinerja adalah motivasi

menyatakan orang yang termotivasi secara intrinsik akan berkomitmen terhadap suatu tugas dibanding mereka yang termotivasi secara ekstrinsik (Sunjoyo, 2018).

Dalam menentukan standar maka perlu bagi penilai mengetahui unsur- unsur yang harus dinilai, sehingga tidak ada yang luput dari penilaian agar obyektifitas terjaga. Adapun unsur-unsur atau indikator tersebut, ialah (Kasnaeny, 2015).

- a. Prestasi Kerja
- b. Kejujuran
- c. Kedisiplinan
- d. Kerjasama
- e. Tanggung jawab

### **3. Dukungan Keluarga**

Dukungan keluarga adalah semua bentuk hubungan interpersonal yang meliputi sikap, tindakan dan penerimaan terhadap anggota keluarga, sehingga anggota keluarga merasa ada yang memperhatikannya. Anggota keluarga di pandang sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam lingkungan keluarga. Anggota keluarga memandang bahwa orang yang bersifat mendukung selalu siap memberikan pertolongan dan bantuan jika di perlukan (Hastuti, 2020).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi dukungan keluarga, adalah (Hastuti, 2020) :

## 1) Faktor Internal

### a. Tahap perkembangan

Artinya dukungan keluarga dapat ditentukan oleh faktor usia dalam hal ini adalah pertumbuhan dan perkembangan, dengan demikian setiap rentang usia (bayi-lansia) memiliki pemahaman dan respon terhadap perubahan kesehatan berbeda-beda.

### b. Pendidikan dan Tingkat Pengetahuan

Keyakinan seorang terhadap adanya dukungan terbentuk oleh variabel intelektual yang terdiri dari pengetahuan, latar belakang pendidikan, dan pengalaman masa lalu. Kemampuan kognitif akan membentuk cara berfikir seseorang termasuk kemampuan untuk memahami faktor- faktor yang berhubungan dengan penyakit dan menggunakan pengetahuan tentang kesehatan untuk menjaga kesehatan dirinya. Pendidikan dan pengetahuan yang dimiliki seseorang mampu memberikan pemahaman mengenai segala hal yang ada pada dirinya.

### c. Faktor Emosional

Faktor emosional juga mempengaruhi keyakinan terhadap adanya dukungan dan cara melaksanakannya. Seseorang yang secara umum terlihat sangat tenang mungkin mempunyai respon emosional yang kecil selama ia sakit. Seorang individu yang tidak mampu melakukan koping secara emosional terhadap ancaman penyakit dan mungkin menyangkal adanya gejala penyakit pada dirinya dan tidak mau mengalami pengobatan.

d. Spiritual

Aspek spiritual dapat terlihat dari bagaimana seseorang menjalani kehidupannya, menyangkut nilai dan keyakinan yang dilaksanakan, hubungan dengan keluarga atau teman dan kemampuan mencari harapan dan arti dalam hidup.

2) Faktor Eksternal

a. Praktik di keluarga

Cara bagaimana keluarga memberikan dukungan biasanya mempengaruhi penderita dalam melaksanakan kesehatannya. Misalnya, Klien juga akan melakukan tindakan pencegahan jika keluarga melakukan hal yang sama.

b. Faktor Keluarga

Faktor keluarga dapat meningkatkan resiko terjadinya penyakit dan mempengaruhi cara seseorang mendefinisikan dan bereaksi terhadap penyakitnya.

c. Latar Belakang Budaya

Latar belakang budaya mempengaruhi keyakinan nilai dan kebiasaan individu dalam memberikan dukungan termasuk cara pelaksanaan kesehatan pribadi. Budaya yang ada disekitar seseorang, mampu mempengaruhi kepribadian individu tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa latar belakang budaya menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi dukungan keluarga.

Adapun jenis-jenis dukungan keluarga, adalah (Hastuti, 2020) :

1) Dukungan Emosional (*Emotional Support*)

Dukungan emosional adalah keluarga sebagai tempat yang aman dan damai untuk istirahat serta pemulihan dan membantu penguasaan terhadap emosi. Dukungan emosional meliputi dukungan yang diwujudkan dalam bentuk adanya kepercayaan dan perhatian.

2) Dukungan Penghargaan (*Esteem Support*)

Dukungan penghargaan, keluarga bertindak sebagai pemberi umpan balik untuk membimbing dan menengahi pemecahan masalah, seperti memberikan support, penghargaan dan perhatian. Dukungan penghargaan merupakan suatu dukungan dari keluarga dalam bentuk memberikan umpan balik dan penghargaan kepada anggota keluarga, menunjukkan respon positif yaitu dorongan atau persetujuan terhadap gagasan, ide, juga perasaan seseorang. Dukungan penghargaan yang diberikan oleh keluarga mampu membuat individu merasa dihargai dan dicintai dalam lingkungan keluarganya sehingga memberikan respon positif dari penerima dukungan.

3) Dukungan Instrumental (*Instrumental Support*)

Dukungan instrumental keluarga merupakan suatu dukungan atau bantuan penuh dari keluarga dalam bentuk memberikan bantuan tenaga, dana, maupun meluangkan waktu untuk membantu melayani dan mendengarkan anggota keluarga dalam menyampaikan pesannya.

#### 4) Dukungan Informasi (*Informational Support*)

Pemberian dukungan informasi peran keluarga dinilai sebagai pusat informasi, artinya keluarga diharapkan mengetahui segala informasi terkait dengan anggota keluarga, pemberian saran dan suggesti, informasi yang dapat digunakan untuk mengungkap suatu permasalahan. Manfaat dari dukungan ini adalah dapat meminimalisir munculnya tekanan yang ada pada diri individu akibat tuntutan dilingkungan masyarakat, seperti memberikan nasehat, usulan, petunjuk, serta pemberian informasi yang mungkin akan dibutuhkan oleh anggota keluarga yang lain.

**Tabel 1. Indikator pengukuran dukungan keluarga**

No	Indikator pengukuran dukungan keluarga
1	Penghargaan yang diterima dari anggota keluarganya
2	Dukungan dalam pembagian tugas
3	Pembagian tanggung jawab
4	Dukungan emosional yang diterima dari keluarga
5	Kualitas hubungan baik dalam keluarga

Mukarramah & Nur,(2020)

#### 4. Dukungan Rekan Kerja

Hubungan antara keseimbangan kehidupan kerja dan kinerja karyawan adalah sebuah hubungan yang positif (Mustikaningrum & Mirwan, 2022). Dukungan rekan kerja diartikan sebagai support system yang ada pada diri rekan kerja untuk memotivasi karyawan lain (Dian, 2015). Sedangkan menurut Wibowo & Tholok (2019) bahwa dukungan rekan kerja adalah seseorang atau sekelompok orang yang

memelihara hubungan timbal balik dalam mendukung pekerjaan yang sedang dilakukan. Dukungan rekan kerja mengacu pada karyawan yang saling membantu dalam pelaksanaan tugas mereka dengan berbagi pengetahuan dan pengalaman, serta menawarkan dorongan dan dukungan George & Zhou (2001). Dukungan rekan kerja seperti aspek dukungan informasi yang selanjutnya dapat membantu rekan kerja dengan memberikan saran, bimbingan, atau masukan untuk memecahkan masalah di tempat kerja (Mongdong et al., 2021).

Adanya dukungan-dukungan yang diberikan oleh atasan maupun dari sesama rekan kerja inilah yang nantinya menjadi hal terpenting bagi pegawai itu sendiri, karena keberadaannya diperhatikan oleh orang-orang yang berada di dalam lingkungan kerjanya. Pada saat pegawai tersebut sedang bekerja dan mendapatkan kesulitan di dalam memberikan pelayanan, maka pimpinan dan rekan kerja dapat memberikan dukungan berupa pemberian bantuan seperti pemberian informasi terkait cara pelayanan, atau sekedar pemberian semangat kepada pegawai tersebut. Apabila hal ini dilakukan secara terus menerus, maka pegawai tersebut merasakan bahwa dirinya diperhatikan dan ia tidak merasa sendirian dan nantinya suasana dan lingkungan kerja yang terjadi menjadi baik (Sengkey, 2021).

Instansi seharusnya memiliki hubungan yang baik kepada para pegawainya, tidak hanya berupa saling mengenal, juga lebih mengetahui apa yang dibutuhkan pegawainya dan instansinya. Apabila hal tersebut terjadi, maka akan memudahkan pegawai untuk bekerja dengan lebih produktif sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh instansinya dan pegawai tersebut akan melakukan pekerjaannya dengan senang



hati juga percaya diri, ia merasa mampu untuk melakukan pekerjaannya (Sengkey, 2021).

Tingginya dukungan dari rekan kerja mampu mengurangi stres kerja dan sebaliknya semakin rendah dukungan rekan kerja maka stres kerja akan sulit dihadapi (Musyaddat et al., 2017). Menurut hasil studi Chandra (2012) stres di tempat kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, untuk itu ketika stres di tempat kerja meningkat, hal itu menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Sebaliknya, ketika stres di tempat kerja berkurang, kinerja karyawan meningkat. Dampak stres kerja terhadap kinerja karyawan adalah negatif, yaitu ketika stres kerja rendah, kinerja karyawan meningkat, dan sebaliknya Batubara & Ferryal (2022).

Terdapat beberapa bentuk dukungan sosial yang dapat diberikan kepada rekan kerja, yaitu :

a) Dukungan emosional

Yang dimaksud dukungan emosional adalah empati kepada rekan kerja lainnya ketika mengalami permasalahan. Hal ini bisa dengan menjadi pendengar yang baik dan tidak menghakimi secara sepihak saat rekan kerja bercerita tentang masalah yang dihadapinya.

b) Pertolongan atau bimbingan

Contoh sederhananya adalah saling menolong saat mengerjakan proyek dalam tim. Memang masing-masing individu punya perannya dalam tim, tapi tidak ada salahnya saling membantu agar proyek dapat berjalan lancar. Bentuk

dukungan sosial ini penting, karena bukan hanya untuk menyelesaikan sebuah proyek, tapi menambahkan rasa percaya dan kerja sama.

c) Berbagi pandangan

Bentuk lainnya yang dapat kamu lakukan adalah memberikan pandanganmu terhadap apa yang telah rekan kerjamu lakukan. Misal, ini adalah hari pertamanya menghadapi klien, kamu bisa memberikan komentar terhadap performanya. Tetapi, ingat harus kritik yang membangun dan disampaikan dengan mulus. Maka rasa percaya dirinya akan semakin naik juga.

d) Berbagi informasi

Jangan menutupi informasi yang penting dari rekan kerja. Bagikan dan minta pendapatnya kalau perlu. Mereka akan merasa lebih diapresiasi dan telah menjadi bagian dari timmu. Kamu tidak mau, kan, sampai koordinasi dengan rekan kerja berantakan hanya karena informasi yang tidak didistribusikan dengan baik.

Ternyata, dengan adanya rekan kerja yang suportif atau mendukung, dapat memengaruhi berbagai aspek dalam lingkungan kerja. Ada lima manfaat dukungan sosial rekan kerja :

1. Meningkatkan percaya diri kamu dan rekan kerjamu
2. Meningkatkan komunikasi antar tim
3. Menumbuhkan semangat kerja antar tim
4. Mengembangkan skill kepemimpinanmu atau punya rekan kerja
5. Baik untuk kesehatan, karena stres dan beban dalam pikiran akan berkurang

**Tabel 2. Indikator pengukuran dukungan rekan kerja**

No	Indikator dukungan rekan kerja
1	Menerima bantuan dan dukungan dari rekan kerja
2	Perasaan diterima di kelompok kerja
3	Perhatian dan motivasi dari rekan kerja
4	Perasaan nyaman dapat tercipta dengan hubungan yang baik dengan sesama rekan kerja

Mukarramah &amp; Nur, (2020)

**B. Penelitian Terdahulu****Tabel 3. Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Evit Harmawati, Umi Farida, Adi Santoso (2022)	Pengaruh Dukungan Rekan Kerja, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo	<b>Variabel dependent</b> (Kinerja Pegawai). <b>Variabel Independent</b> (Dukungan rekan kerja, motivasikerja, dan disiplin kerja).	Berdasarkan hasil yang di dapatkan, dukungan rekan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kab. Ponorogo.
2	Marsael M. Sengkey (2021)	Pengaruh Dukungan Sosial Rekan Kerja Terhadap Kinerja Dikota Tomohon	<b>Variabel dependent</b> (Kinerja) <b>Variabel Independent</b> (dukungan sosial rekan kerja)	Hasil tersebut mengandung arti bahwa, terdapat pengaruh positif dari variabel dukungan sosial rekan kerja terhadap variabel kinerja pegawai

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3	Gabriel Saulina Batubara, Ferryal Abadi (2022)	Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Rekan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Intervening	<b>Variabel dependent</b> (Kinerja Karyawan). <b>Variabel Independent</b> (Beban kerja, dan dukungan rekan kerja).	Kesimpulan yang dapat diambil. Berdasarkan hasil dan analisa yang telah dijabarkan sebelumnya adalah peran dukungan rekan kerja dan Optimalisasi beban pekerjaan mampu meningkatkan Kinerja karyawan dengan stres Kerja yang rendah.
4	Noratul Mukarramah & Chalil (2019)	Pengaruh Dukungan Rekan Kerja Dan Dukungan Keluarga Terhadap Kinerja Dengan Job Embeddedness Sebagai Pemediiasi Pada Anggota Kepolisian Satlantas Polresta Banda Aceh	<b>Variabel dependent</b> (Kinerja Pegawai) <b>Variabel Independent</b> (Dukungan Rekan Kerja, dan Dukungan Keluarga)	Berdasarkan hasil dukungan rekan kerja dan keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pada anggota kepolisian satlantas polresta Banda Aceh.

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
5	Adhe Lely Serli Dewi (2019)	Pengaruh Dukungan Sosial Keluarga Terhadap Kinerja Perawat RSUD Sulthan DaengRadja Bulukumba Dengan Burnout Sebagai Variabel Intervenung	<b>Variabel dependent</b> (Kinerja Karyawan). <b>Variabel Dependent</b> (Dukungan Sosial Keluarga).	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel dukungan sosial keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

Sumber : Isoquant Jurnal

### C. Kerangka Konseptual Penelitian

#### 1. Pengaruh Dukungan Keluarga Terhadap Kinerja Guru

Dukungan keluarga adalah sikap, tindakan dan penerimaan keluarga terhadap anggota keluarganya, berupa dukungan informasional, dukungan penilaian, dukungan instrumental dan dukungan emosional. Adanya dukungan keluarga cenderung memungkinkan para pegawai untuk menghabiskan lebih banyak waktu dan usaha di tempat kerja, lebih fokus pada peran mereka, dan melaksanakan tugas-tugas dengan sukses. Dukungan keluarga juga memungkinkan para pegawai untuk berhasil mengelola tanggung jawab mereka ditempat kerja Mukarramah & Nur, (2020).

Berdasarkan hasil penelitian Mukarramah & Nur, (2020), dukungan keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pada anggota kepolisian satlantas polresta Banda Aceh dengan nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,653. Artinya ketika dukungan keluarga meningkat tinggi pada anggota kepolisian satlantas polresta Banda Aceh, maka akan meningkatkan kinerja pada anggota tersebut karena apabila

dukungan yang diterima para anggota polisinya baik dari keluarga mereka maka para anggota akan lebih banyak menghabiskan waktunya di tempat kerja.

## **2. Pengaruh Dukungan Rekan Kerja Terhadap Kinerja Guru**

Dukungan rekan kerja umumnya sebagai dorongan untuk memperoleh pembelajaran baru di tempat kerja. Manusia yang merupakan makhluk sosial dituntut untuk memiliki kemampuan dapat bersosialisasi dengan sesama. Salah satu ciri khas kualitas hidup manusia yaitu memiliki hubungan antar personal satu dengan yang, memberikan penilaian, nasehat dan bekerja sama dalam menghadapi berbagai masalah hidup. Pegawai yang menyukai pekerjaan dan merasa senang melakukan tugas-tugasnya serta berperilaku ramah dengan orang lain menunjukkan situasi harmonis di lingkungan kerja. Saling memberi motivasi untuk bekerja lebih baik dan bersikap positif menunjukkan rekan kerja yang baik seperti memiliki komitmen yang tinggi terhadap tugas dan rekan, kegembiraan, dan memiliki kepuasan saat bekerja Harmawati et al., (2022).

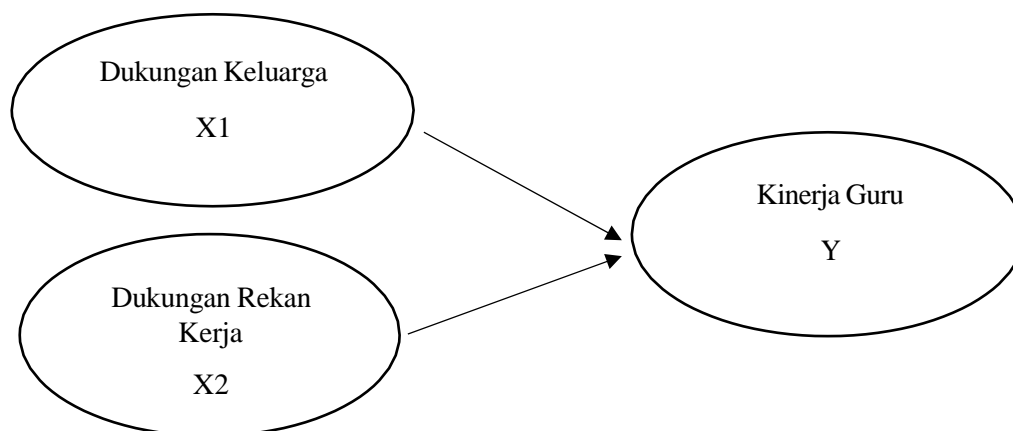
Berdasarkan hasil analisis statistik dan pembahasan penelitian Harmawati et al., (2022) “Pengaruh Dukungan Rekan Kerja, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo”, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan terkait hasil dari penelitian ini yaitu dukungan rekan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kab. Ponorogo.

### 3. Pengaruh Dukungan Keluarga dan Rekan Kerja Terhadap Kinerja Guru

Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja setiap anggota pada organisasinya. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup organisasi tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya Mukarramah & Nur, (2020).

Di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mukarramah & Nur, (2020), dukungan rekan kerja dan keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pada anggota kepolisian satlantas Polresta Banda Aceh.

Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa dukungan keluarga dan rekan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja guru, dimana dukungan dari keluarga dan rekan kerja memiliki pengaruh positif, sebab dapat meningkatkan motivasi sehingga dapat menunjang peningkatan kinerja guru.



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis adalah pernyataan formal menyajikan hubungan yang diharapkan antara variabel independen dan variabel dependen. Hipotesis adalah jawaban sementara yang hendak diuji kebenarannya melalui penelitian. Berdasarkan uraian definisi dari beberapa ahli, bisa ditarik kesimpulan bahwa dalam hipotesis terdapat beberapa komponen penting yakni dugaan sementara, hubungan antar variabel dan uji kebenaran. Pemahaman atas hipotesis mencakup 3 proses utama, yakni Yam & Ruhiyat (2021) :

1. Mencari media landasan menyusun hipotesis
2. Menyusun dalil atau teori terkait yang menjadi jembatan antara variable dependen dan variabel independen, dalam rangka membangun analisis
3. Memilih statistika yang tepat sebagai alat uji.

Sehingga dengan demikian, substansi hipotesis adalah pernyataan sementara berbasis norma-norma terkait pada suatu fenomena atau kasus penelitian dan akan diuji dengan suatu metode atau statistika yang tepat.

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dijelaskan di atas, dapat dirumuskan hipotesis sementara, yaitu :

1. Dukungan keluarga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru.
2. Dukungan rekan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru.