

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sumber Daya Manusia

2.1.1 Definisi Sumber Daya Manusia

Manusia diciptakan oleh tuhan sebagai makhluk yang paling sempurna diantara makhluk ciptaan tuhan yang lainnya, kesempurnaan itu berada pada akal. Dengan akal manusia dapat melakukan interaksi sosial dengan sesama, mempunyai kemampuan berpikir untuk mengambil keputusan, dan bisa membedakan mana yang baik dan mana yang buruk itulah yang dinamakan potensi, maka dari itu ujung tombak dari suatu perusahaan adalah sumber daya manusia, perusahaan dibangun bukan hanya sekedar ada tapi mempunyai tujuan. Untuk mencapai tujuan, perusahaan memerlukan sumber daya manusia akan tetapi hal itu saja tidak cukup, perlu adanya pembinaan, pengembangan potensi, dan sebagainya supaya perusahaan juga dapat memperoleh hasil yang maksimal. Sehingga tujuan antara individual dan perusahaan dapat terwujud secara bersama.

Kapasitas dan kualitas dapat dibentuk melalui pengalaman, dengan mengadakan pelatihan-pelatihan yang ada secara tidak langsung perusahaan meningkatkan *value* dan kualitasnya. Teknologi memang semakin berkembang pesat akan tetapi tanpa adanya penernaan dari sumber daya manusia teknologi bukan modal utama, karena pada hakikatnya teknologi diciptakan bukan dilahirkan.

Menurut Benjamin (2017:5), Sumber daya alam bukan penentu kemajuan suatu perusahaan atau organisasi akan tetapi kemajuan dan salah satu kunci

keberhasilannya adalah sumber daya manusia. Karena dengan adanya sumber daya manusia, Sumber daya alam dapat diolah menjadi suatu kegiatan usaha yang nantinya akan menjadi hasil bagi perusahaan atau organisasi tersebut.

2.1.2 Karakteristik Sumber Daya Manusia

Menurut Ali (2016:3), Untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi diperlukan sumber daya manusia berkarakter, baik dalam pengetahuan maupun ketrampilan karena sumber daya manusia faktor penentu untuk mencapai hasil yang optimal, untuk membentuk karakter sumber daya manusia di suatu perusahaan maka diperlukan :

1. Pengalaman dan Pengetahuan

Menambah wawasan bukah hanya dari segi pengetahuan, untuk menjadi sumber daya manusia yang berkompeten dibutuhkan pengalaman, sumber daya manusia yang professional terlahir karena rasa ingin tahu dan ingin belajar yang tinggi sehingga akan terus merasa butuh ilmu pengetahuan dan pengalaman.

2. Mempunyai Rasa Tanggung Jawab

Setiap perusahaan pasti memiliki harapan yang tinggi terhadap sumber daya manusia nya, perusahaan tidak asal dalam memilih sumber daya manusia, dibutuhkan aspek penilaian yang sudah diterapkan perusahaan tersebut. Sebagai sumber daya manusia yang sudah dipercaya oleh suatu perusahaan maka timbal baliknya dengan cara menjalankan tanggung jawab yang perusahaan berikan.

3. Konsisten

Perusahaan dan sumber daya manusia sama-sama memiliki tujuan, untuk mencapai tujuan itu diperlukan keselarasan agar perusahaan dan sumber daya manusia bisa berjalan dengan seimbang sehingga saling memberikan manfaat. Agar berjalan dengan baik sumber daya manusia hanya butuh konsisten pada tujuan individu maupun tujuan perusahaan.

2.1.3 Fungsi Sumber Daya Manusia

Menurut Sonny (2015:5), Berikut adalah Fungsi Sumber Daya Manusia :

1. Sebagai Penggerak Perusahaan atau Organisasi

Untuk menghasilkan barang dan jasa suatu perusahaan atau organisasi memerlukan sumber daya manusia, bukan hanya sebagai pekerja sumber daya manusia juga dibutuhkan untuk memimpin perusahaan atau organisasi. Pengelolaan, perencanaan, dan pembangunan dapat terealisasi jika terdapat sumber daya manusia di dalamnya, pada dasarnya sumber daya manusia mempunyai kemampuan untuk menghasilkan baik itu berupa barang atau jasa. Akan tetapi pekerja biasa dengan pemimpin perusahaan tidak bisa disamakan, karena setiap sumber daya manusia memiliki standar kompetensi yang berbeda baik dari segi pengalaman, pengetahuan, skill dan kapasitas.

2. Sebagai Penggerak Ekonomi Suatu Negara

Sumber daya manusia bukan hanya sekedar penggerak suatu perusahaan atau organisasi ketika sumber daya manusia dapat menciptakan peluang secara mandiri seperti membuka lapangan pekerjaan atau membangun usaha yang berinteraksi dengan negara lainnya, maka kelajuan ekonomi dalam suatu negara akan terbangun secara otomatis.

3. Sebagai Pengembang Kemajuan Teknologi

Selain sebagai penggerak untuk menciptakan dan membangun suatu perusahaan atau organisasi sumber daya manusia juga dapat mengembangkan kemajuan teknologi, pada masa sekarang teknologi sangat berkembang pesat sumber daya manusia dituntut untuk melahirkan inovasi-inovasi baru sehingga teknologi semakin berkembang dan memberikan dampak yang positif bagi suatu perusahaan maupun negara untuk melakukan banyak perubahan.

2.2 Definisi Proses

Menurut Djalaludin (2015:30), Proses berkaitan dengan sumber daya manusia karena objek dari sebuah proses untuk melakukan pelaksanaan, perubahan, dan pengembangan dengan tujuan menghasilkan sesuatu yang ingin dicapai. Di dalam perusahaan atau organisasi proses dapat diartikan dengan kegiatan atau aktivitas yang sedang dilakukan dalam rangka menjalankan kestabilan dan keseimbangan untuk menyelesaikan berbagai macam permasalahan yang terjadi di lingkungan perusahaan atau organisasi. Proses juga mendukung keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam menjalankan bisnisnya.

2.3 Pengembangan

2.3.1 Definisi Pengembangan

Menurut Dzulkifli (2016:19), Pengembangan merupakan proses menciptakan terobosan baru yang kemudian dijadikan sebagai pedoman dan digunakan oleh berbagai pihak baik untuk kepentingan umum, individu maupun perusahaan. Di sisi lain pengembangan juga dapat diartikan sebagai bentuk pembaruan terhadap inovasi yang sudah ada yang tujuannya untuk memperbaiki

supaya menjadi lebih baik dari sebelumnya. Pentingnya pengembangan bagi suatu perusahaan atau organisasi yaitu sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas perusahaan atau organisasi agar tidak terjadi kemunduran pada kegiatan usaha, sebab melalui pengembangan perusahaan atau organisasi dapat menemukan gagasan-gagasan dan mengatur strategi dengan mudah.

2.3.2 Definisi Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Adji & Mawardi (2018:55), Bagi perusahaan kualitas terhadap suatu produk yang berupa barang dan jasa sangat menentukan kelangsungan kegiatan usahanya, untuk menjadi perusahaan yang dominan diantara pesaing, perusahaan tersebut wajib memiliki berbagai macam konsep dan ide-ide yang berkelanjutan dengan jangka waktu yang relatif lama. Maka dari itu perlu adanya pengembangan sumber daya manusia di dalam perusahaan sehingga produktivitas, loyalitas dan kreatifitas sumber daya manusia meningkat, dan nantinya akan memberikan dampak yang positif terhadap kualitas produk berupa barang dan jasa di perusahaan tersebut. Bukan dari segi kualitas produk saja yang meningkat, pengembangan sumber daya manusia ini juga berdampak pada peningkatan ketrampilan, peningkatan kemampuan kerja, berkembangnya wawasan serta perubahan pada perilaku.

2.3.3 Fungsi Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Baskara (2017:122), Dalam menjalankan kegiatan usaha perusahaan perlu memperhatikan aspek-aspek internal yang membantu jalannya perusahaan untuk merealisasikan tujuannya, sehingga terjalin hubungan yang baik, berikut adalah fungsi pengembangan pada sumber daya manusia:

1. Meningkatkan Daya Cipta

Jika perusahaan hanya mengharapkan keuntungan terus menerus tanpa memperhatikan sumber daya manusia nya maka perusahaan tersebut tidak akan bertahan lama ketika menjalankan kegiatan usahanya karena sumber daya manusia merupakan aset utama bagi perusahaan bukan alat maupun mesin. Meningkatkan daya cipta dapat dibentuk melalui pengembangan atau pelatihan, sehingga kualitas sumber daya manusia selaras dengan kualitas produk barang dan jasa yang dihasilkan.

2. Pembentukan Karakter dan Skill

Bertujuan untuk menambah wawasan, pengetahuan dan memperbanyak pengalaman, pembentukan karakter dan skill ini memiliki fungsi pengembangan yang bersifat internal dan individual. Pengembangan ini memudahkan perusahaan untuk mendapatkan sumber daya manusia yang kompeten.

3. Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Fungsi pengembangan ini tidak hanya berdampak pada perusahaan saja akan tetapi lingkungan dan masyarakat merasa puas baik dalam segi pelayanan maupun produk yang dihasilkan, sehingga hubungan antara perusahaan dan konsumen terjalin dengan baik.

2.4 Potensi

2.4.1 Definisi Potensi

Potensi merupakan salah satu keistimewaan bagi manusia yang sudah tercipta sejak lahir adanya potensi pada setiap manusia digunakan sebagai tolak ukur untuk menentukan kualitas antara manusia satu dengan yang lainnya, potensi

akan bermanfaat bagi manusia itu sendiri maupun lingkungan sekitarnya jika dikembangkan dengan baik, sangat penting bagi manusia untuk mengenal dan mempelajari potensi yang ada dalam diri masing-masing karena setiap orang mempunyai potensi yang berbeda-beda. Potensi tidak berkembang secara otomatis perlu adanya usaha dan yang terpenting belajar memahami diri sendiri.

2.4.2 Macam - Macam Potensi

Menurut Sulistyanto (2018:66), Dalam diri manusia terbagi menjadi dua macam potensi yaitu potensi eksternal dan potensi internal, potensi dapat berkembang jika terus dilatih dan belajar banyak hal. Berikut dua macam potensi yang ada pada diri manusia :

1. Potensi Eksternal

Potensi ini berhubungan dengan panca indera dan tubuh manusia, ketika lahir manusia belum bisa menggerakkan secara maksimal dan mengontrol panca indera dan tubuhnya, diperlukan latihan dan kebiasaan yang berulang untuk meningkatkan perkembangan potensi eksternal sehingga dapat berfungsi dengan baik.

2. Potensi Internal

Potensi yang satu ini memerlukan perkembangan yang insentif karena terkait dengan keahlian, akal, dan pola pikir. Potensi internal membutuhkan waktu yang cukup lama dan bertahap untuk bisa berkembang karena potensi internal ini berfungsi untuk mengendalikan dan mengatur baik itu kemampuan, perasaan, bahkan kualitas diri manusia dapat dilihat dari potensi internalnya.

2.5 Definisi Kinerja Karyawan

Pengertian kinerja karyawan merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Irawati (2017:53), Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan yang berupa input atau output dan dapat disebut pula hasil kerja secara kuantitas dan kualitas untuk mencapai target yang ditentukan perusahaan agar kinerja perusahaan tersebut dapat mencapai kesuksesan.

2.6 Definisi Pelatihan

Menurut Hakim (2017:133), Pelatihan adalah proses membantu pegawai memperoleh efektifitas dalam pekerjaan sekarang atau yang akan datang melalui pengembangan kebiasaan, pikiran dan tindakan, kecakapan, pengetahuan dan sikap. Terdapat lima dimensi yang bisa dijadikan sebagai ukuran untuk menilai efektifitas pelaksanaan program pelatihan karyawan dalam sebuah perusahaan. Dimensi-dimensi yang dimaksud adalah mengenai Content yang meliputi indikator materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan peserta, mudah diterapkan, dan indikator bahwa materi pelatihan sesuai dengan perkembangan tuntutan pekerjaan. Kedua, dimensi Method yang meliputi indikator metode pelatihan mudah difahami, metode sesuai dengan sifat pelatihan dan gaya belajar peserta. Ketiga, dimensi Instructor pelatihan yang meliputi bahasa pengantar pelatihan dan sistematika penyampaian materi pelatihan. Keempat, dimensi Duration yang meliputi indikator durasi pelatihan sesuai dengan sifat dan isi pelatihan dan materi

pelatihan disampaikan secara tuntas oleh instructor. Kelima, dimensi Equipment yang meliputi indikator kesesuaian sarana pelatihan dengan sifat dan materi pelatihan dan ketersediaan tempat dan fasilitas penunjang pelatihan lainnya.

2.7 Definisi Motivasi

Menurut Hakim (2017:133), Motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu. Hal ini mengindikasikan bahwa perlunya suatu motivasi sebagai suatu pendorong bagi seseorang untuk meraih apa yang diinginkan atau apa yang dicita-citakan.

2.7.1 Dimensi Motivasi

Menurut Hakim (2017:133), Berikut adalah beberapa dimensi-dimensi motivasi yaitu pertama dimensi *Need for Achievement* yang meliputi indikator tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas, kepemilikan atas tujuan yang realistis, menyusun rencana sebelum melaksanakan tugas, dan berupaya untuk mencapai atau memenuhi rencana yang telah disusun. Kedua, dimensi *Need for Power* yang meliputi indikator adanya rasa senang dan keinginan untuk menjadi pemimpin tim kerja, adanya rasa senang jika mendapatkan informasi lebih awal tentang hal apa pun, dan penggunaan sumber daya yang disediakan oleh perusahaan semaksimal mungkin. Ketiga, dimensi *Need for Affiliation* yang meliputi indikator adanya rasa senang apabila menjadi anggota tim kerja, adanya rasa senang dan memberi dukungan terhadap berbagai kegiatan sosial di lingkungan perusahaan, dan adanya rasa senang apabila dilibatkan dalam tim pemecahan masalah.

2.8 Definisi Kinerja

Menurut Hakim (2017:134), Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.8.1 Pengukuran Kinerja Karyawan

Menurut Hakim (2017:134), Ada enam dimensi yang bisa dijadikan sebagai dimensi dalam pengukuran kinerja karyawan yaitu yang pertama adalah dimensi Quality yang meliputi indikator kesesuaian hasil kerja dengan standar yang ditetapkan, secara konsisten melakukan pemeriksaan terhadap hasil kerja, dan menuntut kesempurnaan dalam hasil kerja. Kedua, dimensi Knowledge yang meliputi indikator pemahaman terhadap langkah-langkah proses kerja dan pemahaman terhadap faktor-faktor yang mendukung kelancaran proses kerja. Ketiga, dimensi Personal Qualities yang meliputi indikator selalu berpenampilan terbaik dan menjunjung tinggi nilai-nilai integritas. Keempat, dimensi Cooperation yang meliputi indikator adanya kesediaan dan merasa senang jika dilibatkan dalam kerja sama dengan atasan dalam penyelesaian masalah. Kelima, dimensi Dependability yang meliputi indikator adanya upaya untuk mengerjakan tugas sebaik mungkin meskipun tanpa kehadiran atasan dan berusaha untuk selalu hadir di tempat kerja meski tanpa kehadiran atasan. Keenam, dimensi Initiative yang meliputi indikator adanya rasa senang jika mendapatkan tanggung jawab lebih dan menyampaikan ide perbaikan serta berinisiatif untuk memulai suatu tindakan perbaikan.

2.9 Definisi Operator

Untuk melakukan segala kegiatan usaha, suatu perusahaan tentunya mempunyai tenaga kerja yang bertugas untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Tenaga kerja di suatu perusahaan ada berbagai macam salah satunya operator, operasi sistem pada suatu perusahaan merupakan tugas dari operator mulai dari menjalankan operasi sistem, melakukan perawatan rutin, bahkan perbaikan peralatan. Maka dari itu operator menjadi tenaga kerja paling banyak yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan.