

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka atau *literature review* berisi mengenai teori-teori dan penelitian-penelitian terdahulu yang serupa dan berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan yang bertujuan untuk keaslian penelitian, untuk tinjauan pustaka dapat dilihat sebagai berikut :

##### **2.1.1 Motivasi**

Menurut Fitria Nuranggraini, (2020) motivasi didefinisikan sebagai kondisi internal yang membangkitkan kita untuk bertindak, mendorong kita mencapai tujuan tertentu, dan membuat kita tetap tertarik dalam kegiatan tertentu. Menurut (Nida'a 2017) motivasi dapat diartikan sebagai dorongan internal dan eksternal dalam diri seseorang yang diindikasikan dengan adanya hasrat dan minat untuk melakukan kegiatan, dorongan dan kebutuhan untuk melakukan kegiatan, harapan dan cita-cita, penghargaan dan penghormatan atas diri, lingkungan yang baik, serta kegiatan yang menarik. Motivasi adalah sesuatu apa yang membuat seseorang bertindak (Amanda, Budiwibowo, and Amah 2017). Motivasi merupakan dampak dan interaksi seseorang dengan situasi yang dihadapinya (Utami 2017).

Motivasi menjadi suatu kekuatan, tenaga atau daya, atau suatu keadaan yang kompleks dan kesiapsediaan dalam diri individu untuk bergerak ke arah

tujuan tertentu, baik disadari maupun tidak disadari (Utami 2017). Motivasi merupakan suatu aktivitas yang menempatkan seseorang atau suatu kelompok yang mempunyai kebutuhan tertentu dan pribadi, untuk bekerja menyelesaikan tugasnya. Motivasi merupakan kekuatan, dorongan, kebutuhan, Tekanan, dan mekanisme psikologis yang dimaksudkan merupakan akumulasi faktor-faktor internal dan eksternal. Motivasi adalah semua hal verbal, fisik, atau psikologis yang membuat seseorang melakukan sesuatu sebagai respon. Motivasi adalah karakteristik psikologis manusia yang memberikan kontribusi pada tingkat komitmen seseorang. Hal ini termasuk faktor-faktor yang menyebabkan dan mempertahankan tingkah laku manusia dalam arah tekad tertentu. Motivasi merupakan tenaga penggerak dan kadang-kadang dilakukan dengan mengenyampingkan hal-hal yang dianggap kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan. Dengan motivasi, manusia akan lebih cepat dan bersungguh-sungguh dalam melakukan kegiatan. Suatu motivasi murni betul-betul didasari akan pentingnya suatu perilaku dan didasarkan sebagai suatu kebutuhan (Utami 2017).

### **2.1.2 Teori Motivasi**

Berdasarkan beberapa pendekatan mengenai motivasi, (Muis, Jufrizen, and Fahmi 2018) mengklasifikasikan motivasi ke dalam teori-teori isi motivasi dan proses motivasi.

#### **1. Hirarki Kebutuhan Dasar Manusia**

Teori tentang motivasi yang dikenal dengan teori hirarki kebutuhan dasar manusia. Maslow menyebutkan bahwa faktor pendorong yang menyebabkan

seseorang bekerja adalah motivasi. Teori tentang hirarki kebutuhan ini sangat banyak dipakai untuk membuat konseptualisasi motivasi manusia. Maslow menyampaikan bahwa kebutuhan manusia tersusun secara hierarki. Bila suatu kebutuhan telah dapat dicapai oleh individu, maka kebutuhan yang lebih tinggi segera menjadi kebutuhan baru yang harus dicapai. Konsekuensinya untuk jangka panjang individu tidak dapat dimotivasi hanya oleh penghargaan dan perasaan sukses saja, yang lebih penting adalah memberi kepastian penjelasan yang cukup dan jaminan keamanan kerja sebagai pekerja tetap. Keseluruhan teori motivasi yang dikembangkan oleh Maslow berintikan pendapat yang menguatkan kebutuhan manusia dapat diklasifikasikan pada lima hirarki kebutuhan, yaitu kebutuhan fisiologi, kebutuhan rasa aman, kebutuhan memiliki, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri.

Indikator fisik dan fisiologis untuk menggambarkan secara rinci hirarki kebutuhan manusia menurut Maslow sebagai berikut:

- a. Fisiologis; rasa lapar, rasa haus, kebutuhan akan seks, rasa enak, tidur, dan istirahat
- b. Rasa aman; menghindari bahaya dan bebas dari rasa takut atau terancam
- c. Rasa memiliki; rasa bahagia berkumpul dan berserikat, perasaan diterima dikelompok, rasa bersahabat dan afeksi.
- d. Penghargaan; menerima keberhasilan diri, berkompetisi, keyakinan, rasa diterima orang lain, aspirasi, rekognisi, dan martabat.
- e. Aktualisasi diri; keinginan mengembangkan diri secara maksimal melalui usaha diri, kreativitas, ekspresi diri.

## 2. Teori Hiegin-Motivasi dari Herzberg

Teori motivasi yang ditemukan oleh Herzberg tentang motivasi yang mempertajam pengertian mengenai efektifitas dari situasi dalam situasi kerja. Teori tersebut terkenal dengan teori Hygiene-motivasi atau teori dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Herzberg menyatakan apabila pekerja puas dengan pekerjaannya, kepuasan itu didasarkan pada faktor yang internal sebaliknya apabila para pekerja tidak puas dengan pekerjaannya, ketidakpuasan itu umumnya dikaitkan dengan sifatnya eksternal berpengaruh besar terhadap motivasi seseorang. Faktor internal meliputi: prestasi, pekerjaan, penghargaan, perkembangan, kemajuan dan tanggung jawab. Faktor eksternal meliputi: status, rekan kerja, supervise, gaji, kondisi kerja, kebijakan perusahaan dan keamanan kerja.

## 3. Teori Harapan

Victor H. Vrom, dalam bukunya yang berjudul "work and motivation" mengetengahkan suatu teori yang disebutnya sebagai Teori Harapan. Menurut teori ini, motivasi merupakan akibat dari suatu hasil yang diinginkan itu. Artinya apabila seseorang sangat sangat menginginkan sesuatu, dan jalan nampaknya terbuka untuk memperolehnya, yang bersangkutan akan berupaya mendapatkan. Dinyatakan dengan cara yang sangat sederhana, teori harapan berkata bahwa jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperoleh sesuatu itu cukup besar, yang bersangkutan akan sangat mendorong untuk memperoleh hal yang diinginkan itu. Sebaliknya, jika harapan memperoleh

hal yang diinginkan itu tipis, motivasinya pun untuk berupaya akan menjadi rendah.

#### 4. Teori tiga kebutuhan dari David Mc Clelland

Teori motivasi yang dikemukakan oleh Clelland menyatakan bahwa pemahaman tentang motivasi akan semakin mendalam apabila disadari bahwa setiap orang mempunyai 3 jenis kebutuhan, yaitu kebutuhan akan berprestasi usaha, kebutuhan akan kekuasaan/kekuatan, dan kebutuhan akan berafiliasi/berhubungan. Kebutuhan akan berprestasi merupakan motivasi yang secara kontras dapat dibedakan dengan kebutuhan lainnya. Kebutuhan akan kekuasaan merupakan dorongan yang muncul dalam diri seseorang untuk duduk dalam posisi dominan atau pengatur di dalam kelompok. Kebutuhan akan berprestasi setiap orang ingin dipandang sebagai orang yang berhasil dalam hidupnya, seorang yang besar adalah orang yang berusaha berbuat sesuatu lebih baik dibandingkan orang lain. Kebutuhan akan kekuasaan, keinginan untuk mempunyai pengaruh terhadap orang lain dengan siapa ia melakukan interaksi. Kebutuhan akan berafiliasi merupakan kebutuhan nyata dari setiap manusia, terlepas dari kedudukan, jabatan, dan pekerjaan, kebutuhan ini tercermin pada keinginan berada pada situasi yang bersahabat dalam interaksi seseorang dengan orang lain dalam organisasi.

#### **2.1.3 Motivasi Internal dan Eksternal**

Motivasi internal berasal dari dalam diri manusia, biasanya timbul dari perilaku yang dapat memenuhi kebutuhan sehingga manusia menjadi puas.

Motivasi eksternal berasal dari luar yang merupakan pengaruh dari orang lain atau lingkungan. Perilaku yang dilakukan dengan motivasi ekstrinsik penuh dengan kekhawatiran dan kesaingan apabila tidak tercapai kebutuhannya. Faktor yang mempengaruhi motivasi seseorang untuk bekerja antara lain sikap, masa kerja, status kepegawaian, dan kondisi kerja. Motivasi adalah proses manajemen untuk mempengaruhi tingkah laku manusia berdasarkan pengetahuan mengenai apa yang membuat orang bergegas. Jenis motivasi secara umum adalah penghormatan, tantangan, pujian, kepercayaan atasan, pengakuan, penghargaan, kemandirian, lingkungan yang kreatif, bonus atau hadiah, ucapan terima kasih dan keyakinan dalam bekerja. Menurut Suhardi (2013) motivasi terbagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu motivasi internal dan motivasi eksternal.

#### 1. Motivasi internal

Motivasi internal adalah motivasi yang datangnya dari dalam diri seseorang. Motivasi ini terkadang muncul tanpa pengaruh apa pun dari luar. Biasanya orang yang termotivasi secara intrinsik lebih mudah terdorong untuk mengambil tindakan. Bahkan, mereka bisa memotivasi dirinya sendiri tanpa perlu dimotivasi orang lain. Semua ini terjadi karena ada prinsip tertentu yang mempengaruhi mereka (Anggraeni 2020).

Menurut Yulfiti'Aini, (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi internal yaitu:

- a. Kebutuhan (need) Seseorang melakukan aktivitas (kegiatan) karena adanya faktor-faktor kebutuhan baik biologis maupun psikologis

- b. Harapan (Expectancy) Seseorang dimotivasi oleh karena keberhasilan dan adanya harapan keberhasilan bersifat pemuasan diri seseorang, keberhasilan dan harga diri meningkat dan menggerakkan seseorang kearah pencapaian tujuan
- c. Minat Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keinginan pada suatu hal tanpa ada yang menyuruh.

## 2. Motivasi Eksternal

Motivasi ekstrinsik adalah kebalikannya motivasi intrinsik, yaitu motivasi yang muncul karena pengaruh lingkungan luar. Motivasi ini menggunakan pemicu untuk membuat seseorang termotivasi. Pemicu ini bisa berupa uang, bonus, insentif, penghargaan, hadiah, gaji besar, jabatan, pujiandan sebagainya. Motivasi ekstrinsik memiliki kekuatan untuk mengubah kemauan seseorang. Seseorang bisa berubah pikiran dari yang tidak mau menjadi mau berbuat sesuatu karena motivasi ini (Yulfiti'Aini, 2013). Menurut Yulfiti'Aini, (2013), faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi eksternal adalah :

- a. Imbalan (gaji) adalah suatu nilai yang diterima seseorang, karena telah melakukan sesuatu aktivitas dimana seseorang tidak secara langsung ada ikatan kontrak atau suatu perjanjian lainnya. Imbalan ini bisa berupa upah
- b. Harapan adalah keinginan seseorang untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dengan penggunaan kemampuan maksimal, keterampilan dan potensi.
- c. Insentif (bonus) adalah suatu nilai yang diterima seseorang karena telah melakukan suatu aktivitas dimana seseorang tersebut secara langsung ada ikatan kontrak perjanjian. Contohnya upah

- d. Imbalan Seseorang dapat termotivasi karena adanya suatu imbalan sehingga orang tersebut ingin melakukan sesuatu.

#### **2.1.4 Budaya Organisasi**

Budaya organisasi sebagai perangkat sistem nilai keyakinan atau norma-norma yang telah lama berlaku dan disepakati lalu diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai sebuah pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasi (Sutrisno, 2010). Budaya organisasi merupakan cara hidup dan gaya hidup dari suatu organisasi yang mencerminkan kepercayaan yang selama ini dianut oleh anggota organisasi (Giantari and Riana 2017). Budaya organisasi merupakan suatu pola asumsi dasar diciptakan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu saat mereka menyesuaikan diri dengan masalah-masalah eksternal dalam integrasi internal yang baik serta dianggap berharga, karena itu diajarkan pada anggota baru sebagai cara yang benar untuk menyadari, berpikir dan merasakan hubungan dengan masalah tersebut (Muis, Jufrizen, and Fahmi 2018).

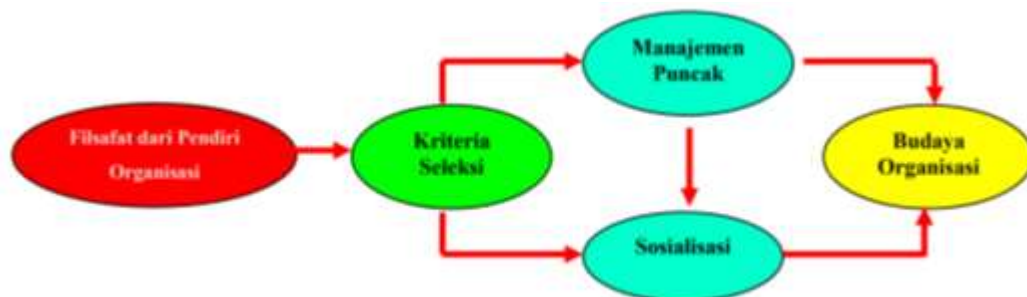
Budaya merupakan salah satu keyakinan yang diikuti oleh para anggota organisasi, yang menentukan sebagian dari cara mereka bertindak satu terhadap yang lain dan terhadap orang luar (Robbins,2007). Budaya organisasi merupakan pola kepercayaan, nilai, anggota suatu organisasi, yang mempengaruhi perilaku individu dan kelompok di dalam organisasinya (Harrison dan Stokes, 1992). Dari berbagai definisi yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan nilai, anggapan, asumsi, sikap dan norma perilaku yang melembaga kemudian terbentuk dalam penampilan, sikap dan tindakan, sehingga menjadi identitas dari organisasi tertentu. Robbins (2001:523-524),



menggambarkan bagaimana budaya suatu organisasi dibangun dan dipertahankan. Budaya asli ditunjukkan dari filsafat pendirinya. Selanjutnya budaya ini sangat mempengaruhi kriteria yang digunakan dalam mempekerjakan karyawannya. Tindakan dari manajemen puncak menentukan iklim umum dari perilaku baik yang dapat diterima maupun tidak. Bagaimanapun karyawan disosialisasikan, tingkat sukses yang dicapai akan tergantung pada kecocokan nilai-nilai yang dianut oleh karyawan baru dengan nilai-nilai organisasi dalam proses seleksi maupun pada preferensi. Proses terbentuknya budaya organisasi dapat dilihat pada gambar 2.1.

**Gambar 2.1**

**Proses Terbentuknya Budaya Organisasi**



Sumber: Stephen P. Robbins. *Organizational Behavior*, 9<sup>th</sup> Edition, (New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 2001), hlm.596

### 2.1.5 Indikator Budaya Organisasi

Indikator-indikator budaya organisasi menurut Robbins (2006:279) adalah sebagai berikut:

1. *Innovation and risk taking*

Inovasi dan pengambilan resiko yaitu, berkaitan dengan sejauh mana para anggota organisasi atau karyawan didorong untuk inovatif dan berani mengambil resiko.

2. *Attention to detail*

Perhatian terhadap hal-hal yang rinci, yaitu berkaitan dengan sejauh mana para anggota organisasi atau karyawan diharapkan mau memperlihatkan kecermatan, analisis dan perhatian terhadap hal-hal yang detail (rinci).

3. *Outcome orientation*

Orientasi hasil, yaitu sejauh mana manajemen fokus pada hasil, bukan pada teknik dan proses yang digunakan untuk mendapatkan hasil tersebut.

4. *People Orientation*

Orientasi individu, yaitu sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil kepada orang-orang di dalam organisasi tersebut.

5. *Team Orientation*

Orientasi tim, yaitu berkaitan dengan sejauh mana kegiatan kerja organisasi dilaksanakan dalam tim-tim kerja, bukan pada individu-individu.

6. *Aggressiveness*

Agresivitas, yaitu sejauh mana orang-orang dalam organisasi menunjukkan keagresifan dan kompetitif, bukannya bersantai.

## 7. *Stability*

Stabilitas, yaitu sejauh mana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya status.

### **2.1.6 Kinerja karyawan**

Kinerja karyawan merupakan suatu ukuran yang dapat digunakan untuk menetapkan perbandingan hasil pelaksanaan tugas, tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi pada periode tertentu dan relatif dapat digunakan untuk mengukur prestasi kerja atau kinerja organisasi (Gibson et al., 1996). Kinerja atau prestasi kerja seorang karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seorang karyawan selama periode waktu tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target atau kriteria lain yang ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. (Soeprihanto, 2000).

Kinerja atau prestasi kerja mengacu pada hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2000). Berdasarkan dari beberapa definisi di atas, kinerja karyawan dapat disimpulkan sebagai hasil kerja karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi. Indikator-indikator kinerja karyawan menurut Chester I. Barnard dalam Suyadi Prawirosentono (2008:27-32), adalah sebagai berikut:

#### 1. Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dari suatu organisasi apabila tujuan suatu organisasi dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan, efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam mencapai tujuan.

## 2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam hal ini otoritas adalah wewenang yang dimiliki seseorang untuk memerintah orang lain (bawahannya) untuk melaksanakan tugas yang dibebankan kepada masing-masing bawahan dalam suatu organisasi. Sedangkan tanggung jawab adalah bagian yang tidak terpisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut. Bila ada wewenang berarti dengan sendirinya muncul tanggung jawab.

## 3. Disiplin

Disiplin apabila taat pada hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin karyawan sebagai ketaatan karyawan bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dimana karyawan bekerja.

## 4. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk suatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaliknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan.

## 2.2 Tinjauan Empiris

**Tabel 2.1 Tinjauan Empiris**

| No | Nama Penulis        | Judul Penelitian  | Hasil penelitian  | Perbedaan   |
|----|---------------------|---|---|---|
| 1  | AINUN NIDA'A (2017) | Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Ekstrinsik Terhadap Kinerja Petugas Kesehatan Di Daerah Kepulauan (Studi Kasus Puskesmas Pulau Barrang Lompo) | Hasil penelitian yang dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi intrinsik dan extrinsic memiliki dampak positif terhadap kinerja petugas kesehatan .  | Perbedaan penelitian ini pada penggunaan variabel budaya organisasi yang di gunakan pada panalitiaan ini sedangkan pada penelitian Ainun Nida'a tidak mengunakan varibael budaya organisasi . |
| 2. | Yulfita'Aini (2013) | Pengaruh Motivasi Internal, Eksternal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Universitas Pasir Pengaraian                             | variabel motivasi eksternal dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Sedangkan variable motivasi internal secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Motivasi eksternal adalah variabel yang memiliki pengaruh | Perbedaan penelitian ini pada penggunaan variabel budaya organisasi sedangkan pada penelitian Yulfita'Aini menggunakan variabel lingkungan kerja.   |

|    |  |   |  |  |
|----|--|---|--|--|
|    |  |   | dominan terhadap kinerja .   |  |
| 3. | Fitrah Santosa, Adrianto, Sya msir dan Afriva Khaidir(2019 ) | Servant Leadership Dan Budaya Organisasi Sekolah Terhadap Kinerja Guru Pada Sekolah Menengah Atas Negeri Di Kota Padang | Budaya Organisasi Sekolah memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja guru dan variabel servant leadership memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja guru                        | Perbedaan penelitian ini pada penggunaan variabel budaya organisasi dan motivasi internal dan external sedangkan pada penelitian Fitrah Santosa, Adrianto, Sya msir dan Afriva Khaidir menggunakan variabel servant leadership . |
| 4. | Dra. Wikan Budi Utami, Mm (2017)                             | Analisa Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Dosen Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Aas                      | Hasil penelitian ini menunjukkan hanya ada dua variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja dosen dan tiga variabel bebas yang tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja dosen. | Perbedaan penggunaan variabel motivasi internal dan external terhadap kinerja karyawan sedangkan pada penelitian Dra. Wikan Budi Utami, Mm., menggunakan variabel motivasi kerja terhadap prestasi kerja                         |

|    |                                       |  |  |   |
|----|---------------------------------------|--|--|---|
|    |                                       |  |  | dosen pada sekolah tinggi ilmu ekonomi aas .  |
| 5. | Jane Christin dan Djudi Mukzam (2017) | Pengaruh Motivasi Internal Dan Eksternal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Pt Indomarco Prisma Distribution Centre Bogor) | hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan pengujian dengan menggunakan model regresi linier berganda uji t dan uji F, motivasi internal dan motivasi eksternal secara bersama-sama berpengaruh secara simultan signifikan terhadap kinerja karyawan .   | Perbedaan pada penelitian ini pada penggunaan variabel budaya organisasi sedangkan pada penelitian Jane Christin dan Djudi Mukzam tidak menggunakan variabel budaya organisasi. |
| 6. | Fitria Nur Anggraeni (2020)           | Determinan Motivasi Internal Terhadap Kinerja (2020)   | Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor motivasi internal yang paling representatif terhadap kinerja adalah ketekunan. Artinya, sikap tekun dalam proses, Artinya ketekunan menggambarkan kuatnya tekad dan karakter, sehingga ia akan selalu memaksakan diri untuk mengeluarkan potensi secara maksimal, dan berusaha keras | Perbedaan pada penelitian Fitria Nur Anggraeni pada penggunaan pendekatan kuantitatif dengan metode turunannya asosiatif sedangkan penelitian ini tidak.                        |

|    |   |   |  |   |
|----|---|---|--|---|
|    |   |   | mencapai tujuan  |   |
| 7. | Nouva Ariffiyani Sanjaya dan Dr. Fetty Poerwita Sary, S.S., M.Pd (2019) | Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Unit Commercial Passenger Marketing Kantor Pusat Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung | bahwa tingkat motivasi eksternal dan motivasi internal dikategorikan sangat baik dan kinerja karyawan dikategorikan sangat baik pula. Pada penelitian ini diketahui bahwa motivasi eksternal dan motivasi internal berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan unit commercial passenger marketing kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung. | Penggunaan variabel budaya organisasi, motivasi internal dan external |

Dari tabel diatas Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mereplikasi penelitian yang dilakukan (Ainun Nida'a 2017 dan Yulfiti'Aini (2013)). Namun ada perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu pada objek penelitian, Objek penelitian pada penelitian sebelumnya dilakukan pada petugas kesehatan Puskesmas Pulau Barrang Lompo, sedangkan objek dalam penelitian ini dilakukan pada karywan Zona Wisata (zowta garden) way kanan dan penggunaan



variabel pada penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu: variabel budaya organisasi, Motivasi interna dan external.

### 2.3 Hipotesis

Budaya organisasi merupakan tindakan dari manajemen puncak yang menentukan iklim dalam berperilaku karyawan perilaku menentukan tingkat sukses yang dicapai sebuah organisasi, sehingga budaya organisasi menentukan bagaimana karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, dengan adanya budaya organisasi yang sesuai dengan nilai-nilai yang dipercaya karyawan maka budaya organisasi menjadi salah satu faktor dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian Fitrah Santosa, Adrianto, Syamsir dan Afriva Khaidir (2019) menunjukkan bahwa budaya organisasi sekolah memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja guru dan pada hasil penelitian Muhammad Ras Muis, J. Jufrizen dan Muhammad Fahmi (2018) penelitian menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kinerja. Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H<sub>1</sub> = Budaya Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan di zona pariwisata Zowata Garden dan Benteng Samudra?**

Motivasi internal berasal dari dalam diri manusia, biasanya timbul dari perilaku yang dapat memenuhi kebutuhan sehingga manusia menjadi puas faktor yang mempengaruhi motivasi seseorang untuk bekerja antara lain sikap, masa kerja, status kepegawaian, dan kondisi kerja. Motivasi adalah proses manajemen

untuk mempengaruhi tingkah laku manusia berdasarkan pengetahuan mengenai apa yang membuat orang bergegas. motivasi secara umum adalah penghormatan, tantangan, pujian, kepercayaan atasan, pengakuan, penghargaan, kemandirian, lingkungan yang kreatif, bonus atau hadiah, ucapan terima kasih dan keyakinan dalam bekerja. Sehingga motivasi menjadi salah satu faktor meningkatnya kinerja karyawan jika karyawan termotivasi dengan baik kinerja akan lebih baik lagi. Hasil penelitian Fitria Nur Anggraeni (2020) menunjukkan bahwa faktor motivasi internal yang paling representatif terhadap kinerja. Penelitian Nouva Ariffiyani Sanjaya dan Dr. Fetty Poerwita Sary, S.S., M.Pd (2019) menunjukkan bahwa motivasi internal berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan unit commercial passenger marketing kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung. Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H<sub>2</sub> = Motivasi Internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Zona Wisata di zona pariwisata Zowata Garden dan Benteng Samudra?**

Motivasi eksternal berasal dari luar yang merupakan pengaruh dari orang lain atau lingkungan. Perilaku yang dilakukan dengan motivasi ekstrinsik penuh dengan kekhawatiran dan kesangin apabila tidak tercapai kebutuhannya. Faktor yang mempengaruhi motivasi seseorang untuk bekerja antara lain sikap, masa kerja, status kepegawaian, dan kondisi kerja. Motivasi eksternal adalah variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan (Yulfiti'Aini, 2013) penelitian Yulfiti'Aini (2013) mengatakan bahwa motivasi eksternal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dan penelitian Nouva Ariffiyani

Sanjaya dan Dr. Fetty Poerwita Sary, S.S., M.Pd (2019) mengatakan bahwa motivasi eksternal berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan unit commercial passenger marketing kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung. Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

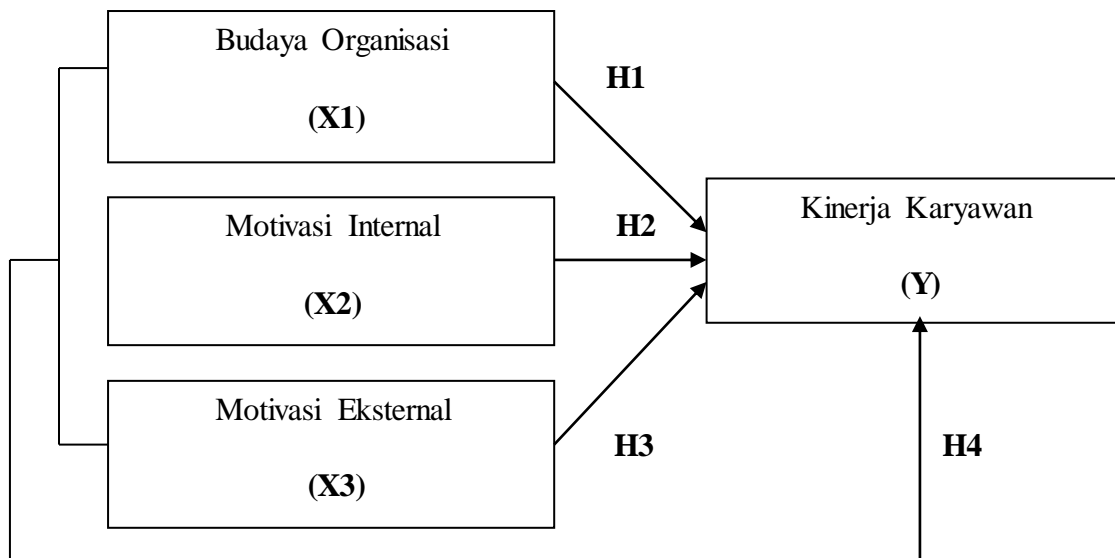
**H<sub>3</sub> = Motivasi Eksternal berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan di zona pariwisata Zowata Garden dan Benteng Samudra?**

Motivasi secara materi dapat berupa kompensasi yang sesuai, dan kompensasi non materi dapat dilakukan dengan pengembangan elemen budaya organisasi yang tepat dan sesuai dengan tujuan organisasi (Yusof, Said, dan Ali, 2016). Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja dengan melihat bahwa apabila hubungan atasan dan bawahan yang baik, akan membuat karyawan yang bekerja merasakan dukungan dalam lingkungan manajemen perusahaan mereka sehingga dapat mendorong motivasi kerja dari karyawan di dalam perusahaan (Catania dan Raymond, 2013). Budaya organisasi, motivasi internal dan motivasi external seperti yang dikemukakan oleh beberapa peneliti bahwa budaya organisasi dan motivasi kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap ,kinerja karyawan, hasil penelitian tersebut diangkat oleh Ayu puspa, Syarwani Ahmad dan helmi hariris pada tahu 2021 studi pada kinerja guru, kemudian penelitian herlina (2018) . Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H<sup>4</sup> = Budaya organisasi, motivasi internal dan motivasi eksternal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di zona pariwisata Zowata Garden dan Benteng Samudra?**

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menganalisa pengaruh budaya organisasi, motivasi internal dan motivasi eksternal terhadap kinerja karyawan.



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

Keterangan Kerangka Pemikiran :

Y : Variabel Dependen Kinerja Karyawan

X1 : Variabel Independen Budaya Organisasi

X2 : Variabel Independen Motivasi Internal

X3 : Variabel Independen Motivasi Eksternal