

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Keselamatan pelayaran merupakan harapan bagi pemakai moda transportasi laut yang menyambungkan sebagai jembatan dari pelabuhan satu terhadap pelabuhan lainnya. Untuk kapal baik tiba ataupun akan berlayar ke pelabuhan lain wajib mendapatkan pelayanan prima oleh pihak kepelabuhanan, khususnya pihak kesyahbandaran yaitu KSOP (Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan) Tanjung Emas.

Saat ini KSOP Kelas I Tanjung Emas mempunyai 33 (tiga puluh tiga) orang petugas kelaiklautan kapal dengan grade 7 untuk mendapatkan tukin, yang terdiri dari; (1) 10 (sepuluh) orang sebagai *Auditor ISM Code*, (2) 13 (tiga belas) orang sebagai *Marine Inspector*, dan (3) 10 (sepuluh) orang Petugas Pemeriksa Kapal Asing atau sering disebut PSCO (*Port State Control Officer*).

Di kantor KSOP (Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan) Tanjung Emas banyak terdapat suatu permasalahan diantaranya yang terjadi pada instansi pemerintahan yaitu mengenai masalah kinerja pegawai dimana kinerja petugas kelaiklautan kapal belum berjalan secara optimal, kondisi tersebut terjadi dikarenakan adanya beban, resiko serta tanggung jawab kerja yang berat untuk pekerjaan yang telah dikerjakan dengan tukin yang diterima. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.15 th 2019 mengenai peraturan gaji Pegawai Negeri Sipil, golongan III/a yang masa kerja selama 4 tahun Rp.2.744.500,- dan untuk penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil pada lampiran I Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 114 tahun 2018 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 41 tahun 2017 tentang Tata Cara Penghitungan dan Pemberian Tunjangan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kementerian Perhubungan untuk para petugas kelaiklautan kapal grade 7 menerima tunjangan kerjanya Rp 3.915.950,-.

Dalam hal ini, ini adalah bonus kinerja yang baik. Penelitian Rahmanda (2012) menunjukkan bahwa variabel penghargaan memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung yang besar terhadap motivasi kerja dan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Muryanto (2012) dan Cameron (2005)

Tukin merupakan perolehan selain gaji yang diperoleh karyawan dalam menerapkan keberhasilan untuk melaksanakan reformasi birokrasi berdasarkan pada capaian kinerja pegawai tersebut yang sesuai terhadap hasil yang dicapai dari kinerja organisasi dimana pegawai tersebut bekerja (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 41 tahun 2017 tentang tata cara penghitungan dan pemberian tunjangan kinerja pegawai di lingkungan Kementerian Perhubungan bab I pasal 1 ayat 4).

Pengaruh keterkaitan komitmen organisasi pada kinerja petugas kelaiklautan kapal dengan motivasi sebagai variabel mediasi diketahui dari pengamatan pra-pengamatan. Pernyataan ini diketahui dari wawancara dengan petugas kelaiklautan kapal KSOP Tanjung Emas yang mengutarakan suatu bentuk dorongan untuk bekerja dengan baik adalah adanya komitmen organisasional untuk bekerja, yang mendorong motivasi serta pada akhirnya mempengaruhi aktifitas kerja (kinerja) meningkat.

1.2. Perumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi permasalahan di lapangan, bahwa faktor yang berkaitan dengan kinerja petugas kelaiklautan kapal antara lain tunjangan kinerja dan komitmen organisasi dengan motivasi sebagai variabel mediating. Pernyataan tersebut berdasarkan penelitian Rahmanda (2012), Muryanto (2012) dan Cameron (2005) bahwa komitmen mempengaruhi kinerja dengan motivasi sebagai variabel mediating. Sedangkan penelitian Anoki (2010) dan Juniarti (2012) diketahui penghargaan mempunyai pengaruh pada kinerja

pegawai yang dimediasi oleh motivasi. Dengan demikian, permasalahan pada kajian tersebut bisa dirumuskan sebagai berikut: (a) Tukin apa mempunyai pengaruh pada motivasi petugas kelaiklautan kapal di KSOP Tanjung Emas?, (b) Komitmen organisasional apa mempunyai pengaruh pada motivasi petugas kelaiklautan kapal pada KSOP Tanjung Emas? (c) Tukin apa mempunyai pengaruh pada kinerja petugas kelaiklautan kapal pada KSOP Tanjung Emas?, (d) Komitmen organisasional apa mempunyai pengaruh pada kinerja petugas kelaiklautan kapal pada KSOP Tanjung Emas?, (e) Motivasi apa mempunyai pengaruh pada kinerja petugas kelaiklautan kapal pada KSOP Tanjung Emas?, (f) Motivasi yang memediasi apa mempunyai pengaruh tukin pada kinerja petugas kelaiklautan kapal pada KSOP Tanjung Emas?, (g) Motivasi yang memediasi apa mempunyai pengaruh komitmen organisasional pada kinerja petugas kelaiklautan kapal pada KSOP Tanjung Emas?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai permasalahan yang ada, maka maksud dari pada pengkajian tersebut adalah: (a) Sebagai pengkajian pengaruh tukin pada motivasi petugas kelaiklautan kapal pada KSOP Tanjung Emas, (b) Sebagai pengkajian pengaruh komitmen organisasi pada motivasi petugas kelaiklautan kapal di KSOP Tanjung Emas, (c) Sebagai pengkajian pengaruh tukin pada kinerja petugas kelaiklautan kapal di KSOP Tanjung Emas, (d) Sebagai pengkajian pengaruh komitmen organisasi pada kinerja petugas kelaiklautan kapal di KSOP Tanjung Emas, (e) Sebagai pengkajian pengaruh motivasi pada kinerja petugas kelaiklautan kapal di KSOP Tanjung Emas, (f) Sebagai pengkajian pengaruh tukin pada kinerja petugas kelaiklautan kapal di KSOP Tanjung Emas yang dimediasi oleh motivasi, (g) Sebagai pengkajian pengaruh komitmen organisasi pada kinerja petugas kelaiklautan kapal di KSOP Tanjung Emasyang dimediasi oleh motivasi.

1.4. Kegunaan Penelitian

Pengkajian tersebut dilaksanakan dengan tujuan guna mendapatkan manfaat-manfaatseperti: (a) Bagi Instansi; pengkajian ini bisa bermanfaat terhadap masukan dan pertimbangan pada instansi untuk mendapatkan pengaruh tukin, komitmen organisasi dan motivasi yang mengakibatkan kinerja petugas kelaiklautan kapal pada KSOP Tanjung Emas meningkat, (b) Bagi Penelitian Lain; pengkajian ini bisa bermanfaat mendapatkan berita dan referensi kepada pemangku kepentingan tentang teori tukin, komitmen organisasi, motivasi dan kinerja petugaskelailautan kapal, terutama di KSOP Tanjung Emas.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Telaah Pustaka dan *Grand Theory*

Grand Theory yang dipergunakan pada kajian adalah pengelolaan, terhadap teori menengah dimana sumber daya manusia (SDM), dan *apply theory* yaitu tukin, komitmen organisasi, motivasi, dan kinerja petugas kelaiklautan kapal.

2.1.1. Tunjangan Kinerja

Dimana dalam kajian tersebut tukin yang merupakan kompensasi yaitu sesuai Rivai, Veithzal dan Sagala Jauvani, Ella (2011) mengemukakan terhadap penghasilan adalah pegawai yang menerima perolehan yang merupakan imbalan atas pembayaran layanan dari perusahaan tersebut.

Tukin merupakan penghasilan yang diberikan terhadap karyawan sebab berhasil dalam melaksanakan perubahan kebijakan serta dikarenakan *job performance* karyawan yang masih bertahan berdasarkan apa yang diraih hasil kerja perusahaan pada tempat pegawai bekerja. (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 41 tahun 2017 tentang tata cara penghitungan dan pemberian tunjangan kinerja pegawai di lingkungan Kementerian Perhubungan bab I pasal 1 ayat 4)

2.1.2. Komitmen Organisasional

Robbins dan Coulter (2019) mengutarakan bahwa komitmen organisasi merupakan capaian karyawan sejauh mana mengenali capaian suatu perusahaan serta menganggap kinerjanya sangat berarti terhadap mereka. Sedangkan keterkaitan dalam bekerja merupakan mengidentifikasi dengan pekerjaan tersebut, komitmen organisasi merupakan mengidentifikasi terhadap perusahaan yang mempekerjakan para pegawainya.

Sesuai uraian tersebut di atas, bisa disimpulkan jika komitmen organisasional merupakan keputusan permanen di organisasi, tingkat kepercayaan dan tujuan organisasi yang mereka terima yang membuat mereka ingin tetap tinggal. Komitmen organisasional mempunyai tiga aspek yang penting, diantaranya identifikasi, keterlibatan dan loyalitas pegawai untuk organisasi penjabarannya tersebut dibawah ini: (a) Identifikasi berupa kepercayaan pegawai di perusahaan bisa diraih mengubah sasaran perusahaan untuk memasukkan banyak keinginan pribadi karyawan, yaitu dengan memasukkan kebutuhan serta kemauan pegawai dalam sasaran perusahaan bisa terjadi. Keadaan ini menciptakan suasana yang saling mendukung terhadap para pegawai dan, (b) Keterkaitan pegawai dalam aktivitas-aktivitas kerja yang berarti guna diperhatikan karena keterlibatan pegawai menyebabkan para karyawan punya keinginan dan senang bekerja sama baik dengan atasan ataupun kawan satu kantor. Satu-satunya jalan yang pakai ialah dengan mengundang para karyawan dalam berpartisipasi untuk berbagai kesempatan pembuatan keputusan bersama. Keadaan ini akan membuat pegawai yang merasakan bahwa mereka diterima sebagai bagian yang utuh dari organisasi sehingga mereka merasa wajib untuk ikut melaksanakan bersama sebagai tujuan dari organisasi tersebut, (c) Loyalitas pegawai terhadap organisasi berarti kesediaan individu dalam meneruskan relasi dengan organisasi, bahkan dengan mengorbankan keuntungan pribadi jika diperlukan. Kesediaan pegawai untuk terus bekerja di perusahaan sangat berarti dalam mendukung komitmennya. Keadaan ini terjadi pada saat para pegawai menjadi aman dan puas di perusahaan tempat mereka bekerja.

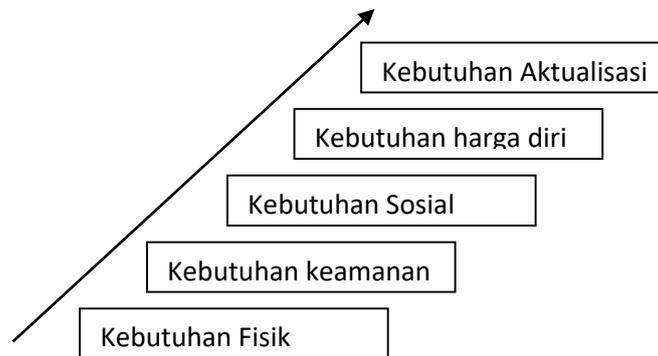
2.1.3. Motivasi

Menurut Hasibuan (2010:92), mengutarakan terhadap *movere* merupakan kata latin dari motivasi yang artinya “dorongan atau daya penggerak”. Motivasi tersebut khusus

untuk manusia, khususnya pada bawahan atau pengikut. Motivasi sangat berarti sebab terhadap dorongan tersebut diharapkan setiap individu karyawan mau *hard working* dan antusias untuk menggapai produktivitas sehingga kinerja menjadi baik. Robbins (2012) mengutarakan terhadap motivasi kerja merupakan kekuatan pendorong pada kembali tingginya taraf upaya yg diarahkan dalam tujuan organisasi, serta upaya itu dikondisikan sang kemampuan individu buat memenuhi kebutuhannya. Menurut para ahli, beberapa konsep motivasi kerja yaitu

a. Teori Kebutuhan (Maslow's Model)

Model Maslow ini sering disebut dengan model hierarki kebutuhan. Karena menyangkut kebutuhan manusia, maka konsep tersebut dipakai dalam memperlihatkan bahwa keinginan seseorang yang harus ada agar masing-masing orang terdorong dalam kerja. Menurut Maslow, pada umumnya terdapat tingkat keinginan manusia, yang dapat ditunjukkan pada Gambar 2.1:



Sumber: Ishak dan Hendri (2003)

Gambar 2.1
Maslow's Need Hierarchy

Kebutuhan fisiologik (*physiological needs*), misalnya makanan, minuman, istirahat/tidur, seks. Kebutuhan inilah yang merupakan kebutuhan pertama dan penting yang harus ada pertama-tama oleh tiap individu. Karena dengan terpenuhinya kebutuhan ini, orang dapat *survive* dari kematian. Keperluan pokok ini mendorong setiap individu dalam melaksanakan pekerjaan apa pun, sebab menerima imbalan berupa uang atau barang yang dipakai dalam mencukupi keperluan pokok ini. Keperluan yang nyata diri, merupakan senantiasa percaya kepada diri sendiri. Pada puncak hierarki, terdapat kebutuhan untuk penerapan diri atau aktualisasi diri. Kebutuhan-kebutuhan tersebut berupa kebutuhan-kebutuhan pribadi dalam mempraktekkan kemampuan yang ada pada dirinya, dalam meraih peningkatan diri secara berkelanjutan, sehingga untuk menjadi kreatif.

b. Teori Penguatan (*Reinforcement Theory*)

Rumus dari teori tersebut tersebut dibawah ini:

$M = f (R \ \& \ C)$, dimana M = Motivasi, R = *Reward* (penghargaan) - primer/sekunder, dan C = *Consequens* (Akibat) - positif/negatif

Terdapat 4 jenis reinforcement, yaitu: (a) penguatan positif (*positive reinforcement*), adalah penguatan terhadap daya positif; (b) penguatan negatif (*negative reinforcement*), adalah penguatan yang terjadi karena mengurangi atau mengakhiri keadaan kurang menyenangkan. Misalnya, mencoba menyelesaikan pekerjaan dengan cepat karena mereka tidak tahan mendengar bosnya marah-marah sepanjang waktu; (c) Peredaan (*extinction*) kepunahan, adalah non-penguatan perilaku sehingga perilaku berkurang atau hilang sama

sekali. Pada situasi tersebut dilaksanakan untuk mengurangi tindakan tak diinginkan; (d) *Punishment*, yaitu konsekuensi tak menyenangkan dari tanggapan perilaku tertentu.

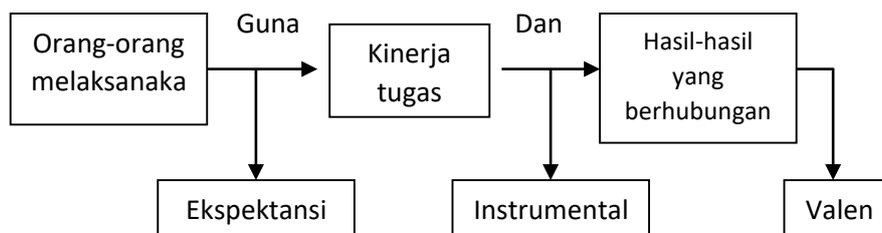
Pemberian *reward* (penghargaan) dengan system yang efisien ke pegawai harus: (a) mencukupi keperluan pegawai; (b) disejajarkan dengan *reward* yang dikasih oleh instansi lain; (c) di distribusikan secara wajar dan adil; (d) bias dikasih dalam berbagai bentuk; (e) dihubungkan atas prestasi.

c. Teori Harapan (*Expectacy Theory*)

Konsep keinginan menguraikan untuk dorongan aktifitas ditentukan oleh keyakinan individu tentang relasi untuk upaya dan pencapaian serta kemauan dalam bermacam produk produk aktifitas untuk ditugaskan ke level pencapaian yang berbeda. Sederhananya, konsep tersebut disesuaikan dengan logika:

"Orang-orang akan melakukan seperti mereka bisa jika mereka lakukan, apabila mereka berkeinginan untuk melakukannya".

Motivasi = Ekspektansi x Instrumen x Valensi ($M = E \times I \times V$). Relasi untuk dorongan manusia melaksanakan suatu aktifitas terhadap hasil kerja yang didapatkan yaitu jika dorongannya rendah jangan berharap hasil kerjanya (kinerjanya) baik. Motivasi ada dampaknya macam-macam aspek pribadi, seperti halnya perasaan tertarik atau punya harapan.



Sumber: Schermerhon et al (dalam Winardi, 2002)

Gambar 2.2

Istilah-istilah Ekspektansi Dipandang dari Sudut Perspektif Manajerial

Selain teori ekspektansi diatas, terdapat teori motivasi dengan model lain yang dirumuskan sebagai berikut:

$$M = \{(E - P)\} \{(P - O) V\}$$

Penjelasarnya adalah:

M = Motivasi, E = Pengharapan (*Expectation*), P = Prestasi (*Performance*), O = Hasil (*Outcome*), V = Penilaian (*Value*)

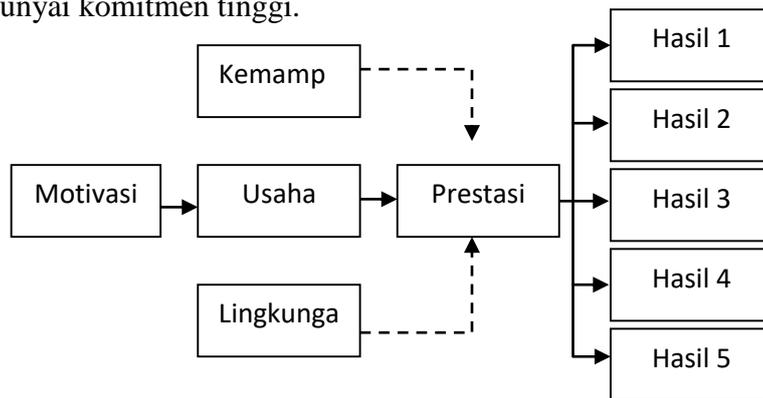
Sederhananya, motivasi pada konsep tersebut merupakan hubungan terhadap capaian setelah dikurangi kinerja ketika kontribusi evaluasi terkait kinerja dikurangi dari hasil. Kebutuhan tersebut merupakan generalisasi, sehingga kebutuhan masyarakat tidak benar-benar sama, sehingga *expetacy model* berlaku. "Motivasi tergantung pada seberapa banyak yang didambakan dan kemungkinan mencapainya."

Pernyataan teori tersebut diatas bisa jelaskan dengan dapat menambah motivasi, hal ini pimpinan harus menjalankannya (Ishak dan Hendri, 2003): (i) Mengakui jika tiap-tiap karyawan mempunyai beda-beda kebutuhan pada beda preferensi juga. Benar-benar tidak mempunyai keperluan sama terhadap dua orang, (ii) Berusaha mengerti kebutuhan terpenting karyawannya. Mengerti yang sedang dibutuhkan karyawannya, khususnya pada kebutuhan inti mereka, yaitu perilaku hebat menjadi disukai oleh para karyawannya, (iii) Membantu salah satu karyawan menentukan upaya mencapai kebutuhannya melalui prestasi. Keadaan tersebut tak sulit jika dilakukan dengan ketulusan, bukan pamrih, (iv)

Mendukung usaha melengkapi keperluan pegawai-pegawainya dengan prestasi. Masalah ini mudah jika melakukannya dengan jujur dan bukan karena kepentingan diri sendiri.

d. Teori Penetapan Tujuan Locke

Teori penetapan tujuan Locke mengutarakan terhadap maksud serta sadar individu adalah penentu tingkah laku terpenting. Perilaku orang berlanjut sampai perilaku itu mencapai tahapan hasil kerja paling tinggi. Berdasarkan konsep tersebut, pencapaian tergantung pada kesulitan tujuan, redundansi tujuan, dan komitmen terhadap tujuan. Target terkeras menjadikan manusia frustrasi dan karenanya berkinerja buruk. Rincian tujuan mempengaruhi pemahaman tujuan, dan orang-orang yang lebih sadar dan mengerti maksud mereka tampil lebih baik. Variabel komitmen tujuan, di sisi lain, termasuk komitmen individu untuk tujuan. Hasil kerja menjadi tambah baik dapat diharapkan dari mereka yang mempunyai komitmen tinggi.



Sumber: Ishak dan Hendri (2003)

Gambar 2.3
Model Ekspektansi

2.1.4. Kinerja

Kinerja bisa dikatakan *Job Performance* atau *Actual Performance* (performa kerja atau performanya sebenarnya diraih seseorang). Efisiensi (output kerja) adalah kualitas dan kuantitas kerja yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam menunaikan tugasnya sesuai tanggung jawab yang dibebankan kepadanya (Mangkunegara, 2005:9).

Hasil kerja pegawai sangat berarti bagi suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, organisasi harus menerapkan berbagai kebijakan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Termasuk di dalamnya adalah penilaian kinerja. Handoko (2010:135), mendefinisikan penilaian kinerja sebagai proses dimana organisasi menilai atau mengevaluasi kinerja karyawan.

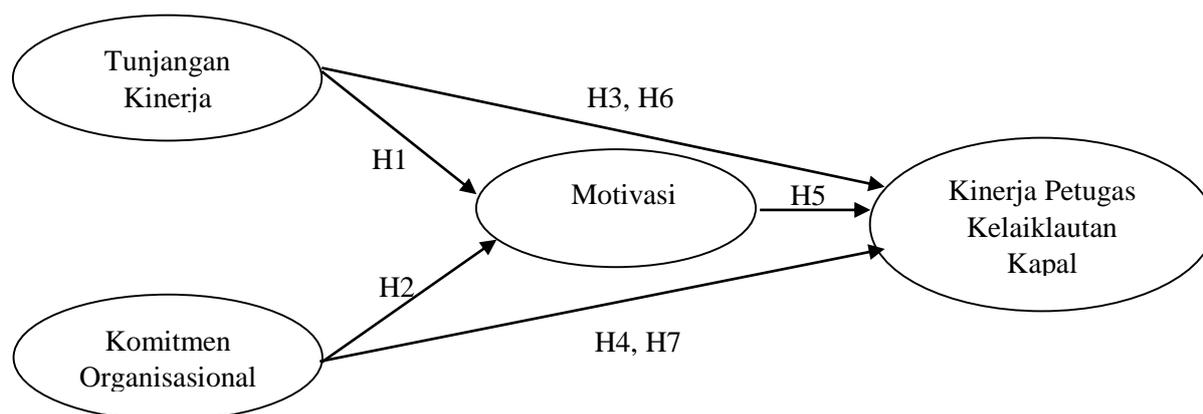
Berdasarkan pernyataan Dessler (2009), terdapat 5 (lima) aspek terhadap penilaian kinerja yang dikenal diantaranya sebagai berikut: (a) Kualitas pekerjaan yang terdiri dari: akurasi, ketelitian, penampilan dan penerimaan keluaran; (b) Kuantitas pekerjaan yang terdiri dari: volume keluaran dan kontribusi; (c) Pengawasan yang diperlukan yang terdiri dari: membutuhkan saran, arahan, atau perbaikan; (d) Kehadiran, meliputi: regularitas, dapat dipercayai/ diandalkan dan ketepatan waktu; (e) Konservasi, meliputi: pencegahan pemborosan, kerusakan, pemeliharaan peralatan.

Menurut pengertian-pengertian diatas, untuk itu kinerja didefinisikan sebagai hasil akhir dari penetapan kriteria-kriteria oleh organisasi dari seluruh aktifitas-aktifitas berdasarkan pada ketentuan yang berlaku keseluruhan kegiatan yang dilakukan organisasi yang disesuaikan dengan kriteria-kriteria yang sudah ditetapkan. Aspek pengukuran kinerja petugas kelaiklautan kapal berdasarkan SKP (Sasaran Kerja Pegawai) yang meliputi terhadap aspek orientasi pelayanan, aspek integritas, aspek komitmen, aspek disiplin dan aspek kerja sama.

2.2. Kerangka Pemikiran Teoritis

Keterangan yang berhubungan dengan kinerja organisasi publik sangat penting untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam mengelola suatu perusahaan. Kinerja organisasi publik ini juga memberikan gambaran tentang organisasi dan mengukur hasil yang dicapai oleh organisasi publik tersebut. Kinerja membayar, komitmen organisasi, dan motivasi adalah mereka yang mempengaruhi kinerja organisasi.

Secara skematis gambaran kerangka pemikiran teoritis ini bisa diuraikan tersebut:



Gambar 2.4. Skema Kerangka Pemikiran

2.3. Pengembangan Hipotesis

2.3.1. Pengaruh Tunjangan Kinerja terhadap Motivasi

Tunjangan kinerja yang dimaksud merupakan penghargaan eksternal sangat berarti untuk para pegawai atau karyawan. Sistem penghargaan diciptakan untuk berbagai tujuan, dalam Gibson, Ivancevich & Donnely (2008) menyatakan bahwa penghargaan ekstrinsik yang meliputi gaji dan upah (*salary and wage*), jaminan sosial (*fringe benefit*), penghargaan antar pribadi (*interpersonal reward*), serta promosi (*promotion*) berhubungan positif terhadap motivasi kerja karyawan. Pernyataan ini sudah dilaksanakan penelitian oleh Anoki Herdian Dito (2010) yang berpendapat bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi. Berdasarkan uraian tersebut di atas maka hipotesis yang dipaparkan tersebut di bawah ini:

H1: Tunjangan kinerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap motivasi petugas kelaiklautan kapal pada KSOP Kelas I Tanjung Emas

2.3.2. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Motivasi

Komitmen organisasional adalah kombinasi antara sikap dan perilaku. Sedangkan motivasi merupakan sesuatu yang memulai gerakan, sesuatu yang menjadi manusia bertindak atau berperilaku dalam cara-cara tertentu. Robbins (2007) mengutarakan terhadap motivasi merupakan hasil hubungan antara individu dan situasinya, sehingga manusia mempunyai inovasi berbeda antara satu terhadap lainnya. Komitmen organisasi terhadap sesuatu menimbulkan dorongan untuk bekerja sebaik mungkin dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama, yang dengannya komitmen tersebut dapat dilaksanakan atau dicapai. Pernyataan tersebut dipertegas dalam hasil penelitian Tranggono dan Kartika (2008) bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap motivasi. Berdasarkan uraian tersebut di atas maka hipotesis yang dipaparkan tersebut di bawah ini:

H2: Komitmen organisasional mempunyai pengaruh yang positif terhadap motivasi petugas kelaiklautan kapal pada KSOP Kelas I Tanjung Emas

2.3.3. Pengaruh Tunjangan Kinerja terhadap Kinerja Petugas Kelaiklautan Kapal

Memberikan penghargaan ekstrinsik akan meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, jika suatu instansi ingin meningkatkan kinerjanya, hendaknya meningkatkan kompensasi yang diterimanya dari para pegawai tersebut (Nugroho, 2004). Pernyataan tersebut satu pendapat dengan Nursalam (2002) yang mengutarakan jika penghargaan ekstrinsik rendah selama ini akan sangat mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan kinerja terbaiknya. Berdasarkan pernyataan Pujiastuti (2013) yang menyatakan bahwa penghargaan mempengaruhi kinerja karyawan. Dan pernyataan lain oleh Waruni Ayesha (2014) juga merumuskan pendapat yang sama yaitu adanya pengaruh positif antara penghargaan ekstrinsik dan instrinsik terhadap kinerja pegawai. Menurut uraian tersebut di atas maka hipotesis yang dipaparkan tersebut di bawah ini:

H3: Tunjangan Kinerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja petugas kelaiklautan kapal pada KSOP Kelas I Tanjung Emas

2.3.4. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Petugas Kelaiklautan Kapal

Teori komitmen organisasional dikembangkan dalam penelitian awal tentang loyalitas individu yang diharapkan dari karyawan. Komitmen kerja yang sangat erat merupakan kondisi yang dialami karyawan yang mengarah pada perilaku positif yang kuat terhadap organisasi kerja di perusahaan. Kajian Murty dan Hudiwinarsih (2012) menyimpulkan bahwa komitmen organisasi terkadang berdampak signifikan terhadap kinerja pegawai. Pernyataan tersebut sejalan oleh penelitian Wahyuni (2008) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja. Menurut uraian tersebut di atas maka hipotesis yang dipaparkan seperti di bawah ini:

H4: Komitmen Organisasional mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja petugas kelaiklautan kapal pada KSOP Kelas I Tanjung Emas

2.3.5. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Petugas Kelaiklautan Kapal

Hariyanto (2005) melaksanakan pengkajian terhadap pengaruh motivasi, penghargaan dan kepuasan kerja terhadap kinerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar. Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa motivasi sebagai variabel bebas berpengaruh positif terhadap kinerja. Studi lain oleh Frans Farlen (2011) menemukan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga meningkatkan motivasi kerja meningkatkan tingkat kinerja pegawai.

Menurut urain tersebut di atas maka hipotesis yang dipaparkan seperti di bawah ini:

H5: Motivasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja petugas kelaiklautan kapal pada KSOP Kelas I Tanjung Emas

2.3.6. Pengaruh Tunjangan Kinerja terhadap Kinerja Petugas Kelaiklautan Kapal dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening

Tunjangan kinerja dalam hal ini penghargaan (kompensasi) menjadi sangat penting bagi karyawan karena besarnya kompensasi merupakan pencerminan atau ukuran nilai pekerjaan karyawan itu sendiri. Lain halnya, tingkat remunerasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan, motivasi dan kepuasan kerja. Ketika gaji dibayarkan dengan tepat dan benar, karyawan merasa puas dengan pekerjaannya dan termotivasi untuk mencapai tujuan organisasi (Notoatmodjo, 2009). Sulit untuk mencapai tujuan perusahaan dan organisasi jika orang tidak mencapai potensi penuh mereka. Dengan kata lain peran organisasi adalah memberikan motivasi agar

karyawan dapat terus bekerja dan bekerja secara konsisten untuk kebaikan organisasi dan perusahaan. Karyawan harus termotivasi dengan meningkatkan penghargaan yang mereka terima untuk mendorong kinerja yang lebih baik. Menurut uraian tersebut di atas maka hipotesis yang dipaparkan tersebut di bawah ini:

H6: Motivasi yang memediasi adanya pengaruh tunjangan kinerja terhadap kinerja petugas kelaiklautan kapal pada KSOP Kelas I Tanjung Emas

2.3.7. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Petugas Kelaiklautan Kapal dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening

Komitmen seorang karyawan terhadap perusahaan sangat penting karena komitmen ini menciptakan lingkungan kerja yang profesional. Individu yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung memberikan komitmennya terhadap organisasi, yang mengarah pada loyalitas karyawan terhadap organisasi dan pada akhirnya pegawai pada rasa ketergantungan dan tanggung jawab terhadap organisasi. Hudiwinarsih (2012) menyatakan bahwa semakin tinggi komitmen terhadap pekerjaan, semakin tinggi tingkat kinerja yang dihasilkan dan semakin tinggi peringkatnya. Berdasarkan pernyataan Samsudin (2005, dalam Hendry, 2014), motivasi merupakan suatu proses untuk mempengaruhi individu atau kelompok kerja dari luar, atau mendesak mereka untuk melakukan sesuatu, saya bisa melaksanakan pekerjaan saya. Peran manajer dalam memotivasi bawahan sangatlah penting. Berdasarkan pernyataan Handoko (2010), manajer perlu memahami orang-orang yang berperilaku dengan cara tertentu agar dapat mempengaruhi mereka untuk bekerja sesuai dengan keinginan organisasi. Menurut pernyataan tersebut di atas maka hipotesis yang dipaparkan seperti di bawah ini:

H7: Motivasi yang memediasi adanya pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja Petugas Kelaiklautan Kapal pada KSOP Kelas I Tanjung Emas.

2.4. Penelitian Sebelumnya

Penelitian-penelitian sebelumnya adalah yang terpenting sebagai dasar pembuatan penelitian ini. Tabel tersebut di bawah ini merupakan hasil-hasil penelitian terdahulu:

**Tabel 2.1.
Hasil-hasil Penelitian Terdahulu**

Nama/Judul/Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Pujiastuti (2013) “Pengaruh Penghargaan, Stres Kerja dan Jenis Jam Kerja terhadap Kinerja Karyawan”	Analisis regresi linier berganda	Hasil olah data menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu penghargaan mempengaruhi kinerja dapat diterima.
Waruni Ayesha (2014) Edirisooriyaa “Impact of Rewards on Employee Performance: With Special Reference to Electri Co”	Regresi Linier	Terdapat pengaruh positif antara penghargaan ekstrinsik dan instrinsik terhadap kinerja pegawai
Windy Aprilia Murty Gunasti Hudiwinarsih (2012) “Pengaruh Kompensasi, Motivasi dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Di Surabaya)”	Analisis regresi berganda	Dari hasil uji t menunjukkan bahwa hipotesis yaitu komitmen organisasional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sri Wahyuni (2008) “Analisis pengaruh komitmen organisasional pada kinerja perawat pavillium cendana rumah sakit Dr. Moewardi Surakarta”	Analisis regresi berganda	Variabel komitmen organisasional secara bersama-sama mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap variabel kinerja.
Frans Farlen (2011) “Pengaruh Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan PT. United Tractors, Tbk Samarinda)”	Analisis regresi linier berganda	Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga apabila motivasi kerja semakin baik maka tingkat kinerja karyawan di United Tractor akan mengalami kenaikan.
Rangga Mahardhika, Djamhur Hamid dan Ika Ruhana (2013) “Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Survei Karyawan Pada PT. Axa Financial Indonesia Sales Office Malang)”	Analisis regresi berganda	Motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. AXA Financial Indonesia.
Anoki Herdian Dito (2010) “Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Slamet Langgeng Purbalingga dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening”	Analisis regresi linier	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi. ▪ Kompensasi berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui motivasi kerja.
Rahadyan Probo Tranggono Dan Andi Kartika (2008) “Pengaruh Komitmen Organisasional dan Profesional terhadap Kepuasan Kerja Auditor Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik di Semarang)”	Analisis regresi dan uji mediasi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap motivasi. ▪ Hubungan yang terjadi antara variabel komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja adalah hubungan langsung, sehingga motivasi bukan variabel intervening.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Pengumpulan Data

Teknik akumulasi bahan yang diterapkan terhadap pengkajian tersebut adalah: (a) Kuesioner yaitu akumulasi bahan yang dilaksanakan melalui mengajukan daftar pertanyaan dengan dicatat terhadap responden. Skala yang dipakai merupakan skala 5 (skala likert). Skor terendah menunjukkan persepsi Sangat Tidak Setuju (STS) dan skor tertinggi menunjukkan persepsi Sangat Setuju (SS); (b) Dokumentasi dimana teknik akumulasi bahan tersebut dilaksanakan yaitu melalui mempelajari data organisasi, dan referensi lainnya berhubungan pada tema penelitian tersebut.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam pengkajian tersebut adalah kumpulan dari seluruh elemen yang berupa peristiwa, benda atau manusia yang mempunyai sifat yang sama yang menjadikannya pusat perhatian peneliti dan dianggap sebagai semesta penelitian (Ferdinand, 2006). Seluruh petugas kelaiklautan kapal di KSOP Kelas I Tanjung Emas yang berjumlah 33 orang mengikuti pengkajian tersebut.

Cara pemungutan contoh terhadap pengkajian tersebut merupakan total populasi. Jumlah sampel merupakan teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan jumlah populasi (Sugiyono, 2012). Alasan jumlah sampel karena menurut Sugiyono (2012), jumlah populasi kurang dari 100 maka jumlah populasi yang digunakan sebagai sampel penelitian. Dengan demikian, pengkajian tersebut diikutkan.

3.3. Teknis Analisis Data

3.3.1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas merupakan analisis terhadap nilai tolerance dan inverse variance inflation factor (VIF). Toleransi mengukur variasi variabel independen terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai toleransi rendah sama dengan nilai VIF tinggi karena $VIF = 1/\text{toleransi}$. Ambang batas yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance lebih kecil dari 0.10 dan nilai $VIF > 10$ (Ghozali, 2005).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas mempunyai maksud untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians pada model regresi dari satu pengamatan residual ke pengamatan lainnya. Jika deviasi residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak heteroskedastisitas (Ghozali, 2005). Jika ada pola tertentu, mis. B. Titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), hal ini berarti telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas dan nilai pada sumbu y terdistribusi di atas dan di bawah 0, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas mempunyai maksud dalam menguji apakah variabel campuran atau residual dalam model regresi berdistribusi normal. Seperti diketahui, uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar, uji statistik tidak berlaku untuk ukuran sampel yang kecil (Ghozali, 2005). Pada penelitian ini uji normalitas menggunakan kurva histogram dimana data yang berdistribusi

normal membentuk kurva lonceng sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dibuat memenuhi semua syarat yang dibutuhkan agar model regresi layak atau benar dalam analisis jalur.

3.3.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji dan menganalisis ada atau tidaknya pengaruh antara dua variabel atau lebih. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh potensial penghargaan ekstrinsik dan komitmen terhadap kinerja dengan motivasi sebagai variabel antara. Persamaan regresi untuk pengkajian sebagai berikut:

$$Y_1 = a_1 + b_1X_1 + b_2X_2 + e_1$$

$$Y_2 = a_2 + b_3X_1 + b_4X_2 + b_5Y_1 + e_2$$

Keterangan:

a_1, a_2 = Konstanta; Y_1 = Variabel motivasi; Y_2 = Variabel kinerja; X_1 = Variabel tunjangan kinerja; X_2 = Variabel komitmen; b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien regresi variabel bebas (koefisien beta); e_1, e_2 = Variabel pengganggu (standart error)

3.3.3. Uji Model (*Goodness of Fit*)

a. Uji F

Uji-F menerangkan untuk seluruh variabel yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh yang sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005:44). Rumus yang dipakai sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{Jk(\text{regresi}) / k}{Jk(\text{standar error}) / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

k = variabel penelitian; n = jumlah data

Syarat yang dipakai dalam melaksanakan uji-F untuk mengetahui nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat. Namun jika nilai signifikansi lebih besar atau sama dengan 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2012:99)

b. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) intinya menghitung sejauh mana model dapat menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2005). Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen (reward, komitmen dan motivasi) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (kinerja karyawan) sangat terbatas. Oleh karena itu, nilai yang mendekati satu berarti bahwa variabel bebas menyediakan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Kerugian mendasar dari penggunaan koefisien determinasi adalah bias dalam jumlah variabel dependen yang dimasukkan dalam model. Untuk setiap tambahan variabel dependen, R^2 harus meningkat dan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, sebagian besar peneliti merekomendasikan penggunaan nilai adjusted R^2 untuk mengestimasi model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai dari Adjusted R^2 dapat meningkat atau menurun ketika variabel independen ditambahkan ke dalam model.

3.3.4. Uji Hipotesis

Pelaksanaan uji hipotesa dengan menggunakan uji-t, yang dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

Pengujian melalui tes signifikansi dilaksanakan dengan memakai indikator signifikansi 0.05. Adapun rumus yang terapkan adalah:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Syarat uji hipotesa penelitian adalah apakah nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Namun jika nilai signifikansi lebih besar atau sama dengan 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2012:99).

3.3.5. Uji Intervening (Mediasi)

Sesuai dengan pengkajian Ghozali (2006), suatu variabel dikatakan sebagai variabel antara jika variabel tersebut mempengaruhi hubungan antara variabel prediktor (independen) dan variabel kriteria (dependen). Uji pengaruh variabel mediasi (mediasi) dalam penelitian ini menggunakan uji Sobel. Uji Sobel dilakukan dengan menguji besarnya pengaruh tidak langsung variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) melalui variabel antara (M). Tindakan tidak langsung dari X dari Y ke M dihitung dengan mengalikan jalur $X \rightarrow M$ (a) dengan jalur $M \rightarrow Y$ (b) atau ab. Jadi koefisiennya adalah $ab = (c - c')$, dimana c adalah pengaruh X terhadap Y tanpa penyesuaian terhadap M, sedangkan c' adalah koefisien pengaruh X terhadap Y setelah penyesuaian terhadap M. Standar error dari koefisien a dan b ditulis dalam S_a dan S_b , besaran kesalahan standar tidak langsung Sab dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$S_{ab} = \sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2 + S_a^2 S_b^2}$$

Terhadap pengujian yang signifikansi berpengaruh secara tidak langsung, karena itu perlu dihitung nilai t pada koefisien ab menggunakan rumus seperti berikut:

$$t = \frac{ab}{S_{ab}}$$

Nilai t-skor hitung dibandingkan dengan nilai t-tabel, dan jika nilai t-tabel hitung lebih besar dari nilai t-tabel maka dapat ditarik kesimpulan adanya pengaruh mediasi.

3.4. Uji Instrumen

3.4.1. Uji Validitas

Validitas merupakan tahapan kejelian suatu instrumen yang digunakan untuk menentukan gejala. Uji validitas melalui menghitung, terlepas dari apakah kuesioner tersebut valid atau tidak. Untuk menguji validitas kuesioner, diambil sampel yang dianggap mewakili seluruh responden dengan menggunakan teknik korelasi product-moment (Singerimbun dan Effendi, 1995):

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r = korelasi product moment

X = skor butir (pertanyaan)

Y = skor total (variabel)

n = ukuran sampel

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai hitung r dengan r tabel untuk taraf signifikansi 5 persen derajat kebebasan (df) = n-2, dimana n adalah jumlah sampel. Jika angka R lebih besar atau sama dengan R tabel, maka pertanyaan atau indikator dinyatakan valid, dan sebaliknya jika angka R lebih kecil dari R tabel, pertanyaan atau indikator dinyatakan valid (Ghozali, 2005).

3.4.2. Uji Reliabilitas

Setelah mengukur apakah kuesioner tersebut valid atau tidak, dilanjutkan dengan uji reliabilitas yaitu. H. diperiksa sejauh mana hasil pengukuran relatif konstan selama pengujian ulang. Reliabilitas adalah tingkat kestabilan instrumen pengukur fenomena. Formula alpha Cronbach digunakan untuk mengukur reliabilitas (Umar, 2000). Sebuah konstruk atau variabel dianggap reliabel jika memberikan nilai alpha lebih besar dari 0,60 (Nunnally dalam Ghozali, 2005). Rumus *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum Sx^2}{\sum St^2} \right)$$

Keterangan:

α = Koefisien reliabilitas alpha; k = Jumlah butir item; 1 = Bilangan konstan;

$\sum Sx$ = Variasi skor item; $\sum St^2$ = Variasi skor total

3.5. Definisi Konsep dan Operasional

3.5.1. Definisi Konsep

- a. **Tunjangan Kinerja** dalam hal ini tunjangan kinerja adalah penghargaan, dimana Rivai, Veithzal dan Sagala Jauvani, Ella (2011) penghargaan adalah sesuatu yang diterima karyawan sebagai kompensasi atas kontribusi mereka kepada perusahaan. Dalam hal ini bonus kinerja adalah tunjangan yang diberikan kepada pegawai berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang merupakan fungsi dari keberhasilan pelaksanaan bentuk birokrasi dan didasarkan pada efisiensi pegawai yang selaras dengan kinerja organisasi tempat pegawai tersebut bekerja. bekerja. Pekerjaan (Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penghitungan dan Pemberian Kompensasi Kinerja Pegawai di Lingkungan Kementerian Perhubungan, Bab I Pasal 1 Ayat 4)
- b. **Komitmen Organisasional** merupakan tekad bahwa semua anggota organisasi menyetujui kebijakan, implementasi, dan tujuan di masa depan. Pada saat yang sama, Becker juga menemukan dalam Mutiara (2009) bahwa komitmen organisasi adalah kecenderungan untuk berkomitmen pada tindakan yang konsisten karena memperhitungkan biaya untuk melakukan aktivitas lain (gangguan untuk bekerja). Menurut Mathis dalam Sopiah (2008), komitmen organisasi mengacu pada sejauh mana karyawan percaya dan menerima tujuan organisasi dan tetap atau tidak meninggalkan organisasi.
- c. **Motivasi** merupakan keinginan untuk mengeluarkan usaha tingkat tinggi untuk mencapai tujuan organisasi, yang bergantung pada kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individu (Robbins, 2012).
- d. **Kinerja** merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang secara keseluruhan dalam jangka waktu tertentu atau keberhasilan dalam melakukan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar kerja, tujuan atau sasaran atau kriteria kerja yang diberikan dan disepakati bersama. Riwa, 2008).

3.5.2. Definisi Operasional

a. Tunjangan Kinerja

Tunjangan kinerja dalam operasional tersebut pada aturan undang-undang yang diberlakukan khususnya di Permenhub yakni penghasilan selain gaji yang diterima pada karyawan dimana wujud dari suksesnya dalam reformasi birokrasi serta didasarkan pada kinerja karyawannya tercapai yang sesuai dengan raihan kinerja organisasi ditempat kerja karyawan tersebut (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 41 tahun 2017 tentang tata cara penghitungan dan pemberian tunjangan kinerja pegawai di lingkungan Kementerian Perhubungan bab I pasal 1 ayat 4). Disini tunjangan kinerja bisa merupakan penghargaan ekstrinsik dimana penghargaan yang berasal dari luar, berupa penghargaan finansial maupun non-finansial, yang diberikan oleh organisasi dalam usahanya untuk merespon kinerja karyawan, baik secara kualitas maupun kuantitas. Pengukuran penghargaan ekstrinsik menggunakan dimensi menurut Ivancevich, Konopaske, dan Matteson (2006) sebagai berikut: (i) Penghargaan finansial: gaji dan upah; (ii) Penghargaan finansial berupa tunjangan; (iii) Penghargaan interpersonal.

b. Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional merupakan keputusan untuk tetap menjadi anggota organisasi, kepercayaan dan penerimaan karyawan terhadap tujuan organisasi, yang membuat mereka ingin bertahan dalam organisasi. Pengukuran engagement menggunakan pengukuran Potter, et.al. (1982) sebagai berikut: (i) Keyakinan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, (ii) Kemauan untuk bekerja keras, (iii) Keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi.

c. Motivasi

Motivasi adalah tahap usaha yang banyak dan kuat oleh para anggota yang mendorong untuk tingkat yang besar ke arah akhir keinginan perusahaan. Pengukuran motivasi memakai dimensi berdasarkan Herzberg F. dalam Hasibuan (2003) sebagai berikut: prestasi (*achievement*), pengakuan (*recognition*), aktifitas kerja tersebut (*work it self*), tanggungjawab (*responsibility*), dan pengembangan potensi diri (*advancement*).

d. Kinerja

Kinerja adalah hasil akhir dari seluruh aktifitas-aktifitas yang dikerjakan pada karyawan yang disesuaikan oleh persyaratan-persyaratan berdasarkan ketentuan yang disahkan. Dengan tingkat indikator kinerja memakai format berdasarkan SKP (Sasaran Kerja Pegawai) petugas kelaiklautan kapal pada KSOP Tanjung Emas berdasarkan Permenhub No: PM 91 Th 2013 tentang Tata Cara Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kementerian Perhubungan tersebut dibawah ini: (i) Aspek orientasi pelayanan merupakan indikator dimana sikap dan perilaku kerja petugas kelaiklautan kapal baik dalam melaksanakan pelayanan kepada pengguna jasa dan stakeholder, (ii) Aspek integritas dimana para petugas kelaiklautan kapal mempunyai kemampuan untuk bertindak berdasarkan nilai, norma, dan etika dalam organisasi, (iii) Aspek komitmen dimana para petugas kelaiklautan kapal mempunyai kemauan dan kompetensi yang baik untuk menyelaraskan sikap dan tindakan dengan maksud organisasi serta lebih mementingkan kepentingan institusi daripada pribadi atau golongan, (iv) Aspek disiplin dimana para petugas kelaiklautan kapal mempunyai kesanggupan yang besar untuk mentaati kewajiban dan menghindari larangan sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku, (v) Aspek kerja sama yaitu para petugas kelaiklautan kapal mempunyai kemauan dan kemampuan besar untuk bekerjasama dengan rekan sekerja, atasan, bawahan dan unit kerja lain untuk penyelesaian pekerjaan dan tanggungjawabnya.