

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan umumnya memiliki tujuan yang jelas, baik tujuan jangka pendek, menengah maupun tujuan jangka panjang. Tujuan tersebut biasanya berorientasi pada perolehan pendapatan atau laba sebesar-besarnya dan berusaha mempertahankan eksistensi perusahaan tersebut. Persaingan antar perusahaan pada era globalisasi ini semakin tajam. Mewujudkan tujuan perusahaan dengan cara memanfaatkan berbagai faktor produksi yang dimilikinya, seperti sumber daya alam, sumber daya manusia, modal dan kemampuan. Berhasil tidaknya tujuan yang dimaksud sangat bergantung pada sumber daya manusia yang mampu atau tidak dalam mengoperasikan setiap tugasnya.

Salah satu faktor produksi yang terpenting yang mutlak harus dimiliki oleh perusahaan adalah sumber daya manusia. Istilah sumber daya manusia dan selanjutnya disingkat SDM merujuk kepada orang-orang di dalam perusahaan. Sumber daya yang memiliki kinerja yang tinggi merupakan satu aset yang mutlak harus dimiliki oleh perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Mangkunegara (2011:67), kinerja (*performance*) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Keberhasilan kinerja organisasi/perusahaan tergantung dari kinerja individu atau dengan kata lain kinerja individu akan memberikan kontribusi

pada perusahaan. Berhasil tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan bergantung dari sumber daya manusia dalam melaksanakan fungsi perusahaan. Mengingat kembali bahwa faktor manusia adalah faktor penentu terpenting dalam melaksanakan fungsi-fungsi perusahaan. Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh suatu perusahaan. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan serta berkembang dalam persaingan global. Adapun indikasi kinerja karyawan PT. Baila Con Agua Badung seperti pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Target Kinerja Karyawan (Pendapatan) PT. Baila Con Agua Badung**  
**Tahun 2020**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Target Pendapatan (Rp)</b>	<b>Pencapaian Pendapatan (Rp)</b>	<b>Persentase Pencapaian (%)</b>
<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6=5/4×100%</b>
Januari	65	150.000.000	142.500.500	95%
Februari	65	125.000.000	122.009.000	97,60%
Maret	65	120.000.000	109.450.500	91,20%
April	45	110.000.000	109.750.000	99,77%
Mei	45	105.000.000	85.007.000	80,95%
Juni	45	95.000.000	86.540.200	91,09%
Juli	45	95.000.000	67.500.500	71,05%
Agustus	45	75.000.000	35.000.400	46,66%
September	45	50.000.000	35.700.000	71,4%
Oktober	45	50.000.000	34.580.500	69,16%
November	45	40.000.000	31.980.500	79,95%
Desember	45	35.000.000	32.540.200	92,97%
Jumlah		1.050.000.000	892.559.300	85%

Sumber: *Financial Report* PT. Baila Con Agua Badung Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, pencapaian kinerja dari jumlah pendapatan karyawan pada PT. Baila Con Agua Badung dengan total target Rp1.050.000.000, sedangkan jumlah pencapaian pendapatan sebesar Rp892.559.300 atau (85%). Target pendapatan PT. Baila Con Agua Badung belum tercapai karena berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama pimpinan, didapatkan hasil, karyawan belum memaksimalkan kuantitas maupun kualitas kerjanya sehingga target yang diberikan belum tercapai maksimal. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja diantaranya adalah disiplin kerja karyawan terhadap perusahaan. Pandangan pemimpin terhadap disiplin karyawan sangatlah penting guna keefektifan dan efisiensi kerja.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah Disiplin. Kedisiplinan adalah fungsi operatif dari manajemen sumber daya manusia (Hasibuan 2002:193). Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan perusahaan maupun bagi karyawan. Bagi perusahaan adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal dan target perusahaan akan tercapai. Pengertian disiplin kerja menurut Simamora (2004:234) disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. Hasibuan (2006:213) menyatakan bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma- norma sosial yang berlaku.

Secara rinci, indikasi kinerja karyawan PT. Baila Con Agua Badung dalam hal ini tidak masuk kerja setiap bulannya, selama satu tahun terakhir, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Persentase Absensi Karyawan PT. Baila Con Agua Badung**  
**Tahun 2020**

No	Bulan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Karyawan	Jumlah Absensi	Tingkat Persentase Absensi (%)
1	2	3	4	5	$5:(3 \times 4) \times 100$
1	Januari	26	65	86	5,08
2	Februari	24	65	22	1,35
3	Maret	25	65	76	4,87
4	April	25	45	59	5,04
5	Mei	26	45	17	1,45
6	Juni	26	45	25	2,13
7	Juli	26	45	44	3,76
8	Agustus	26	45	28	2,39
9	September	26	45	47	4,02
10	Oktober	26	45	39	3,33
11	November	26	45	43	3,67
12	Desember	26	45	29	2,47
Jumlah					39,56%
Rata-rata					3,30%

Sumber: *Financial Statement* PT. Baila Con Agua Badung (2020)

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa tingkat disiplin kerja karyawan menunjukkan tingkat absensi yang fluktuatif. Toleransi absensi adalah batas yang diperbolehkannya karyawan tidak masuk kerja biasanya karena keterlambatan, sakit, dan adanya ijin hari tertentu. Tingkat rata-rata absensi yang terjadi pada tahun 2020 sebesar 3,30%. Mudiarta, dkk (2001 : 93) menyatakan rata-rata nilai absensi 2-3% perbulan masih bisa dinyatakan baik dan absensi lebih dari 3% menggambarkan kondisi disiplin kerja yang

tidak baik dalam organisasi. Data absensi karyawan PT. Baila Con Agua Badung menunjukkan tingkat absensi lebih dari 3% dan ini menunjukkan adanya indikasi masalah yang terjadi di dalam perusahaan pada disiplin kerja. Hal ini dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, artinya semakin rendah absensi akan mempengaruhi kinerja dari karyawan. Sesuai dengan data absensi di atas maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kedisiplinan pada karyawan PT. Baila Con Agua Badung masih kurang baik. Tingkat absensi terbanyak terjadi di bulan Januari sebanyak 5,08%, tidak ada kejelasan terkait keterangan ijin karyawan. Namun, pada bulan April, tingkat absensi meningkat kembali. Hal ini disebabkan oleh adanya informasi *lockdown* dari pemerintah karena negara sedang dilanda Covid-19.

Berdasarkan data wawancara dengan 5 orang karyawan, permasalahan terkait disiplin kerja yang dijumpai pada PT. Baila Con Agua Badung yakni keterlambatan karyawan pada jam kerja yang seringkali terjadi serta frekuensi kerja karyawan yang ijin maupun alpa tanpa keterangan yang jelas. Disiplin waktu diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja meliputi kehadiran dan kepatuhan karyawan pada jam kerja, karyawan melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar. Frekuensi kehadiran merupakan salah satu tolak ukur untuk mengetahui tingkat kedisiplinan karyawan. Semakin tinggi frekuensi kehadirannya, maka karyawan tersebut telah memiliki disiplin kerja yang tinggi.

Pada hasil penelitian Susanto (2019), menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangestika, dkk (2019) yang

menyatakan disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian Kartikasari dan Djastuti (2017) yang menyatakan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain faktor disiplin kerja, isu kepuasan kerja juga memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja seorang karyawan dapat membantu mendorong karyawan tersebut untuk bekerja dengan gairah, semangat dan lebih maksimal.

Memberi kepuasan kepada karyawan memiliki energi yang tinggi dan kemauan bagi mereka untuk memberikan pelayanan yang baik, sehingga mereka akan memberikan pandangan yang positif tentang barang/jasa yang tersedia. Karyawan yang merasa terpuaskan akan memiliki sumber emosional yang cukup untuk menunjukkan empati, pengertian, respek, dan perhatian kepada pelanggan. Robbins (2006) menyatakan bahwa karyawan yang puas akan mampu meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Hal ini terjadi karena dalam organisasi jasa, kesetiaan dan ketidaksetiaan pelanggan sangat tergantung pada cara karyawan berhubungan dengan pelanggan. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins, 2003:78).

Kepuasan kerja karyawan kini menjadi pusat perhatian di perusahaan. Mengingat bahwa karyawan merupakan aset terpenting dalam perusahaan, maka penting bagi perusahaan untuk menjaga kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang merasa bahagia di tempat kerja akan memberikan dampak positif, sedangkan sebaliknya, karyawan yang tidak puas justru bisa menjadi

bumerang bagi perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 orang karyawan pada PT. Baila Con Agua Badung didapatkan hasil bahwa ada karyawan yang tidak menyenangi pekerjaannya dengan alasan pekerjaan tersebut tidak searah dengan latar belakang pendidikannya, sehingga mereka bekerja secara terpaksa dengan alasan untuk mendapatkan uang. Disisi lain, upah dan gaji karyawan juga sering terlambat dibayarkan. Apabila seorang karyawan tidak menyenangi pekerjaannya, maka karyawan tersebut akan tidak memiliki semangat serta gairah untuk bekerja.

Hasil penelitian Winarno dan Sunaryo (2017) menyatakan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Ruhayu (2020) yang menyatakan kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian Purba, dkk (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya, selain disiplin kerja dan kepuasan kerja, stress kerja juga menjadi perhatian memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan. Stres kerja merupakan aspek yang penting bagi perusahaan terutama keterkaitannya dengan kinerja karyawan. Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Soesmalijah Soewondo (2003:19) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi

dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan perilaku. Sementara itu, (Rivai, 2009: 1008) stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan phisikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan. Stres kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Stres merupakan kesenjangan antara kebutuhan individu dengan pemenuhannya dari lingkungan.

Stress kerja yang dialami oleh karyawan disebabkan oleh beberapa faktor. Adapun beberapa penyebab stress kerja yang dialami karyawan dapat dilihat pada Tabel 1.4 berikut.

**Tabel 1.3**  
**Penyebab Stres Kerja Karyawan pada PT. Baila Con Agua Badung**

No	Stres Kerja yang dialami oleh Karyawan	Tanggapan Karyawan (%)	
		Setuju	Tidak Setuju
1	Adanya tuntutan pekerjaan yang menumpuk dan tambahan pekerjaan yang mana pekerjaan sebelumnya belum selesai dan harus diselesaikan tepat waktu	60%	40%
2	Adanya perasaan atau sikap tidak adil yang dilakukan oleh pimpinan terhadap karyawannya	70%	30%
3	Adanya jam kerja yang dirasakan berlebihan oleh karyawan yang tidak sesuai dengan jam kerja yang seharusnya	60%	40%
4	Adanya konflik dengan rekan kerja maupun dengan pimpinan membuat karyawan merasa tidak nyaman dalam bekerja sehingga berpengaruh terhadap penyelesaian pekerjaannya	35%	65%

5	Kurangnya komunikasi antar rekan kerja maupun pimpinan yang membuat pekerjaannya menjadi terhambat	40%	60%
6	Faktor lingkungan non fisik yang menimbulkan persaingan antar karyawan untuk dapat membuktikan kemampuannya	15%	85%

Sumber: Hasil wawancara karyawan PT. Baila Con Agua Badung, data diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat stres kerja yang dialami oleh karyawan PT. Baila Con Agua Badung yang akan berdampak pada hasil kerja atau kinerja yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Jika karyawan memiliki stres terhadap pekerjaannya maka pekerjaan yang ditargetkan tidak akan selesai pada waktunya dan akan berpengaruh terhadap perilaku karyawan terhadap nasabah yang akan ditemui. Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 orang karyawan, didapatkan isu terkait stres kerja pada PT. Baila Con Agua Badung menyatakan bahwa adanya sikap tidak adil yang tercermin dari perilaku pimpinan. Stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan dilingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Setiap aspek di pekerjaan dapat menjadi pembangkit stres.

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Giovanni, dkk (2015), Cahyana dan Jati (2017), menyatakan bahwa secara parsial stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Berbeda halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wenur, dkk (2018) yang menyatakan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Adanya fenomena dalam disiplin kerja, kepuasan kerja dan stress kerja terhadap kinerja pada PT. Baila Con Agua Badung, peneliti berinisiatif

mengambil judul pengaruh Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Pada PT. Baila Con Agua Badung

## **1.2 Rumusan Permasalah**

Berdasarkan Latar Belakang tersebut, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan pada PT. Baila Con Agua Badung?
- 2) Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan pada PT. Baila Con Agua Badung?
- 3) Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan pada PT. Baila Con Agua Badung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT. Baila Con Agua Badung.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT. Baila Con Agua Badung.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT. Baila Con Agua Badung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1) Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk lebih memperdalam pengetahuan mengenai pengaruh Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja dan Stres Kerja pada Kinerja Karyawan

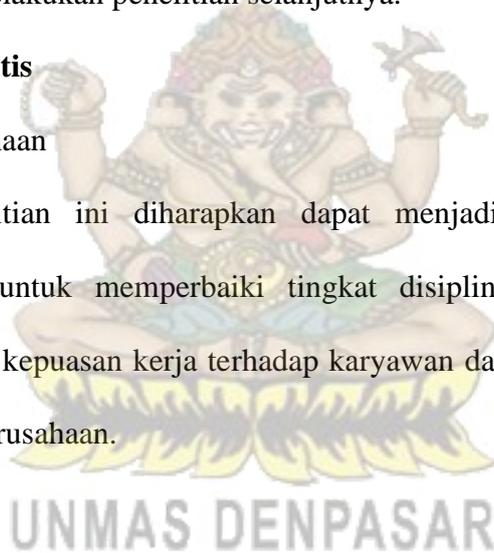
2) Bagi Akademisi dan Universitas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan literatur atau referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Secara Praktis**

Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan untuk memperbaiki tingkat disiplin karyawan perusahaan, memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan dan mengurangi stres kerja karyawan perusahaan.



UNMAS DENPASAR

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Goal Setting Theory**

*Goal setting theory* merupakan teori yang dikemukakan oleh Edwin Locke di tahun 1978. Teori ini didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran meliputi ide-ide akan masa depan dan keadaan yang diinginkan memainkan peran penting dalam bertindak. *Goal setting theory* menegaskan bahwa individu dengan sasaran yang lebih spesifik serta akan menantang kinerjanya akan lebih baik dibandingkan dengan sasaran yang tidak jelas. Teori ini berasumsi bahwa ada hubungan secara langsung antara sasaran yang spesifik dan terukur dengan kinerja. Sasaran yang ditetapkan secara jelas dapat menimbulkan tingkat kinerja yang lebih baik. Dalam penetapan sasaran dibutuhkan seorang pemimpin untuk membantu dan memberi arahan yang dibutuhkan pegawainya dalam menciptakan kecukupan informasi yang memungkinkan pegawai untuk memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai sasaran dan dapat mengurangi ambiguitas dalam melakukan pekerjaan.

##### **2.1.2 Kinerja**

###### **1) Definisi Kinerja**

Kinerja karyawan yang tinggi menjadi harapan dari semua pimpinan perusahaan. Para karyawan harus dimotivasi agar mereka mau bekerja dengan baik. Menurut Mangkunegara (2011: 67), kinerja (*job performance*) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai

dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedarmayanti (2013: 260), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan. Hasibuan (2012) mengemukakan bahwa kinerja karyawan adalah suatu hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Robbins (2006), kinerja merupakan tingkatan keberhasilan seorang karyawan secara menyeluruh selama waktu tertentu dalam menjalankan pekerjaan dibandingkan berbagai kemungkinan.

## **2) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yang baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut perusahaan pada umumnya untuk memindahkan karyawan dari satu pekerjaan ke pekerjaan yang lain dianggap atau sejajar dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri. Hasibuan (2005: 94) mengatakan Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

- a) Kemampuan dan minat seorang pekerja
- b) Kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas
- c) Tingkat motivasi seorang pekerja

Sedangkan, Mangkunegara (2009: 67) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah:

a) Faktor kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge skill). Artinya, pegawai yang memiliki IQ diatas rata – rata (IQ 110 – 120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari – hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi yang diharapkan. Oleh sebab itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b) Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai kinerja secara maksimal (sikap mental yang siap secara psikofisik) artinya, seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dalam mencapai situasi kerja.

### 3) Indikator Kinerja

Indikator kinerja digunakan untuk mengukur seberapa baik kinerja karyawan itu sendiri. Menurut Robbins (2006), indikator kinerja yaitu:

a) Kualitas

Kualitas kerja adalah suatu hasil kerja yang dapat diukur dari tingkat efektifitas dan efisiensi seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaannya yang didukung oleh sumber daya lainnya dalam mencapai

tujuan perusahaan secara umum. Kualitas berkaitan dengan mutu yang dihasilkan baik berupa kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan karyawan.

b) Kuantitas

Kuantitas dalam kerja adalah jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seorang karyawan dalam suatu periode tertentu. Kuantitas berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan atau dicapai oleh karyawan.

c) Efektivitas

Efektivitas kerja merupakan salah satu tujuan dari setiap pelaksanaan pekerjaan perusahaan yang dilimpahkan kepada karyawannya.

d) Ketepatan waktu, dan

Karyawan yang dibebankan pekerjaan dituntut menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan tepat waktu sesuai yang ditentukan.

e) Kemandirian

Setiap karyawan harus bisa bekerja secara mandiri agar masing-masing karyawan dalam bidangnya dapat melaksanakan tugas sesuai bidangnya.

### 2.1.3 Disiplin Kerja

#### 1) Definisi Disiplin Kerja

Simamora (2004:234) menyatakan disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma

sosial yang berlaku (Rivai,2004:444). Hasibuan (2006:213) menyatakan bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma- norma sosial yang berlaku. The Liang Gie (1995), disiplin adalah suatu keadaan tertib dimana orang-orang yang tergabung dalam suatu organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang telah ada dengan rasa senang. Menurut Suharsimi Arikunto (1980 : 114) disiplin adalah kepatuhan seseorang dalam mengikuti peraturan atau tata tertib karena didorong oleh adanya kesadaran yang ada pada kata hatinya tanpa adanya paksaan dari pihak luar. Thomas Gordon (1996:3) menyatakan bahwa disiplin adalah perilaku dan tata tertib yang sesuai dengan peraturan dan ketetapan, atau perilaku yang diperoleh dari pelatihan yang dilakukan secara terus-menerus.

Dengan demikian maka disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan- peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan untuk menerima sanksi- sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan suatu perusahaan.

## **2) Jenis-Jenis Disiplin Kerja**

Kinerja suatu karyawan perusahaan yang maksimal dapat ditunjang oleh beberapa faktor. Menurut Moekijat (2002), terdapat dua jenis disiplin kerja, yaitu :

- a) *Self imposed dicipline*, yaitu disiplin yang dipaksakan diri sendiri. Disiplin yang berasal dari diri seseorang yang ada pada hakikatnya merupakan suatu tanggapan spontan terhadap pimpinan yang cakap dan merupakan semacam dorongan pada dirinya sendiri artinya suatu keinginan dan kemauan untuk mengerjakan apa yang sesuai dengan keinginan kelompok.
- b) *Command Dicipline*, yaitu disiplin yang diperintahkan. Disiplin yang berasal dari suatu kekuasaan yang diakui dan menggunakan cara-cara menakutkan untuk memperoleh pelaksanaan dengan tindakan yang diinginkan yang dinyatakan melalui kebiasaan, peraturan-peraturan tertentu. Dalam bentuknya yang ekstrem *command discipline* memperoleh pelaksanaannya dengan menggunakan hukum.

### 3) Indikator Disiplin Kerja

Menurut Robinns (2005), terdapat tiga aspek disiplin kerja, yaitu:

a) Disiplin Waktu

Disiplin waktu adalah diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja meliputi kehadiran dan kepatuhan karyawan pada jam kerja, karyawan melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar

b) Disiplin Peraturan

Peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Untuk itu dibutuhkan sikap setia dari karyawan terhadap komitmen yang telah ditetapkan tersebut. Kesetiaan di sini berarti taat dan patuh dalam melaksanakan

perintah dari atasan dan peraturan, tata tertib yang telah ditetapkan. Serta ketaatan karyawan dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan organisasi atau perusahaan.

c) **Disiplin Tanggung Jawab**

Salah satu wujud tanggung jawab karyawan adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik- baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan kantor berjalan dengan lancar. Serta adanya kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.

#### **2.1.4 Kepuasan Kerja**

##### **1) Definisi Kepuasan Kerja**

Seorang karyawan akan merasa nyaman dan tinggi loyalitasnya pada perusahaan apabila memperoleh kepuasan kerja sesuai dengan apa yang diinginkan. Menurut Robbins (2003:78) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Sedangkan Arifin dan Rahayu (2011) menyatakan kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Menurut Asmuji (2012) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Suwanto dan Priansa (2011), kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung di dalam pekerjaan. Nelson and Quick (2006) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah suatu kondisi emosional yang positif dan menyenangkan sebagai hasil dari penilaian pekerjaan atau pengalaman pekerjaan seseorang. Menurut Mathis (2006) kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Handoko (2001) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, para karyawan memandang pekerjaan mereka. Menurut Siagian (2002), kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya. Kepuasan kerja menurut Dadang (2013) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

## **2) Indikator Kepuasan Kerja**

Hasibuan (2008:202) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Berdasarkan definisi tersebut, indikator kepuasan kerja adalah :

a) Menyenangi Pekerjaannya

Orang yang menyadari betul arah kemana ia menjurus, mengapa ia menempuh jalan itu, dan bagaimana caranya ia harus menuju sasarannya. Ia menyenangi pekerjaannya karena ia bisa mengerjakannya dengan baik.

b) Mencintai Pekerjaannya

Memberikan sesuatu yang terbaik mencurahkan segala bentuk perhatian dengan segenap hati yang dimiliki dengan segala daya upaya untuk satu tujuan hasil yang terbaik bagi pekerjaannya. Karyawan mau mengorbankan dirinya walaupun susah, walaupun sakit, dengan tidak mengenal waktu, dimanapun karyawan berada selalu memikirkan pekerjaannya.

c) Moral Kerja

Kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan baku mutu yang ditetapkan.

d) Kedisiplinan

Kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan atau ketertiban.

### 2.1.3 Stress Kerja

#### 1) Definisi Stress Kerja

Robbins (2003) stres adalah kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang diinginkan dan hasilnya dipersepsikan sebagai

tidak pasti dan penting. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan phisikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan (Rivai, 2009: 1008). Sasono menyatakan (2004:47) stres kerja bisa dipahami sebagai keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kondisi ketidakseimbangan secara psikologi yang dialami karyawan dalam menjalani pekerjaannya, yang diindikasikan oleh bentuk emosi dan tingkah laku yang lain dari pada bisaanya.

## 2) Konsekuensi Stres Kerja

Pergerakan dari mekanisme pertahanan tubuh bukanlah satu-satunya konsekuensi yang mungkin timbul dari adanya kontak dengan sumber stres. Akibat dari stres bermacam-macam. Ada sebagian yang positif seperti meningkatkan motivasi, terangsang untuk bekerja lebih giat lagi, atau mendapat inspirasi untuk hidup lebih baik lagi. Tetapi banyak diantaranya yang merusak dan berbahaya. Cox (2005:92) telah mengidentifikasi efek stres, yang mungkin muncul. Kategori yang disusun Cox meliputi:

### a) Dampak Subjektif (*Subjective effect*)

Kekhawatiran/kegelisahan, kelesuhan, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, perasaan terkucil dan merasa kesepian.

### b) Dampak Perilaku (*Behavioral effect*)

Akibat stres yang berdampak pada perilaku pekerja dalam bekerja di antaranya peledakan emosi dan perilaku implusif.