

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu unsur terpenting bagi suatu perusahaan. Kinerja individu merupakan kunci kesuksesan bagi organisasi, sehingga peran SDM sangat penting demi keberlangsungan aktivitas dalam perusahaan. Sumber daya manusia adalah harta atau aset yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu organisasi, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia. Hal tersebutlah yang membuat berbagai perusahaan sadar akan nilai investasi karyawan sebagai sumber daya manusia. Dimana saat ini mengumpulkan tenaga kerja yang cakap dan berkinerja baik semakin sulit dilakukan, terlebih lagi mempertahankan yang sudah ada (Ardana, 2012).

Sebuah perusahaan atau organisasi, karyawan merupakan aset yang sangat penting karena tanpa adanya karyawan perusahaan atau organisasi akan sulit untuk mencapai tujuannya. Kemampuan dari seorang individu dalam melakukan pekerjaannya tergantung dari apa yang telah mereka kerjakan dan mereka dapatkan. Untuk mendapatkan hasil yang terbaik tentunya juga diperlukan adanya sumber daya manusia yang berkualitas. Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Salah satunya adalah karyawan, karena berkaitan langsung dengan kegiatan organisasi. Dalam hal ini karyawan diharapkan dapat memberikan hasil yang maksimal sehingga tujuan dari perusahaan atau organisasi dapat tercapai (Himawan, 2014).

Pengelolaan sumber daya manusia yang baik dapat meningkatkan hasil output yaitu berupa barang ataupun jasa yang lebih berkualitas. Salah satu prinsip yang dijunjung tinggi oleh suatu perusahaan yang ingin berkembang dan maju adalah meningkatkan kinerja para karyawan, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan efisien dan efektif. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Maka peningkatan kinerja merupakan hal terpenting yang diinginkan baik oleh karyawan maupun perusahaan (Mangkunegara, 2012).

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi antara lain termasuk kuantitas *output*, kualitas *output*, jangka waktu *output*, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif. Dengan demikian kinerja dikatakan penting bagi organisasi karena dapat digunakan untuk mengetahui dan menilai sejauh mana pegawai dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya yang telah diberikan kepadanya (Mathis dan Jackson, 2012).

Penelitian ini dilaksanakan pada Natya Resort Ubud. Natya Resort Ubud yang termasuk ke dalam klasifikasi hotel bintang lima di wilayah Ubud. Maka dari itu, tentu dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk dapat meningkatkan kinerja yang dapat membantu perusahaan mencapai tujuan. Berdasarkan hasil observasi, rendahnya kinerja karyawan juga ditunjukkan dengan banyaknya keluhan pengunjung atas pelayanan karyawan Natya Resort Ubud. Keluhan dari tamu disajikan pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1 Jenis Keluhan Pengunjung pada Natya Resort Ubud Tahun 2021

Bulan	Jenis Keluhan				Jumlah Keluhan	Kenaikan/ Penurunan (%)
	Pelayanan yang lama	Fasilitas yang tidak berfungsi	Kolam renang yang kotor	Fasilitas tidak lengkap		
Januari	2	1	-	-	3	-
Februari	1	1	1	1	4	33,33
Maret	2	1	-	-	3	-25,00
April	-	1	-	1	2	-33,33
Mei	1	1	1	-	3	50,00
Juni	2	-	1	1	4	33,33
Juli	1	1	1	-	3	-25,00
Agustus	1	1	-	-	2	-33,33
September	1	-	1	1	3	50,00
Oktober	3	1	-	1	5	66,67
November	1	1	1	-	3	-40,00
Desember	2	1	-	1	4	33,33
Total	17	10	6	6	39	

Sumber : Natya Resort Ubud (data diolah, 2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menunjukkan keluhan pengunjung yang terjadi pada Natya Resort Ubud meliputi pelayanan yang lama, fasilitas yang tidak berfungsi, kolam renang yang kotor dan fasilitas yang tidak lengkap. Adanya peningkatan jumlah laporan keluhan dari pengunjung menunjukkan rendahnya kinerja karyawan pada Natya Resort Ubud.

Berdasarkan observasi di lapangan menemukan masalah belum optimalnya kinerja karyawan yang berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan belum dapat terpenuhi, sehingga pencapaian standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Karyawan masih kurang teliti terhadap pekerjaan yang dilakukan serta tidak meneliti kembali pekerjaan yang dilakukan. Masih ditemukan karyawan yang masih mengobrol dengan temannya saat bekerja, ataupun keluar perusahaan untuk urusan-urusan yang tidak berkaitan dengan tugas pekerjaannya.

Kinerja seorang karyawan dalam perusahaan tentunya tidak terlepas dari disiplin kerja, kepuasan kerja dan semangat kerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Agar tujuan perusahaan bisa tercapai, dalam hal ini diperlukan pegawai yang memiliki disiplin tinggi. Disiplin kerja merupakan sikap mental seseorang atau sekelompok orang yang tercermin melalui perbuatan atau tingkah laku yang positif dengan tujuan memupuk kesadaran serta keinginan untuk bertanggung jawab, patuh dan taat terhadap segala peraturan yang menjadi tata tertib suatu lembaga atau instansi tanpa terpaksa (Hendra, 2019).

Disiplin kerja adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun yang tidak tertulis (Sutrisno, 2009). Disiplin kerja juga merupakan 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 dalam memenuhi segala peraturan perusahaan (Rivai, 2011).

Terciptanya disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang buruk akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan. Disiplin kerja sangat diperlukan bagi individu yang bersangkutan untuk meningkatkan kinerja dan nantinya dapat meningkatkan pencapaian tujuan perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Andayani (2020) menyimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini senada dengan hasil penelitian Saputra, dkk., (2020) menyimpulkan bahwa

terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Namun, hasil penelitian Raka, dkk., (2017) menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asep, dkk., (2019) hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan pengamatan di lapangan kondisi sebagian karyawan tidak menaati peraturan yang ditetapkan perusahaan. Hal itu terlihat dengan masih adanya karyawan yang masuk terlambat kerja, pulang tidak sesuai waktu, selain itu karyawan sering mengulur waktu istirahat, masih adanya perilaku karyawan yang tidak menaati peraturan perusahaan seperti berpakaian tidak rapi dan tidak memakai alas kaki yang sesuai dengan ketentuan perusahaan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa disiplin karyawan pada Natya Resort Ubud yang belum optimal. Secara lebih rinci indikasi belum optimalnya disiplin karyawan tersebut diantaranya pekerjaan yang masih belum dapat diselesaikan tepat waktu, karyawan selalu menunggu perintah dari atasan jika mau mengerjakan suatu pekerjaan, karyawan masih sering terlambat masuk kerja setiap harinya serta pulang sebelum waktunya.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor bagi karyawan agar dapat bekerja secara maksimal. Dawal dan Taha (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja bagi karyawan merupakan kunci dari sehatnya sebuah organisasi. Untuk dapat *survive* perusahaan atau organisasi harus mempunyai karyawan yang

memiliki sikap yang baik dan semangat kerja yang tinggi sehingga ada rasa kepuasan dan loyalitas terhadap perusahaan (Himawan, 2014).

Kepuasan kerja sangat berpengaruh bagi kelangsungan kegiatan perusahaan. Menurut Yulharsari (2012) kepuasan kerja dapat meningkat jika pegawai memiliki rasa tanggung jawab untuk mengerjakan pekerjaannya secara maksimal sehingga dengan adanya rasa tanggung jawab yang tinggi dapat mewujudkan perilaku yang diarahkan pada tujuan guna mencapai sasaran akhir, yaitu tercapainya tujuan organisasi bersama.

Hasil penelitian Putri (2021) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Dhiya dan Mauli (2021) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Alfiyah (2019) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Andayani (2020) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil observasi sebelumnya pada karyawan Natya Resort Ubud, masih ada karyawan yang merasakan ketidakpuasan dalam bekerja dikarenakan hubungan dengan rekan kerja tidak berjalan dengan baik mengakibatkan terjadinya konflik antara sesama rekan kerja, imbalan yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan beban kerja yang diterima, kurangnya motivasi atasan kepada karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, tidak adanya koordinasi antara rekan

kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan gaji yang diterima terkadang tidak tepat waktu.

Faktor terakhir yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah semangat kerja. Semangat kerja adalah sesuatu yang membuat orang-orang senang mengabdikan kepada pekerjaannya, dimana kepuasan bekerja dan hubungan-hubungan kekeluargaan yang menyenangkan menjadi bagian dari padanya. Semangat kerja juga merupakan reaksi emosional dan mental dari seseorang terhadap pekerjaannya. Semangat mempengaruhi kuantitas dan kualitas pekerjaan seseorang (Purwanto, 2010). Jika semangat kerja tinggi, maka kinerja akan meningkat karena karyawan akan melakukan pekerjaannya secara lebih giat, akibatnya pekerjaan yang diharapkan lebih cepat dan lebih baik.

Berdasarkan hasil penelitian oleh Safirah, dkk., (2020) menunjukkan bahwa semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Ludya (2022) menunjukkan bahwa semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun, Putra, dkk., (2017) menyimpulkan bahwa semangat kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Zainuddin dan Darman (2020) yang menyimpulkan bahwa semangat kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan karyawan pada Natya Resort Ubud menunjukkan bahwa terjadinya penurunan semangat kerja karyawan. Menurunnya semangat kerja karyawan ini dilihat dari usaha karyawan. Belum semua karyawan pada Natya Resort Ubud bekerja keras, ada beberapa karyawan yang bekerja semampunya dan seadanya, sehingga pekerjaan yang dilakukan

kurang maksimal. Kegigihan karyawan juga bisa menandakan semangat kerja karyawan, seperti perilaku karyawan yang tetap ingin bekerja walaupun adanya rintangan, masalah, dan kesulitan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik mengambil judul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Natya Resort Ubud”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- 1) Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Natya Resort Ubud?
- 2) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Natya Resort Ubud?
- 3) Apakah semangat kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Natya Resort Ubud?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

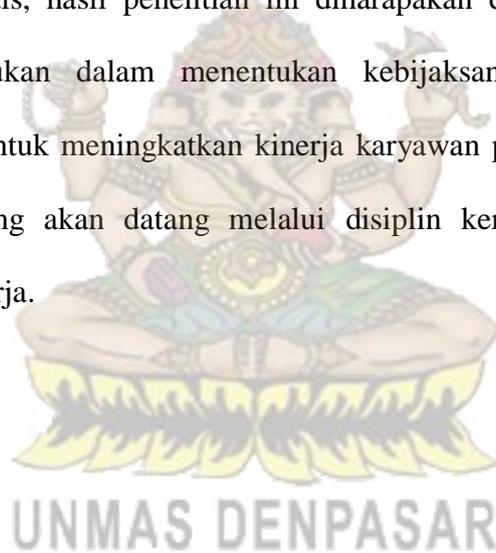
- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Natya Resort Ubud.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Natya Resort Ubud.

- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh semangat kerja terhadap kinerja karyawan pada Natya Resort Ubud.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- 1) Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmu pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia.
- 2) Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam menentukan kebijaksanaan dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada Natya Resort Ubud di masa yang akan datang melalui disiplin kerja, kepuasan kerja dan semangat kerja.



BAB II

TINJUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Goal Setting Theory (teori penetapan tujuan) adalah teori yang fokus pada pengenalan tipe-tipe tujuan yang paling efektif dalam menghasilkan motivasi dan *performance* dengan level tinggi serta menjelaskan mengenai efek dari suatu tujuan tersebut. Teori ini dikembangkan oleh Locke sejak tahun (1968), yang menunjukkan adanya keterkaitan antara tujuan dan kinerja seseorang terhadap tugas. Teori ini memusatkan untuk memotivasi para pekerja dalam menyumbangkan *input* mereka kepada pekerjaan dan organisasi mereka, dimana cara ini mirip dengan teori harapan dan teori keadilan. Teori penetapan tujuan mengambil fokus pada langkah lebih lanjut dengan mempertimbangkan cara seorang manajer agar dapat menjamin anggota organisasi memfokuskan *input* mereka kearah *performance* tinggi dan keberhasilan tujuan organisasi (Suprihanto, 2014).

2.1.2 Kinerja Karyawan

1) Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Fahmi (2013) kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode tertentu. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu

kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan



misi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.

Menurut Mangkunegara (2015) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Menurut Wilson (2012), salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia. Oleh karena itu, maka perlu adanya perhatian khusus agar kinerja karyawan dapat maksimal. Kinerja karyawan yang menurun tentu akan sangat mempengaruhi stabilitas perusahaan. Kinerja karyawan yang menurun tentu akan sangat mempengaruhi stabilitas perusahaan. Dimana karyawan dengan kinerja yang buruk, semangat kerja yang kurang akan membuat target perusahaan menjadi tidak tercapai sehingga perusahaan akan sulit untuk bersaing dengan perusahaan lain dan pada akhirnya dapat juga mengalami kebangkrutan jika tidak segera diberikan solusi yang tepat untuk menghadapi masalah kinerja tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan yaitu hasil kerja yang dicapai oleh karyawan atau perwujudan kerja nyata yang ditampilkan dari berbagai upaya baik dari segi kualitas maupun kuantitas pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai perannya didalam organisasi atau perusahaan yang disertai dengan kemampuan, kecakapan, dan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Mathis dan Jackson (2001), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu kemampuan mereka motivasi dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan hubungan mereka dengan organisasi. Berdasarkan pengertian di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

Menurut Gibson (2007) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja antara lain:

- (1) Faktor individu : kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
- (2) Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja
- (3) Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*).

3) Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2015), indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja meliputi:

- (1) Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

(2) Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

(3) Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

(4) Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

2.1.3 Disiplin Kerja

1) Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Pengertian disiplin sering juga disebut adalah fungsi operasional kedua dari manajemen personalia. Disiplin karyawan (baru atau lama) perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan. Disiplin harus bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan supaya prestasi kerjanya baik dan mencapai hasil yang optimal (Mangkunegara, 2011).

Darsono dan Siswandoko (2011) menjelaskan disiplin ialah bentuk ketaatan dan pengendalian diri yang rasional dan sadar, tidak emosional dan pamrih. Sedangkan menurut Darsono dan Siswandoko (2011) menerangkan

disiplin ialah sikap menghormati, menghargai patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sangsi-sangsinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Disiplin kerja merupakan 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 mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin karyawan memerlukan alat komunikasi, terutama pada peringatan yang bersifat spesifik terhadap karyawan yang tidak mau berubah sifat dan perilakunya. Penegakan disiplin karyawan biasanya dilakukan oleh penyedia. Sedangkan kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya (Veitzal dan Sagala, 2009).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa disiplin merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan, badan atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku, kesadaran adalah sikap seseorang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Kesediaan adalah suatu sikap atau tingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan organisasi atau badan yang tertulis maupun tidak.

2) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Hartatik (2018) merumuskan faktor-faktor yang memengaruhi disiplin kerja menjadi dua, yaitu :

(1) Faktor Kepribadian

Faktor yang penting dalam kepribadian seseorang adalah sistem nilai yang dianut berkaitan langsung dengan disiplin. Sistem nilai akan terlihat dari sikap seseorang, dimana sikap ini diharapkan akan tercermin dalam perilaku seperti disiplin karena kepatuhan, disiplin karena identifikasi, dan disiplin karena internalisasi.

(2) Faktor Lingkungan

Sikap disiplin dalam diri seseorang merupakan produk interaksinya dengan lingkungan, terutama lingkungan sosial. Oleh karena itu, pembentukan disiplin tunduk pada kaidah-kaidah proses belajar. Pemimpin yang merupakan agen pengubah perlu memperhatikan prinsip-prinsip konsisten, adil, bersikap positif, dan terbuka.

Sedangkan menurut Sutrisno (2019) mengemukakan beberapa faktor-faktor yang memengaruhi disiplin karyawan adalah :

- (1) Besar kecilnya pemberian kompensasi.
- (2) Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan.
- (3) Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan.
- (4) Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan.
- (5) Ada tidaknya pengawasan pimpinan.
- (6) Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan.
- (7) Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

3) Indikator Disiplin Kerja

Sudarmanto (2009), menyatakan bahwa ada beberapa indikator mengenai sikap dan perilaku pegawai untuk memiliki disiplin diri yang tinggi yaitu :

- (1) Ketepatan waktu: para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur, dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja baik.
- (2) Menggunakan peralatan kantor dengan baik: sikap hati-hati dalam menggunakan peralatan kantor, dapat menunjukkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja baik, sehingga peralatan kantor dapat terhindar dari kerusakan.
- (3) Tanggung jawab tinggi: pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan tanggung jawab atas hasil kerja, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.
- (4) Ketaatan terhadap aturan kantor: pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu tanda pengenalan/identitas, membuat ijin bila tidak masuk kantor, juga merupakan cerminan disiplin yang tinggi.

2.1.4 Kepuasan Kerja

1) Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu sikap individu terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang

diterima dalam pekerjaan, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis (Sutrisno, 2009). Menurut Hasibuan (2012) menjelaskan kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya yang tercermin oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Sementara Prawironegoro dan Tjatjuk (2011) menjelaskan kepuasan kerja sebagai seperangkat perasaan karyawan yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan berdasarkan imbalan material dan imbalan psikologis (non-material).

Kemudian menurut Robbins dan Judge (2009) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Perasaan yang berhubungan dengan pegawai ialah melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, dan struktur organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat diketahui bahwa kepuasan kerja merupakan suatu respon emosional terhadap pekerjaan yang dilakukan. Setiap orang memiliki tingkat yang berbeda-beda sesuai yang ada pada diri individu masing-masing.

2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Yosep (2018) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

- (1) Faktor finansial, meliputi gaji, pemberian jasa produk/ jasa, promosi, macam-macam tunjangan, jaminan sosial.

- (2) Kondisi lingkungan kerja, meliputi jenis pekerjaan, waktu, keadaan alat perlengkapan (mesin-mesin).
- (3) Faktor sosial, meliputi cita-cita (pandangan hidup), minat, kemampuan, sikap, bakat, dan kecakapan.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2015) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja ialah:

- (1) Faktor individu : kecerdasan IQ, kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, emosi, cara berfikir, persepsi, sikap kerja.
- (2) Faktor pekerjaan : jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

3) Indikator Kepuasan Kerja

Amalia (2012), mempublikasikan kepuasan kerja ke dalam lima indikator yang sering disebut dengan *Job Descriptive Index* (JDI). Kelima indikator tersebut diuraikan sebagai berikut:

(1) Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan. Kepuasan kerja akan tercapai jika ada kesesuaian antara ketrampilan yang dimiliki, keinginan dari para pekerja dengan pekerjaan yang dilakukan, serta adanya kebebasan.

(2) Imbalan

Uang tidak hanya membantu orang memperoleh kebutuhan dasar, tetapi juga alat memenuhi kebutuhan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Karyawan melihat apakah imbalan yang diterima telah

sesuai dengan beban pekerjaan. Imbalan itu sendiri terbagi menjadi gaji tetap dan bonus, serta tunjangan.

(3) Promosi

Kesempatan promosi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Pemberian kesempatan promosi dengan adanya jenjang karir yang jelas sesuai dengan harapan karyawan dapat memberikan kepuasan bagi karyawan.

(4) Supervisi

Supervisi merupakan salah satu sumber penting dari kepuasan kerja. Supervisi merupakan usaha untuk memimpin dengan memberikan motivasi, masukan, serta melakukan pengarahan kepada orang lain sehingga dapat menjalankan tugas dengan baik. Hal seperti ini akan membangkitkan kepuasan kerja dari karyawan.

(5) Rekan kerja

Rekan kerja yang solid (kuat) dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan serta adanya komunikasi antar rekan kerja yang baik akan memberi dampak kepuasan kerja yang lebih tinggi. Sebaliknya, jika seorang karyawan memiliki kepuasan kerja yang rendah, maka kemungkinan bahwa rekan kerja memberikan dampak yang negatif.

2.1.5 Semangat Kerja

1) **Pengertian Semangat Kerja**

Semangat kerja adalah kemampuan atau kemauan setiap individu atau sekelompok orang untuk saling bekerja sama dengan giat dan disiplin serta penuh rasa tanggung jawab disertai kesukarelaan dan kesediaannya untuk mencapai tujuan organisasi (Murdani, 2012). Semangat kerja karyawan adalah sikap mental dari individu maupun kelompok yang menunjukkan kesungguhannya di dalam melaksanakan pekerjaan sehingga mendorong untuk bekerja lebih baik (Hendri, 2010). Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai produktivitas yang maksimal (Hasibuan, 2004).

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa semangat kerja adalah keadaan psikologi seseorang berupa kesungguhan dan keinginan yang kuat untuk bekerja lebih giat agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

2) **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Semangat Kerja**

Faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja karyawan menurut Zainun (2007) adalah:

- (1) Hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan, terutama pimpinan yang sehari-hari langsung berhubungan dan berhadapan dengan karyawan bawahannya.
- (2) Kepuasan kerja terhadap tugas yang diembannya.
- (3) Adanya suasana atau iklim kerja yang bersahabat dengan anggota-anggota lainnya.

- (4) Mempunyai perasaan bermanfaat bagi tercapainya tujuan organisasi perusahaan.
- (5) Adanya tingkat kepuasan ekonomi dan kepuasan material yang memadai sebagai imbalan yang dirasakan adil terhadap jerih payah yang diberikan kepada organisasi.
- (6) Adanya ketenangan jiwa, jaminan kepastian, serta perlindungan terhadap segala sesuatu yang dapat membahayakan dirinya dan karir dalam pekerjaannya.

3) Indikator Semangat Kerja

Menurut Tenggara (2012), seseorang yang memiliki semangat kerja yang tinggi mempunyai alasan tersendiri untuk bekerja. Ada empat indikator yang menunjukkan seseorang mempunyai semangat kerja yang tinggi, yaitu:

- (1) Kegairahan atau antusiasme (*zeast, antuciasm*)

Seseorang yang memiliki kegairahan dalam bekerja mengindikasikan bahwa karyawan memiliki motivasi dan dorongan bekerja. Motivasi tersebut akan terbentuk bila seseorang memiliki keinginan atau minat dalam mengerjakan pekerjaannya dengan baik.

- (2) Kekuatan untuk melawan frustasi (*resistance of frustration*)

Seseorang yang mempunyai semangat kerja yang tinggi tidak memiliki sikap yang pesimistis apabila menemui kesulitan dalam pekerjaannya.

- (3) Kualitas untuk bertahan (*staying quality*)

Aspek ini tidak langsung menyatakan seseorang yang memiliki semangat kerja yang tinggi maka tidak mudah putus asa dalam

menghadapi kesukaran-kesukaran di dalam pekerjaannya, ini berarti bahwa terdapat ketekunan dan keyakinan penuh dalam dirinya. Keyakinan ini menunjukkan bahwa seseorang yang mempunyai energi dan kepercayaan untuk memandang masa yang akan datang dengan baik akan meningkatkan kualitas untuk bertahan.

(4) Semangat berkelompok (*team spirit*)

Semangat berkelompok menggambarkan hubungan antar karyawan. Dengan adanya semangat kerja, maka para karyawan memiliki sikap kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain agar orang lain dapat mencapai tujuan bersama.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitian sebelumnya adalah kajian yang relevan dengan permasalahan yang diangkat yaitu digunakan untuk bahan pendukung dalam pelaksanaan penelitian. Di bawah ini adalah resume dari beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh para ahli sebelumnya tentang kinerja karyawan, antara lain:

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Arifin (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Sari Surya Perwira Medan. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh motivasi, kepuasan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian dari pengujian kualitas data, pengujian asumsi klasik, dan pengujian hipotesis. Hasil penelitiannya menyimpulkan

bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan disiplin kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel bebas disiplin kerja dan kepuasan kerja. Perbedaannya: pada penelitian ini menggunakan variabel bebas semangat kerja.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Levita dan Supriyatin (2018) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. tujuan penelitian ini adalah:
(1) Untuk mengetahui dan menganalisis disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Ardendi Jaya Sentosa Sidoarjo (2) Untuk mengetahui dan menganalisis motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Ardendi Jaya Sentosa Sidoarjo (3) Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Ardendi Jaya Sentosa Sidoarjo. Teknik analisa yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel bebas disiplin kerja dan kepuasan kerja. Perbedaannya: pada penelitian ini menggunakan variabel bebas semangat kerja.
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Alfiah (2019) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja

Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Muslimat Nusantara Utama Kabupaten Malang Mahmudyahtin. Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja, budaya organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Teknik analisa yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel bebas disiplin kerja dan kepuasan kerja. Perbedaanya: pada penelitian ini menggunakan variabel bebas semangat kerja.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Hafiz, dkk., (2019) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Gondangwetan. Tujuan dari studi ini adalah untuk menentukan seberapa jauh pengaruh disiplin kerja dan semangat kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Gondangwetan. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari disiplin kerja (X1) dan semangat kerja (X2) memiliki pengaruh positif pada kinerja pegawai kantor Kecamatan Gondangwetan di Kabupaten Pasuruan. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel bebas disiplin kerja dan semangat kerja. Perbedaanya: pada penelitian ini menggunakan variabel bebas kepuasan kerja.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Andayani (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Prima Indojaya Mandiri Kabupaten Lahat. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis: 1) Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Prima Indojaya mandiri. 2) Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Prima Indojaya Mandiri 3) Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Prima Indojaya Mandiri. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan serta disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Prima Indojaya Mandiri. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel bebas disiplin kerja dan kepuasan kerja. Perbedaanya: pada penelitian ini menggunakan variabel bebas semangat kerja.
- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Saputra, dkk., (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja, Semangat Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buton Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja, semangat kerja dan kompensasi atas kinerja pegawai di Sekretariat Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten Buton Utara. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan Partial Least Square (PLS). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan

signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Buton Utara. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara semangat kerja terhadap kinerja pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Buton Utara. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompensasi terhadap kinerja pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Buton Utara. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel bebas disiplin kerja dan semangat kerja. Perbedaannya: pada penelitian ini menggunakan variabel bebas kepuasan kerja.

- 7) Penelitian yang dilakukan oleh Zainuddin dan Darman (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Semangat Kerja, Gaya Kepemimpinan, Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank BRI Cabang Majene. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Semangat kerja, Gaya Kepemimpinan dan Etos kerja Terhadap Kinerja pegawai. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis Deskriptif dan Analisis Regresi. Hasil analisis menunjukkan bahwa, secara parsial semangat kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, etos kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, secara simultan semangat kerja, gaya kepemimpinan dan etos kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel bebas semangat kerja. Perbedaannya: pada penelitian ini menggunakan variabel bebas disiplin kerja dan kepuasan kerja.
- 8) Penelitian yang dilakukan oleh Sumardin dan Septa (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja, Semangat Kerja Dan

Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Kepulauan Riau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peningkatan Kinerja Pegawai di Lingkubgan Sekretariat Dewan Perwakilan rakyat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik Regresi dan Korelasi Berganda, Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa disiplin kerja, semangat kerja dan komunikasi secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Kepulauan Riau. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel bebas disiplin kerja dan semangat kerja. Perbedaanya: pada penelitian ini menggunakan variabel bebas disiplin kerja dan kepuasan kerja.

- 9) Penelitian yang dilakukan oleh Safirah, dkk., (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Semangat Kerja, Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Barru. Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis (1) pengaruh semangat kerja, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Barru (2) variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara semangat kerja, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja secara parsial dan simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten

Baru. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel bebas semangat kerja. Perbedaannya: pada penelitian ini menggunakan variabel bebas disiplin kerja dan kepuasan kerja.

- 10) Penelitian yang dilakukan oleh Aulia dan Trianasari (2021) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Banyualit Spa'n Resort Lovina. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh (1) disiplin kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan; (2) disiplin kerja terhadap kinerja karyawan; (3) kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Data dianalisis dengan regresi linear berganda dengan memenuhi asumsi-asumsi klasik. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan disiplin kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, disiplin kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel bebas disiplin kerja dan kepuasan kerja. Perbedaannya: pada penelitian ini menggunakan variabel bebas semangat kerja.
- 11) Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2021) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh motivasi, kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja

karyawan dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel bebas disiplin kerja dan kepuasan kerja. Perbedaannya: pada penelitian ini menggunakan variabel bebas semangat kerja.

- 12) Penelitian yang dilakukan oleh Dhiya dan Mauli (2021) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bahtera Bahari Shipyard. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan antara motivasi, kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bahtera Bahari Shipyard. Penelitian menggunakan penelitian deskriptif yang menerapkan metode pendekatan kuantitatif. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa motivasi, kepuasan kerja dan disiplin kerja secara parsial dan simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bahtera Bahari Shipyard. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel bebas disiplin kerja dan kepuasan kerja. Perbedaannya: pada penelitian ini menggunakan variabel bebas semangat kerja.
- 13) Penelitian yang dilakukan oleh Ludya (2022) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Motivasi Ekstrinsik, Semangat Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Jawa Timur Cabang Kediri. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh motivasi ekstrinsik, semangat kerja, disiplin kerja secara parsial dan simultan terhadap kinerja pegawai. Data dianalisis dengan regresi linear berganda dengan memenuhi asumsi-asumsi klasik. Hasil penelitiannya menunjukkan

bahwa motivasi ekstrinsik, semangat kerja, disiplin kerja secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel bebas disiplin kerja dan semangat kerja. Perbedaanya: pada penelitian ini menggunakan variabel bebas kepuasan kerja.

