

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern ini banyak perusahaan yang berlomba – lomba untuk menjadi perusahaan yang unggul dalam persaingan. Kemajuan teknologi dan persaingan yang ketat di dalam era globalisasi membuat perusahaan akan selalu melakukan adaptasi terhadap perubahan yang terjadi pada lingkungan bisnis. Untuk merespon hal tersebut, maka perusahaan menjadikan sumber daya manusia yang dimilikinya sebagai fokus utama mereka. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia merupakan jantung dari sebuah perusahaan dalam proses pencapaian tujuan perusahaan.

Apabila sumber daya manusia yang dimiliki menghasilkan kinerja yang diharapkan sesuai dengan ekspektasi perusahaan, maka akan membuat perusahaan semakin mudah mencapai tujuan mereka. Berhasil atau tidaknya perusahaan dalam memenangkan kompetisi dapat dilihat dari keberlangsungan hidup perusahaan itu sendiri. Dengan melihat hal tersebut dapat diketahui bahwa perusahaan memiliki strategi yang baik di dalam beradaptasi dengan lingkungan sekitar mereka. Tidak hanya memiliki strategi yang baik saja melainkan untuk mendukung strategi tersebut dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas guna mendukung strategi mereka.

Sumber daya manusia atau karyawan yang berkualitas akan dapat menempatkan perusahaan pada jalur persaingan atau bahkan dapat menjadi

leader dalam persaingan. Kualitas sumber daya manusia di dalam perusahaan harus terus dikembangkan oleh perusahaan yang mana disesuaikan dengan perkembangan zaman saat ini. Dengan begitu para karyawan dapat melaksanakan pekerjaan secara profesional, bertanggung jawab, serta memiliki attitude yang baik guna dapat membantu perusahaan di dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin kompleks dalam era globalisasi ini.

Upaya untuk menciptakan "*good governance*" dan kepuasan pelayanan publik sebagai perwujudan pemerintahan yang baik maka karyawan dimanapun bekerja harus lebih berkompeten dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Kompetensi karyawan tersebut tercermin melalui kesempurnaan hasil pekerjaan, ketepatan waktu, kemampuan melaksanakan pekerjaan, kemampuan menyampaikan pesan atau hasil pekerjaan, jika hal tersebut dapat dilakukan maka akan mendorong tercapainya kinerja dan tujuan organisasi dengan lebih baik (Winardi, 2015).

Kinerja yang baik merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh setiap organisasi. Kinerja suatu organisasi tidak terlepas dari kinerja para pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Tetapi banyak pegawai yang belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya (Widodo, 2013). Kinerja merupakan cerminan bagi kemampuan instansi dalam mengelola dan mengalokasikan pegawainya, oleh karena itu kinerja para pegawai mempunyai pengaruh yang sangat penting bagi berlangsungnya kegiatan instansi dan berpengaruh bagi proses pencapaian tujuan instansi. Sedarmayanthi (2015) menyatakan kinerja merupakan hasil kerja yang mampu diperoleh

pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan buktinya secara nyata baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Terdapat beberapa pendapat yang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang dalam organisasi. Gibson *et all*, (2012) menyebutkan bahwa faktor pengaruh kinerja individu: (1) faktor individu: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi, (2) faktor psikologis: persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja dan (3) faktor organisasi: struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, penempatan pegawai dan sistem penghargaan. Menurut Danin (2012). Penempatan pegawai, motivasi kerja, dan kepuasan kerja merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Hasibuan (2012) terciptanya kinerja karyawan yang dapat timbul apabila organisasi mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta ketrampilan yang dimiliki secara optimal sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi yang positif. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas kinerja dengan memberikan perhatian berupa penempatan pegawai, kepuasan kerja pegawai dan motivasi kerja.

Hal itu dimaksudkan agar para karyawan dapat bekerja dengan lebih bertanggung jawab. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi atau perusahaan, sesuai dengan

wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi, secara legal dan tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Mathis dan Jackson, 2011).

Dapat dikatakan semakin baik kinerja karyawan di perusahaan tersebut maka semakin mudah perusahaan mencapai tujuannya, dan sebaliknya apabila kinerja karyawan itu rendah maka semakin sulit perusahaan dalam mencapai tujuannya. Rendahnya tingkat kinerja karyawan dalam suatu perusahaan dapat dilihat dari besaran gaji maupun tunjangan yang diberikan oleh perusahaan dengan besarnya tanggung jawab pekerjaan yang dilakukan selain itu tingkat kehadiran ditempat kerja yang diakibatkan oleh kurangnya disiplin kerja karyawan serta penggunaan waktu secara tidak efektif dalam melaksanakan pekerjaan juga dikatakan sebagai rendahnya tingkat kinerja karyawan (Isvandiar dan Fuadah, 2017).

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman merupakan salah satu lembaga penyedia jasa keuangan yang ada di kota Denpasar. Bank sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan sudah seharusnya memiliki semangat kerja yang tinggi bagi pegawai dalam meningkatkan kinerja untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Manajer Operasional (MO) pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman Yaitu Bapak I Gusti Putu Widiartha bahwa PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman, Karyawan sudah memiliki kinerja yang cukup baik yaitu target yang ditetapkan perusahaan yang berupa jumlah dana yang terhimpun maupun di

salurkan kepada pihak ke ketiga sudah melebihi target. Hasil studio dokumentasi penelitian pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman di temukan Jumlah dana pinjaman dan dana pihak ketiga pada tahun 2017/2018 seperti Tabel 1.1

Tabel 1.1
Jumlah dana pinjaman dan dana pihak ketiga
PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman
Tahun 2017
(dalam jutaan rupiah)

No	Jenis Data	Target Tahun 2017			Relisasi Tahun 2017			Keterangan
		Catur wulan I	Catur wulan II	Catur wulan III	Catur wulan I	Catur wulan II	Catur wulan III	
1	Dana Pinjam	380.000	400.000	450.000	375.000	410.000	480.000	Melebihi Target
2	Dana pihak ketiga	580.000	650.000	700.000	610.000	680.000	735.000	Melebihi Target

Sumber: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman

Tabel 1.1 di atas hal ini menunjukkan suatu kinerja pegawai pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman adalah cukup baik. Pencapaian kinerja karyawan ini tercapai salah satunya adalah berkat kerja keras seluruh pegawai pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman hanya saja pencapaian target tersebut belum diimbangi oleh keteraturan dana simpanan yang ada di Bank masih berfluktuasi atau kenaikan dan penurunan sedemikian rupa sehingga mengganggu kinerja karyawan. Demikian juga untuk tahun 2018 jumlah dana pinjaman maupun jumlah dana pihak ketiga dari catur wulan pertama sampai catur wulan ketiga di tahun 2018 dapat di lihat pada Tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 1.2
 Jumlah dana pinjaman dan dana pihak ketiga
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman
 Tahun 2018
 (dalam jutaan rupiah)

No	Jenis Data	Target tahun 2018			Target tahun 2019			Keterangan
		Catur Wulan I	Catur Wulan II	Catur Wulan III	Catur Wulan I	Catur Wulan II	Catur Wulan III	
1	Dana Pinjam	460.000	470.000	500.000	680.000	475.000	550.000	Melebihi target
2	Dana pihak ketiga	600.000	700.000	750.000	620.000	740.000	765.000	Melebihi target

Sumber: PT Bank Negara Indonesia (Persero)Tbk Kcp Sudirman

Dari Tabel 1.2 tersebut di atas PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman pada catur wulan pertama sampai pada catur wulan ketiga tahun 2017 dana pinjaman maupun dana pihak ketiga telah melebihi target, ini suatu bukti bahwa kinerja karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman kinerja cukup baik. Namun masih terdapat fluktuasi pada catur wulan I Tahun 2019 tercapai sebesar Rp. 680.000.000 sedangkan pada catur wulan ke II Tahun 2019 terjadi penurunan menjadi sebesar Rp. 475.000.000 hanya memang kemudian terjadi peningkatan yang signifikan, hal ini juga berarti belum tercapainya target yang ditetapkan perusahaan.

Insentif sebagai sarana motivasi yang mendorong para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal, yang dimaksudkan sebagai pendapatan ekstra di luar gaji atau upah yang telah ditentukan. Pemberian insentif dimaksudkan agar dapat memenuhi kebutuhan para pegawai dan keluarga mereka. Istilah sistem insentif pada umumnya digunakan untuk

menggambarkan rencana rencana pembayaran upah yang dikaitkan secara langsung atau tidak langsung dengan berbagai standar kinerja pegawai atau profitabilitas organisasi. Insentif dapat dirumuskan sebagai balas jasa yang memadai kepada pegawai yang prestasinya melebihi standar yang telah ditetapkan. Insentif merupakan suatu faktor pendorong bagi pegawai untuk bekerja lebih baik agar kinerja pegawai dapat meningkat. Terdapat beberapa pengertian mengenai insentif, diantaranya adalah Menurut Panggabean (2010:89) Insentif adalah penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan kepada mereka yang dapat bekerja melampaui standar yang telah ditentukan. Menurut Hasibuan Melayu S.P (2013:118) menyatakan pengertian insentif adalah sebagai berikut: Insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar. Upah insetif ini merupakan alat yang dipergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi.

Untuk dapat mengikuti segala perkembangan yang ada dan tercapainya tujuan suatu perusahaan maka perlu adanya suatu dorongan dari perusahaan agar sumber daya manusianya mampu bekerja dengan baik. Salah satu faktor pendorongnya adalah dengan memberikan insentif kehadiran kepada karyawan. Insentif kehadiran harus bersifat progresif yang artinya sesuai dengan jenjang karier, karena insentif sangat diperlukan untuk memacu kinerja para pegawai sesuai dengan kemampuan masing masing. Apabila insentif dikelola secara baik dan benar, maka akan membantu organisasi mencapai tujuannya juga memperoleh, memelihara dan mempertahankan tenaga kerja yang produktif. Jika

insentif tidak dikelola dengan benar maka memungkinkan pegawai akan mencari pekerjaan lain sebagai jalan alternatifnya. Untuk pemberian insentif pihak atasan hendaknya memperhatikan dan memastikan bahwa terdapat kewajaran dalam pemberian insentif didalam organisasi demi untuk kesejahteraan pegawai dan meningkatkan produktivitas kinerjanya. Perusahaan ini mempunyai tujuan agar para karyawan dapat mengetahui dengan pasti apa yang menjadi hak dan kewajiban terhadap perusahaan dimana mereka bekerja. Dengan demikian dapat tercipta dan terpelihara keserasian yang lebih menjamin keseimbangan antara kemajuan perusahaan dan kesejahteraan karyawan. Akan tetapi dalam kenyataannya terkadang tidak seperti yang diharapkan. Permasalahan yang terjadi di Perusahaan menurut hasil wawancara kepada beberapa karyawan yaitu adanya penurunan kinerja karyawan di sebabkan insentif yang diterima karyawan belum sebanding dengan tuntutan pekerjaan yang harus dipikul oleh karyawan disamping memang insentif yang diterima belum mendorong peningkatan kinerja karyawan.

Penelitian Cahyani dan Ardana (2013), dengan penelitian yang berjudul Pengaruh lingkungan kerja fisik, gaya kepemimpinan dan insentif finansial terhadap kinerja pegawai non medis pada rumah sakit Balimed Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh signifikan secara simultan maupun parsial lingkungan kerja fisik, gaya kepemimpinan dan insentif finansial terhadap kinerja pegawai non medis di Rumah Sakit BaliMed Denpasar. Gaya kepemimpinan berpengaruh dominan terhadap kinerja. Demikian juga penelitian Achwan (2020), Nurhayati dan Purwani (2017) yang berjudul insentif finansial

terhadap kinerja karyawan diperoleh hasil bahwa insentif finansial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Salah satu variabel yang juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Berbagai macam pengertian disiplin kerja yang dikemukakan oleh para ahli, Menurut Rivai (2011:825) bahwa: Disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para pimpinan untuk berkomunikasi dengan Pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan. Handoko (2009:208) mengemukakan bahwa "disiplin kerja adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional. Sedangkan menurut Sutrisno (2011) mengemukakan bahwa disiplin kerja adalah ketaatan dalam melaksanakan aturan-aturan yang ditentukan atau diharapkan oleh organisasi atau perusahaan dalam bekerja, dengan maksud agar tenaga kerja melaksanakan tugasnya dengan tata tertib dan lancar, termasuk penahanan diri untuk tidak melakukan perbuatan yang menyimpang dari peraturan. Dari indikator Disiplin kerja Kehadiran, ketaatan pada peraturan kerja, ketaatan pada standar kerja dan tingkat kewaspadaan tinggi yang merupakan hal penting yang harus dilakukan dalam meningkatkan Disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

Dari hasil wawancara maka Fenomena yang terkait dengan Disiplin kerja adalah yaitu masih rendahnya kehadiran dan kurangnya ketepatan waktu sehingga mengakibatkan terjadinya penurunan dan keterlambatan dalam melakukan semua kegiatan kantor dan menghambat percepatan pembangunan

kinerja pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK. KCP Sudirman. Dengan demikian maka perlu dilakukan berbagai upaya agar bisa meningkatkan kembali kinerja yang buruk.

Penelitian yang dilakukan Parerung (2014) , Disiplin, kompensasi dan pengembangan karir pengaruhnya terhadap kinerja pegawai pada badan lingkungan hidup Provinsi Sulawesi Utara, Disiplin, kompensasi dan pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada badan lingkungan hidup Provinsi Sulawesi Utara. Indrajaya, (2016) Pengaruh Disiplin kerja dan Iklim Kerja terhadap kinerja pegawai dinas Lingkungan Hidup daerah Propinsi Sulawesi Tengah, Disiplin kerja dan Iklim Kerja positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dinas Lingkungan Hidup daerah Propinsi Sulawesi Tengah. Berbeda dengan Bintang Yuniar, (2010) Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pegawai PT. KAO Semarang) Motivasi, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja negatif Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pegawai PT. KAO Semarang) Semakin tinggi disiplin kerja yang dimiliki pegawai maka prestasi kerja yang dihasilkan semakin meningkat. Seorang pegawai yang berkeinginan promosi demi perkembangan karirnya maka dibutuhkan prestasi kerja yang memenuhi standar yang telah menjadi ketetapan dalam suatu organisasi.

Kepuasan kerja juga merupakan salah satu variabel psikologis yang dapat mempengaruhi kinerja. Menurut Robbins (2010) kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya di mana dalam

pekerjaan tersebut seseorang dituntut untuk berinteraksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijaksanaan organisasi, dan memenuhi standar produktivitas. Hubungan rekan kerja yang harmonis dan saling mendukung dalam bekerja akan menciptakan rasa nyaman dan meningkatkan kerjasama yang baik dalam bekerja, sehingga dapat memberikan kepuasan pegawai terhadap rekan kerja. Menurut Hasibuan (2012) pekerjaan yang menyenangkan sesuai dengan keinginan pegawai akan membuat pegawai merasa nyaman dalam bekerja, sehingga kinerjanya akan semakin baik. Selain itu promosi yang diberikan oleh pihak rumah sakit sesuai dengan prestasi kerja akan membuat pegawai merasa pekerjaannya dihargai, hal tersebut akan membuat mereka merasa puas dan mereka akan meningkatkan kinerjanya agar dapat berprestasi dalam bekerja.

Ketidakpuasan karyawan dapat terjadi apabila pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan apa yang diperoleh dari perusahaan. Ketidakpuasan para karyawan ini menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan yang bersangkutan. Salah satu cara untuk melihat kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan yaitu dengan melihat dari banyaknya jumlah karyawan yang keluar dan masuk pada sebuah perusahaan. Menurunnya kinerja karyawan karena kurangnya perhatian pemimpin tentang insentif secara finansial dan menurunnya disiplin kerja karyawan sehingga mempengaruhi kepuasan karyawan dalam mencapai target perusahaan. Semakin tinggi jumlah LTO / *Labour Turnover* sebuah perusahaan maka menandakan tingkat keluar masuk karyawan yang tinggi dan tentunya dapat menurunkan

produktivitas dari sebuah perusahaan sendiri. Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman terjadi peningkatan *Labour Turnover* selama 3 tahun terakhir dan apabila dalam sebuah perusahaan memiliki tingkat LTO yang tinggi dan terus meningkat maka pastinya akan berdampak pada penurunan kinerja dari perusahaan tersebut.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman merupakan salah satu Lembaga keuangan yang berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga selalu dituntut untuk meningkatkan kinerja pegawainya, namun beberapa bukti terlihat seperti adanya pegawai yang bekerja dengan hasil yang belum maksimal dalam menyelesaikan tugas, kurangnya iklim organisasi yang baik dan juga keadilan organisasi yang dirasakan oleh pegawai, membuat kinerja pegawai tidak maksimal. Seorang pegawai yang memiliki kinerja tinggi dan baik dapat mendukung pencapaian tujuan dan sasaran untuk memberikan pelayanan di bidang manajemen yang ditetapkan oleh perusahaan. Berniat untuk memiliki kinerja tinggi dan baik, seorang pegawai atau staf harus memiliki keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan mereka yang sesuai dengan pekerjaan yang mereka terlibat dalam. Jika pegawai tidak maksimal dalam menyelesaikan tugas maka akan berdampak pada tugas-tugas yang harus dilakukan oleh pegawai atau staf dalam memberikan pelayanan yang telah menjadi tanggung jawab mereka.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa pegawai, menunjukkan bahwa suasana kerja kurang kondusif bagi pengembangan karier pegawai, pegawai merasa kurang puas dengan hasil kerjanya, pegawai jarang

memperoleh penghargaan, serta pembagian jasa pelayanan yang kurang memuaskan pegawai terutama dibagian administrasi. Kondisi itu bila tidak di sikapi dan dikelola dengan baik oleh pimpinan yang ada di perusahaan, akan dapat menjadi boomerang yang bisa merugikan perusahaan. Bagi masyarakat awam, prilaku dan tampilan yang di tunjukan oleh karyawan merupakan rerepresentasi dari perusahaan tersebut dalam fikiran mereka. Oleh sebab itu pengelolaan berbagai bagian semestinya di jadikan suatu hal yang strategis oleh semua perusahaan jasa, termasuk PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman.

Penelitian Sudarta (2015) menemukan kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan pasien rawat inap rumah sakit swasta di Yogyakarta. Berbeda dengan hasil penelitian Abidin (2015) yang menemukan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Lingkungan Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Jawa Tengah. Penelitian Susilo (2013) yang menemukan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat yang bertugas di ruang rawat inap di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Sedangkan Penelitian Kasma (2016) menemukan terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat tenaga PNS pada RSUD Kabupaten Rokan Hulu.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul Pengaruh Insentif Finansial, Disiplin Kerja dan

Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah insentif finansial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman?
- 2) Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman?
- 3) Apakah kepuasan kinerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh insentif finansial terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia (persero) tbk KCP Sudirman
- 2) Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia (persero) tbk KCP Sudirman.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia (persero) tbk KCP Sudirman

1.4 Kegunaan penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman berharga dalam menerapkan teori – teori yang di dapat di bangku kuliah sebagai

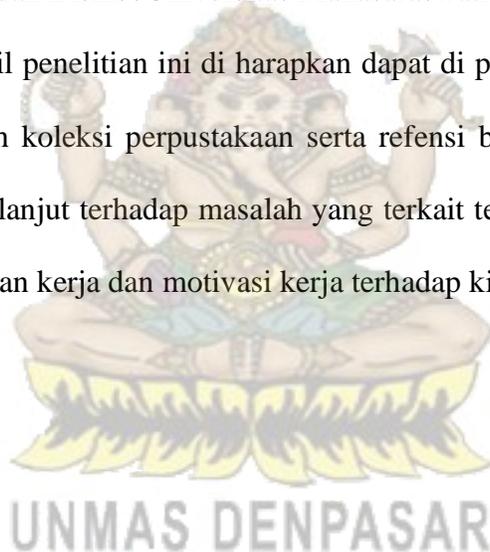
salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.

2. Bagi perusahaan

Manfaat yang dapat di ambil oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kcp Sudirman adalah sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada perusahaan dalam mengelola kinerja karyawan melalui insentif finansial, disiplin kerja dan kepuasan kerja karyawan sebagai faktor pendukung.

3. Bagi Fakultas dan Bisnis /Universitas Mahasaraswati Denpasar.

Dari hasil penelitian ini di harapkan dapat di pakai sebagai bahan bacaan dan menambah koleksi perpustakaan serta refensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah yang terkait terutama yang berhubungan dengan kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Resource Based View (RBV)*

Teori *Resource Based View* (RBV) dipelopori pertama kali oleh Wernerfelt (1984). Teori RBV memandang bahwa sumber daya dan kemampuan perusahaan penting bagi perusahaan, karena merupakan pokok atau dasar dari kemampuan daya saing serta kinerja perusahaan. Asumsi dari teori RBV yaitu mengenai bagaimana suatu perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain, dengan mengelola sumber daya yang dimiliki perusahaan yang bersangkutan sesuai dengan kemampuan perusahaan dalam mencapai keunggulan kompetitif perusahaan. Suatu perusahaan yang mampu memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya dengan baik, sehingga dapat menciptakan sesuatu yang menjadi kelebihan dari perusahaan tersebut dibandingkan dengan perusahaan lainnya. Keunggulan tersebut dapat berupa profitabilitas perusahaan yang baik serta kinerja lingkungan perusahaan yang baik.

Beberapa keunggulan yang dimiliki perusahaan tersebut dapat membantu perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan lain. Adanya keunggulan-keunggulan yang dimiliki perusahaan serta keberhasilan dalam bersaing dengan perusahaan lain akan meningkatkan nilai perusahaan suatu perusahaan. Tujuan utama dari didirikan suatu perusahaan adalah untuk meningkatkan nilai perusahaannya melalui peningkatan kemakmuran dari para pemegang saham. Dalam meningkatkan nilai perusahaan, perusahaan tidak hanya memperhatikan

ekoitas saja, melainkan juga memperhatikan sumber keuangan seperti hutang maupun saham preferennya. Nilai perusahaan bagi investor sangatlah penting karena nilai perusahaan digunakan sebagai indikator untuk menilai secara keseluruhan suatu perusahaan (Nurlela dan Islahuddin, 2008).

2.1.2 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Setiap karyawan dalam organisasi dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja karyawan (Gibson dkk,2008). Kinerja karyawan adalah tingkat terhadapnya para karyawan mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif (Siamora dalam Nurlela 2014). Kinerja karyawan merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi. Robbins (2008) mendefinisikan kinerja karyawan yaitu sesuatu hasil yang dicapai oleh karyawan di dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Menurut Mangkunegara (2009) kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan

tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikutip dan terjemahkan oleh Nabawi (2006) mengatakan bahwa “Kinerja adalah (a) Sesuatu yang dicapai, (b) Prestasi yang diperlihatkan, (c) kemampuan kerja”. Definisi lain mengenai kinerja menurut Nawawi (2006) adalah “Kinerja dikatakan tinggi apabila sesuatu targert kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas yang disediakan”. Kinerja menjadi redah jika diselesaikan melampaui batas waktu yang disediakan atau sama sekali tidak terselesaikan.

Kinerja apabila dikaitkan dengan *performance* sebagai kata benda *noun*, maka pengertian *performance* atau kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dlam sesuatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya tujuan perusahaan secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Rivai,2010). Menurut Sinabela, dkk (2012) mengemukakan bahwa kinerja karyawan didefinisikan sebagai kemampuan karyawan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja karyawan sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja karyawan selama periode tertentu. Pemikiran tersebut dibandingkan dengan target / sasaran yang telah disepakati bersama.

Tentunya dalam penilaian tetap mempertimbangkan berbagai keadaan dan perkembangan yang mempengaruhi kinerja tersebut.

Jadi Kinerja Karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2. Indikator – indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja karyawan Fadel (2009:195) mengemukakan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai yaitu:

- a. Pemahaman atas tupoksi, dalam menjalankan tupoksi, bawahan harus terlebih dahulu paham tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing serta mengerjakan tugas sesuai dengan apa yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Inovasi, memiliki inovasi yang positif dan menyampaikan pada atasan serta mendiskusikannya pada rekan kerja tentang pekerjaan.
- c. Kecepatan kerja, dalam menjalankan tugas kecepatan kerja harus diperhatikan dengan menggunakan mengikuti metode kerja yang ada.
- d. Keakuratan kerja, Tidak hanya cepat, namun dalam menyelesaikan tugas karyawan juga harus disiplin dalam mengerjakan tugas dengan teliti dalam bekerja dan melakukan pengecekan ulang
- e. Kerjasama, Kemampuan dalam bekerjasama dengan rekan kerja lainnya seperti bisa menerima dan menghargai pendapat orang lain.

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.

Armstrong (2013:32) mengemukakan tentang bagaimana mengelola kinerja dan bagaimana menempatkannya dalam praktek. Terdapat empat faktor pokok dalam manajemen kinerja, yaitu *input, process, output dan outcome*.

- a. *Input, the skill, knowledge, and expertise bring to their job (their attribute).*

Hal ini menyangkut atribusi individual.

- b. *Process how individual believe in carrying out their work the behavioral competence bringt to full their accountability.* Hal ini menyangkut perilaku kemampuan yang dibawa dalam pekerjaan untuk mengisi tanggung jawab.

- c. *Output the measurable result achieved by individuals according to the levels of performance they achieved in carrying out their tasks.* Hal ini merupakan ukuran kinerja yang dicapai seseorang.

- d. *Outcomes The impact of what has been achieved by the performance of individuals of the results of their team, department, unit or function and ultimately, the organization.* Hal ini menyangkut kontribusi kinerja individu terhadap team, department, unit atau organisasi. Dari uraian di atas kelihatan faktor – faktor yang menentukan kinerja adalah: *input, proses, output dan outcome*. Dimana keempat faktor ini saling berkaitan satu sama lain.

4. Karakteristik Penilaian Kinerja.

Menurut Faustino Cardoso Gomes (2010:142) ada 7 (tujuh) dimensi penilaian kinerja, yaitu *Quality of work* yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat – syarat kesesuaian dan kesiapannya.

- a. *Job knowledge* yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
- b. *Creativeness* yaitu keaslian gagasan gagasan yang dimunculkan dan tindakan – tindakan untuk menyelesaikan persoalan persoalan yang timbul.
- c. *Cooperation* yaitu kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesame anggota organisasi).
- d. *Dependability* yaitu kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian pekerjaan.
- e. *Initiative* yaitu semangat untuk melaksanakan tugas – tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
- f. *Personal quality* yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integrasi pribadi.

2.1.3 Insentif Finansial

1. Pengertian Insentif Finansial

Insentif sebagai sarana motivasi yang mendorong para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal, yang dimaksudkan sebagai pendapatan ekstra di luar gaji atau upah yang telah ditentukan. Pemberian insentif dimaksudkan agar dapat memenuhi kebutuhan para pegawai dan keluarga mereka. Istilah sistem insentif pada umumnya digunakan untuk menggambarkan

rencana rencana pembayaran upah yang dikaitkan secara langsung atau tidak langsung dengan berbagai standar kinerja pegawai atau profitabilitas organisasi. Insentif dapat dirumuskan sebagai balas jasa yang memadai kepada pegawai yang prestasinya melebihi standar yang telah ditetapkan. Insentif merupakan suatu faktor pendorong bagi pegawai untuk bekerja lebih baik agar kinerja pegawai dapat meningkat. Terdapat beberapa pengertian mengenai insentif, diantaranya adalah:

Menurut Panggabean (2010:89) menyatakan pengertian insentif adalah sebagai berikut: Insentif adalah penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan kepada mereka yang dapat bekerja melampaui standar yang telah ditentukan. Menurut Hasibuan (2013:118) menyatakan pengertian insentif adalah sebagai berikut: Insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar. Upah insentif ini merupakan alat yang dipergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi. Menurut (Yani, 2012: 145) insentif adalah salah satu penghargaan yang dikaitkan dengan prestasi kerja. Semakin tinggi prestasi kerja, maka semakin tinggi juga insentif yang diberikan. Menurut (Sirait, 2010: 200) insentif adalah sesuatu yang mendorong atau mempunyai kecenderungan untuk merangsang suatu kegiatan, insentif adalah motif-motif dan imbalan-imbalan yang dibentuk untuk memperbaiki produksi.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa insentif merupakan salah satu bentuk rangsangan atau motivasi yang sengaja diberikan kepada karyawan untuk mendorong semangat kerja karyawan agar mereka

bekerja lebih produktif lagi, meningkatkan prestasinya dalam mencapai tujuan perusahaan. Insentif juga dikatakan balas jasa yang diberikan dalam bentuk pembayaran langsung yang didasarkan atau dikaitkan langsung dengan kinerja diluar gaji dan upah untuk memotivasi para pekerja agar produktivitasnya kerjanya tinggi, dimana sifatnya tidak tetap atau sewaktu-waktu.

2. Indikator – indikator insentif finansial

Indikator – indikator insentif finansial Rivai (2009:388) yaitu:

a. Kinerja

Besarnya kecilnya insentif yang diberikan bergantung pada banyak sedikitnya hasil yang telah dicapai dalam waktu kerja pegawai.

b. Lama Kerja

Besarnya insentif ditentukan atas dasar lamanya pegawai menyelesaikan pekerjaan. Cara perhitungannya dapat menggunakan per jam, per hari, per minggu ataupun per bulan.

c. Senioritas

Indikator ini menunjukkan bahwa pemberian insentif didasarkan pada masa kerja atau senioritas pegawai yang bersangkutan dalam suatu organisasi.

d. Kebutuhan

Indikator ini menunjukkan bahwa pemberian insentif pada pegawai didasarkan pada tingkat urgensi kebutuhan hidup yang layak dari pegawai.

e. Keadilan dan Kelayakan

Pemberian intensitas harus adil dan juga layak bagi pegawai berdasarkan pengorbanan kerja yang telah mereka lakukan.

f. Evaluasi Jabatan

Nilai atau ranking dalam suatu jabatan juga menjadi indikator dalam pemberian insentif.

3. Tujuan pemberian insentif

Tujuan pemberian insentif menurut Lijian Poltak Sinabela (2017-238), adalah:

- a. Mencapai sasaran strategis, Perusahaan yang menggunakan sistem insentif sebagai salah satu jenis bayaran yang ditawarkan kepada karyawan berusaha untuk menumbuhkan inisiatif strategis.
- b. Menegakkan norma-norma perusahaan, Perusahaan menggunakan insentif untuk menetapkan norma-norma yang berkaitan dengan pemberian nilai yang beragam terhadap tugas yang diberikan kepada karyawan.
- c. Memotivasi kinerja, Pemberian insentif terhadap karyawan bertujuan untuk memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya
- d. Menyadari kontribusi perbedaan, Melalui insentif akan diketahui karyawan yang memiliki kontribusi yang tinggi, rata-rata dan rendah terhadap perusahaan.

2.1.4 Disiplin Kerja

1. Pengertian Disiplin Kerja

Pengertian disiplin kerja pegawai dari sisi perspektif atau pendekatan sifat dan kesadaran, dikemukakan oleh Mangkuprawira (2007:122) mengemukakan bahwa kedisiplinan pegawai adalah sifat seorang yang secara sadar mematuhi aturan dan peraturan organisasi tertentu. Kedisiplinan sangat memengaruhi kinerja karyawan dan perusahaan. Kedisiplinan seharusnya dipandang sebagai

bentuk-bentuk latihan bagi pegawai dalam melaksanakan aturan-aturan organisasi. Semakin disiplin semakin tinggi produktivitas kerja pegawai dan kinerja lembaga tersebut.

Pengertian disiplin dari substansi sifat atau kesadaran manusia, kedisiplinan dapat diartikan bilamana pegawai selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan organisasi / instansi dan norma-norma sosial yang berlaku. Definisi atau pengertian disiplin dari sudut pandang penegakkan peraturan, dikemukakan Siagian (2008 : 305) menyatakan bahwa disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan mengetahui kesalahannya pendisiplinan hendaknya dapat bersikap wajar. Hal itu dilakukan agar proses kerja dapat berjalan lancar seperti biasa dan tidak kaku dalam bersikap. Menurut Hasibuan (2006:444) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kerelaan seseorang dalam menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Sedangkan Rivai (2011:825) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesedian seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan.

2. Indikator – indikator Disiplin Kerja

Hasibuan (2007:194) menjelaskan indikator-indikator disiplin kerja karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan dan Kemampuan. Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.
- b. Teladan Pimpinan. Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan bawahan pun akan ikut baik. Jika teladan pimpinan kurang baik (kurang disiplin), para bawahan pun akan kurang disiplin.
- c. Balas Jasa. Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan atau pekerjaannya. Jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan mereka akan semakin baik pula.
- d. Keadilan. Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik.

- e. Waskat. Waskat (Pengawasan Melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. Dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja dan prestasi kerja bawahannya. Hal ini berarti atasan harus selalu ada atau hadir ditempat kerja agar dapat mengawasi dan memberikan petunjuk, jika ada bawahannya yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.
- f. Sanksi Hukum. Sanksi hukum berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap, dan perilaku indisipliner karyawan akan berkurang.
- g. Ketegasan. Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah diterapkan. Pimpinan yang berani bertindak tegas menerapkan hukuman bagi karyawan yang indisipliner akan disegani dan diakui kepemimpinannya oleh bawahan. Dengan demikian, pimpinan akan dapat memelihara kedisiplinan karyawan perusahaan. Hubungan kemanusiaan yang harmoni di antara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Hubungan-hubungan baik bersifat vertical maupun horizontal yang terdiri dari direct single relationship, direct group relationship, dan cross relationship hendaknya harmonis.

3. Manfaat Disiplin Kerja Seseorang.

Menurut Simamora dalam Sinambela (2012), menyatakan bahwa tujuan utama tindakan pendisiplinan adalah memastikan bahwa perilaku-perilaku pegawai konsisten dengan aturan-aturan yang ditetapkan oleh organisasi. Berbagai aturan yang disusun oleh organisasi adalah tuntunan untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan. Pada saat suatu aturan dilanggar, efektivitas organisasi berkurang sampai pada tingkat tertentu, tergantung pada kerasnya pelanggaran. Tujuan berikutnya adalah menciptakan atau mempertahankan rasa hormat dan saling percaya diantara atasan dan bawahannya.

Disiplin yang diberlakukan secara tidak tepat dapat menciptakan masalah-masalah seperti moral kerja yang rendah, kemarahan, dan kemauan buruk di antara Pembina dan bawahan-bawahannya. Dalam kondisi seperti ini semua perbaikan dan perilaku pegawai hanya berlangsung singkat, dan Pembina harus mendisiplinkan kembali pegawai dalam jangka waktu yang tidak terlalu lama. Pelaksanaan tindakan disiplin yang benar tidak hanya memperbaiki perilaku pegawai, tetapi juga akan meminimalkan masalah masalah pendisiplinan di masa yang akan datang melalui hubungan yang positif di antara bawahan dan atasan.

4. Sanksi Pelanggaran Disiplin Kerja

Sanksi pelanggaran kerja adalah hukuman disiplin yang dijatuhkan oleh pimpinan organisasi kepada karyawan yang melanggar peraturan disiplin yang telah diatur pimpinan organisasi dan telah disepakati karyawan. Pelanggaran kerja adalah setiap ucapan, tulisan, perbuatan seseorang karyawan yang melanggar peraturan disiplin yang telah diatur oleh pimpinan organisasi (Zainal

dkk,2014:603). Adapun tingkat dan jenis sanksi pelanggaran kerja yang umumnya berlaku dalam suatu organisasi yang dijelaskan oleh Zainal, dkk (2014:603), adalah sebagai berikut:

- a. sanksi pelanggaran ringan, dengan jenis teguran lisan, teguran tertulis, pernyataan tidak puas secara tertulis.
- b. sanksi pelanggaran sedang, dengan jenis penundaan kenaikan gaji, penurunan gaji, penundaan kenaikan pangkat.
- c. sanksi pelanggaran berat, dengan jenis penurunan pangkat, pembebasan.

5. Tujuan Disiplin Kerja

Tujuan disiplin kerja secara umum menurut Sastrohadiwiryono (2002), adalah untuk pembinaan disiplin kerja, demi kelangsungan perusahaan sesuai dengan motif perusahaan. Secara khusus tujuan disiplin kerja, antara lain:

- a. Agar para tenaga kerja menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan perusahaan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen.
- b. Dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan perusahaan sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.
- c. Dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa perusahaan dengan sebaik-baiknya.

6. Prinsip-Prinsip disiplin Kerja

Pendapat Handoko (2016 : 140) mengatakan bahwa dengan adanya tata tertib yang ditetapkan, tidak dengan sendirinya para pegawai akan mematuhi, maka perlu bagi pihak organisasi mengkondisikan pegawainya dengan tata tertib kantor. Untuk mengkondisikan pegawai agar bersikap disiplin, beliau mengemukakan beberapa prinsip disiplin sebagai berikut :

- a. Pendisiplinan dilakukan secara pribadi. Pendisiplinan ini dilakukan dengan menghindari menegur kesalahan dihadapan orang banyak, karena bila hal tersebut dilakukan menyebabkan karyawan yang bersangkutan malu dan tidak menutup kemungkinan akan sakit hati.
- b. Pendisiplinan yang bersifat membangun. Selain menunjukkan kesalahan yang dilakukan karyawan, haruslah disertai dengan memberi petunjuk penyelesaiannya, sehingga karyawan tidak merasa bingung dalam menghadapi kesalahan yang dilakukan.
- c. Keadilan dalam pendisiplinan. Dalam melakukan tindakan pendisiplinan, hendaknya dilakukan secara adil tanpa pilih kasih serta tidak membedakan antar karyawan.
- d. Pendisiplinan dilakukan pada waktu karyawan tidak absen. Pimpinan hendaknya melakukan pendisiplinan ketika karyawan yang melakukan kesalahan hadir, sehingga secara pribadi ia mengetahui kesalahannya.
- e. Pendisiplinan hendaknya dapat bersikap wajar. Hal itu dilakukan agar proses kerja dapat berjalan lancar seperti biasa dan tidak kaku dalam bersikap.

7. Faktor-Faktor Disiplin Kerja

Peraturan, kewajiban, larangan dan sanksi dibuat dalam rangka untuk menegakkan disiplin pegawai dalam rangka pelancaran pelaksanaan tugas, pekerjaan dalam rangka untuk mencapai tujuan. Dalam tahap implementasi penegakkan disiplin pegawai didukung oleh berbagai macam faktor baik internal maupun eksternal. Faktor-faktor pendukung disiplin kerja menurut Nainggolan (2015:14) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan disiplin, antara lain:

- a. Peraturan-peraturan harus jelas dan terinci serta setiap pelanggaran yang terjadi harus bisa dibuktikan.
- b. Peraturan-peraturan harus tertulis dan dijelaskan kembali dalam program orientasi karyawan baru dan dalam program pelatihan (*Internal Training*).
- c. Segala bentuk deskriminasi dan kecenderungan memihak harus dihindarkan
- d. Sanksi keras misalnya pemecatan, hanya dapat dilaksanakan sebagai tindak lanjut dari sanksi lunak, misalnya peringatan.

2.1.5 Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja para pegawai/ karyawan. Berikut pengertian-pengertian kepuasan kerja menurut beberapa pakar. Kepuasan kerja menurut Susilo Martoyo (2011:115), pada dasarnya merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap

pekerjaannya, ia akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi. Kepuasan sebenarnya merupakan keadaan yang sifatnya subyektif yang merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang diterima pegawai dari pekerjaannya dibandingkan dengan yang diharapkan, diinginkan, dan dipikirkannya sebagai hal yang pantas atau berhak atasnya. Sementara setiap karyawan / pegawai secara subyektif menentukan bagaimana pekerjaan itu memuaskan.

2. Indikator – indikator Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2010:202) indikator kepuasan kerja seorang pegawai dapat dilihat dari beberapa hal berikut ini:

- a. Menyenangi Pekerjaannya, Pegawai sadar arah yang ditujunya, punya alasan memilih tujuannya, dan mengerti cara dalam bekerja. Dengan kata lain, seorang pegawai menyenangi pekerjaannya karena ia bisa mengerjakannya dengan baik.
- b. Mencintai Pekerjaannya, Dalam hal ini pegawai tidak sekedar menyukai pekerjaannya tapi juga sadar bahwa pekerjaan tersebut sesuai dengan keinginannya.
- c. Moral Kerja Positif, Ini merupakan kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau organisasi untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang ditetapkan.

- d. Disiplin Kerja, Kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan atau ketertiban.
- e. Prestasi Kerja, Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

3. Manfaat Kepuasan Kerja

Menurut Nitisemito (2012:150) manfaat kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

- a. Pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan
- b. Kerusakan akan dapat dikurangi
- c. Absensi dapat diperkecil
- d. Perpindahan karyawan dapat diperkecil
- e. Produktivitas kerja dapat ditingkatkan
- f. Ongkos per unit dapat diperkecil

4. Faktor-faktor Dalam Menentukan Kepuasan Kerja

Menurut Moekijat (2014: 64) kepuasan kerja dapat diukur melalui persentase pegawai di tempat kerja, tanggung jawab terhadap pekerjaan, disiplin kerja, kerja sama dengan pimpinan atau teman sejawat dalam organisasi serta tingkat produktivitas kerja. Untuk memahami unsur-unsur kepuasan kerja berikut diuraikan penjelasan masing-masing unsur:

- a. Presensi, Presensi merupakan kehadiran pegawai yang berkenaan dengan tugas dan kewajibannya. Pada umumnya perusahaan selalu mengharapkan karyawannya untuk datang dan pulang tepat waktu, sehingga pekerjaan

tidak tertunda. Ketidakhadiran seorang karyawan akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja, sehingga perusahaan tidak bisa mencapai.

- b. Disiplin Kerja, Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya (Sastrohadiwiryono, 2012: 291).
- c. Kerja Sama, Kerjasama merupakan tindakan konkret seseorang dengan orang lain (Winardi, 2011: 51). Kerjasama juga diartikan sebagai suatu sikap dari individu maupun kelompok terhadap kesukarelaannya untuk bekerja sama agar dapat mencurahkan kemampuannya secara menyeluruh. Keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Untuk itu, penting adanya kerjasama yang baik di antara semua pihak dalam organisasi, baik dengan atasan, teman sejawat, maupun bawahan.
- d. Tanggung Jawab, tanggung jawab merupakan keharusan pada seseorang yang melaksanakan kegiatan selayaknya apa yang telah diwajibkan kepadanya. Tanggung jawab juga merupakan kewajiban seseorang untuk melaksanakan segala sesuatu yang telah diwajibkan kepadanya, dan jika terjadi kesalahan yang disebabkan karena kelalaiannya, maka seseorang dapat dituntut atau dipermasalahkan.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

1. Novia Cahyani, Ardana (2013), dengan penelitian yang berjudul Pengaruh lingkungan kerja fisik, gaya kepemimpinan dan insentif finansial terhadap kinerja pegawai non medis pada rumah sakit Balimed Denpasar. Variabel independen penelitian ini adalah lingkungan kerja fisik, gaya kepemimpinan dan insentif finansial dan variabel dependen kinerja pegawai. Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit BaliMed Denpasar. Sampel penelitian ini 35 responden, dengan teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh signifikan secara simultan maupun parsial lingkungan kerja fisik, gaya kepemimpinan dan insentif finansial terhadap kinerja pegawai non medis di Rumah Sakit BaliMed Denpasar. Gaya kepemimpinan berpengaruh dominan terhadap kinerja.
2. Pradana Achwan (2020) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Insentif Finansial Dan Non Finansial Terhadap Pembagian Kerja Dengan Kinerja Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus CV. Bink Stiker Klaten). Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk menjelaskan pengaruh insentif finansial terhadap pembagian kerja, Untuk menjelaskan insentif non finansial terhadap pembagian kerja, Untuk menjelaskan pengaruh kinerja karyawan terhadap pembagian kerja, Untuk menjelaskan pengaruh insentif finansial terhadap kinerja karyawan, Untuk menjelaskan pengaruh insentif non finansial terhadap kinerja karyawan, Untuk menjelaskan pengaruh insentif finansial terhadap pembagian kerja melalui kinerja

karyawan, Untuk menjelaskan pengaruh insentif non finansial terhadap pembagian kerja melalui kinerja karyawan. Teknik pengumpulan data dengan angket, wawancara dan observasi. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 orang pegawai di CV. Bink Stiker Klaten. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas: insentif finansial (X1), insentif non finansial (X2) dan variabel terikat pembagian kerja (Y1) serta (Y2) : kinerja pegawai. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Dari hasil uji t diketahui bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara sendiri-sendiri antara insentif finansial terhadap pembagian kerja sedangkan insentif non finansial berpengaruh terhadap pembagian kerja karyawan di CV. Bink Stiker Klaten karena t hitung insentif finansial = 1,248, insentif non finansial = 2,440, kedua dari hasil uji t diketahui tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara sendiri-sendiri antara insentif finansial dan insentif non finansial terhadap kinerja karyawan di CV. Bink Stiker Klaten karena t hitung insentif finansial -1,964 dan insentif non finansial 0,065, sedangkan pembagian kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di CV. Bink Stiker Klaten karena t hitung sebesar 4,715. Dengan demikian hipotesis penelitian yang berbunyi : 1) ada pengaruh yang signifikan insentif finansial 2) ada pengaruh yang signifikan insentif non finansial terhadap pembagian kerja dan kinerja, keduanya tidak sedang 3) ada pengaruh yang signifikan pembagian kerja terhadap kinerja karyawan di

CV. Bink Stiker Klaten, terbukti. Kata kunci: insentif finansial, insentif non finansial, pembagian kerja, kinerja.

3. Nurhayati, Purwani (2017) dengan penelitian yang berjudul Analisis Pengaruh Insentif Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Telemarketing PT. Axa Mandiri Finansial Services Di Jakarta. Manajemen sumber daya manusia merupakan satu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi. Manajemen sumber daya manusia juga dapat menghasilkan kinerja yang baik dalam sebuah perusahaan dengan cara menilai, pemberian balas jasa dalam setiap individu anggota organisasi sesuai dengan kemampuan kerjanya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuan. Salah satu cara mengoptimalkan kinerja karyawan adalah dengan pemberian balas jasa (insentif) secara tidak sengaja diberikan kepada karyawan agar di dalam diri mereka timbul semangat yang lebih besar untuk meningkatkan prestasi kerja sehingga produktivitas dan kinerjanya meningkat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Analisis pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan pada PT. Axa Mandiri Financial Services di Jakarta. Metode Penelitian yang digunakan adalah Analisa korelasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian pengaruh antara insentif (x) dengan kinerja karyawan (y) adalah sebesar 24, 0% hal ini membuktikan bahwa variabel

insentif mempengaruhi terhadap kinerja karyawan sementara itu 76, 0% dipengaruhi oleh variabel insentif karyawan.

4. Rahayu, Ruhamak (2017) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kepemimpinan, Insentif, Remunelasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt Industri Sandang Pangan Nusantara Cilacap). Dalam human resources masalah kinerja perlu didalami agar mampu meningkatkan kinerja sesuai dengan Standart Operating Prosedure (SOP) dan sesuai dengan harapan perusahaan yang harus didukung oleh kepemimpinan, insentif, remunerasi dan motivasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kepemimpinan, insentif, remunerasi dan motivasi mempengaruhi kinerja dan apakah motivasi mampu meningkatkan pengaruh kepemimpinan, insentif dan remunerasi terhadap kinerja, diteliti sampel secara acak. Hasil penelitian diketahui bahwa Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan, dan Remunerasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi. Sedangkan Kepemimpinan dan insentif tidak mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu motivasi mampu peningkatkan pengaruh kepemimpinan, insentif, remunerasi terhadap kinerja karyawan. Melihat besarnya kemampuan motivasi mampu menjadi variabel intervening, maka setiap bisnis harus selalu menjaga dan mengupayakan setiap kebijakan organisasi harus mempertimbangkan faktor motivasi. Kata Kunci: Kepemimpinan, Motivasi, Insentif, Motivasi, Remunerasi dan Kinerja Karyawan

5. Arda (2017) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan disiplin karyawan terhadap kinerja kerja Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. Jenis penelitian ini bersifat asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan di departemen pemasaran Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan sebanyak 31 karyawan dan semua menjadi sampel. Penelitian ini menggunakan metode sensus atau sampel jenuh. Metode pengumpulan data penelitian ini adalah kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, Disiplin memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sedangkan secara simultan kepuasan kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. Disiplin pegawai memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan kerja. Koefisien determinasi (Adjusted R Square) adalah 0,162 artinya bahwa 16, 2% variabel kinerja dapat dijelaskan dari kepuasan kerja dan disiplin karyawan sedangkan sebanyak 83, 8% dapat dijelaskan oleh variabel lain dimana tidak diteliti oleh peneliti dalam penelitian ini.

6. Susanto (2019) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Penjualan Pt Rembaka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Divisi Penjualan PT Rembaka Surabaya. Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 60 responden dengan teknik probability sampling. Proses perhitungan dibantu program aplikasi software Statistical Package for Social Science (SPSS) 21.0 for Windows. Metode pengumpulan data penelitian dilakukan melalui penyebaran angket dengan menggunakan lima poin skala likert sebagai alat ukur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.
7. Syafrina (2018) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada pt. suka fajar pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:(1). Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT Central Capital Futures Cabang Malang;(2). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Central Capital Futures Cabang Malang;(3). Pengaruh kepemimpinan dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Central Capital Futures Cabang Malang. Metode penelitian adalah kuantitatif yang bersifat sebab akibat atau kausal dengan teknik analisis regresi linier berganda. Populasinya

adalah seluruh karyawan yang berjumlah 37 karyawan dengan sampel 37 karyawan dengan menggunakan sampling penuh (sensus). Uji hipotesis menggunakan uji t (partial) dan uji F (simultan). Hasil uji t (partial) menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; dan hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa kepemimpinan dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kata kunci: kepemimpinan; disiplin kerja; kinerja karyawan.

8. Saputri, Handayani (2021) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan PT Putra Karisma Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan pemberian insentif terhadap kinerja karyawan PT Putra Karisma Palembang. Sampel dipilih menggunakan teknik sampel jenuh. Data 57 responden dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Studi ini mengimplementasikan metode regresi linier berganda untuk menganalisis data. Hasil investigasi membuktikan bahwa secara parsial baik disiplin kerja maupun pemberian insentif masing-masing tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Tetapi, secara simultan disiplin kerja dan pemberian insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Fakta ini bermanfaat bagi PT Putra Karisma Palembang. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, maka

perusahaan harus mempertimbangkan faktor disiplin kerja dan pemberian insentif secara bersama-sama.

9. Fadhil, Mayowan (2018) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan AJB BUMIPUTERA. Karyawan akan memiliki kepuasan kerja jika dengan bekerja mereka mampu memiliki motivasi kerja. Artinya perusahaan harus memperhatikan tingkat kebutuhan karyawan. Kinerja yang tinggi dapat tercipta apabila karyawan memiliki kepuasan, sehingga merasa senang dan nyaman bekerja. Dengan demikian karyawan telah mendapatkan apa yang diperolehnya dan dengan kinerjanya yang tinggi tersebut, maka perusahaan mampu untuk mendapatkan keuntungan yang diinginkan. Tujuan penelitian ini antara lain, 1) Mendeskripsikan penerapan motivasi kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan AJB Bumiputera; 2) Menganalisis pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera; 3) Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera; 4) Menganalisis pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif riset kausal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan. Hal ini dikatakan bahwa semakin tinggi nilai motivasi maka nilai kinerja karyawan akan semakin tinggi. kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan. Hal ini

dikatakan bahwa semakin tinggi nilai kepuasan kerja maka semakin tinggi kinerja karyawan. Sedangkan motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara simultan pada AJB Bumi Putera Kota Malang.

10. Desi Indrawati (2013) dengan judul penelitian Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di kota denpasar Penelitian ini mengambil lokasi di rumah sakit-rumah sakit swasta di Kota Denpasar dengan menggunakan karyawan dan pasien rumah sakit sebagai responden penelitiannya. Pembuktian hipotesis penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur (path analysis). Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan yang positif terhadap kinerja karyawan, kinerja karyawan juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan kerja berpengaruh positif secara langsung terhadap dan tidak langsung melalui kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.
11. Charisma Dewi, Bagia, Jana Susila (2018) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh temuan eksplanatif yang teruji tentang hal (1) pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan,(2) hubungan stres kerja dengan kepuasan kerja,(3) pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan, dan (4) pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif kausal. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode kuisioner, pencacatan dokumen dan wawancara. Data dianalisis dengan menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, Ada hubungan negatif dan signifikan stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan, ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan, dan ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara.

12. Lusri (2017) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan PT. Borwita Citra Prima Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan PT. Borwita Citra Prima Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan teknik pengambilan sampel berdasarkan teknik Slovin. Populasi adalah 150 karyawan tetap dan data yang valid untuk dijadikan sampel sebanyak 63. Teknik analisis data menggunakan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian didapatkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dan kepuasan kerja

berperan sebagai variabel mediasi antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

13. Dewi, Susila (2018) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh temuan eksplanatif yang teruji tentang hal pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, hubungan stres kerja dengan kepuasan kerja, pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan, dan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif kausal. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode kuisioner, pencacatan dokumen dan wawancara. Data dianalisis dengan menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, Ada hubungan negatif dan signifikan stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan, ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan, dan ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara.