

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Organisasi merupakan entitas yang memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat modern. Organisasi dapat berupa perusahaan, lembaga pemerintah, organisasi sosial atau organisasi nirlaba. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha untuk meningkatkan sumber daya manusianya. Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya bergantung pada sumber daya manusia. Hal ini dikarenakan keberadaan sumber daya manusia merupakan faktor utama organisasi, oleh karena itu sumber daya manusia dalam organisasi menjadi perhatian penting bagi keberhasilan organisasi (Sunarsi, dkk. 2021:30).

Menurut Saraswati, dkk. (2021:122) Sumber daya manusia adalah sumber untuk mencapai keunggulan kompetitif karena kemampuannya untuk mengkonversi sumber daya lainnya (uang, mesin, metode dan material) ke dalam hasil (produk atau jasa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi mencapai tujuan. Suatu perusahaan tentu harus memiliki sumber daya yang berkualitas agar dapat mengelola kinerja secara efektif dan efisien serta mampu mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut tentunya perlu didukung oleh banyak faktor, namun yang paling utama adalah faktor kinerja karyawan dari perusahaan. Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan adalah terwujudnya kinerja karyawan yang baik (Simbolon dan Oktafien, 2021).

Bisma Eight Hotel dan Villa merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan beralamat di Jalan Bisma Ubud, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, memiliki 139 karyawan dan merupakan salah satu perusahaan jasa yang secara langsung berhubungan dengan konsumen sehingga karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen maupun pelanggannya. Adanya rasa puas yang dirasakan oleh konsumen atau pelanggan atas pelayanan jasa yang diberikan oleh karyawan mencerminkan bahwa karyawan telah menunjukkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan dan kepedulian terhadap perusahaan serta bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan dan dapat menguntungkan perusahaan. Namun berbanding terbalik yang terjadi pada Bisma Eight Hotel dan Villa terdapat penurunan kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari tidak tercapainya target penjualan dari perusahaan yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Tingkat Penjualan Bisma Eight Hotel dan Villa

Tahun	Target Penjualan	Jumlah Penjualan	Persentase
2018	Rp.750.000.000	Rp.720.000.000	86,7%
2019	Rp.750.000.000	Rp.720.000.000	96%
2020	Rp.750.000.000	Rp.525.000.000	70%
2021	Rp.750.000.000	Rp.600.000.000	80%
2022	Rp.750.000.000	Rp.380.000.000	50,67%

Sumber: Bisma Eight Hotel dan Villa

Berdasarkan tabel 1.1, terlihat bahwasannya penjualan pada Bisma Eight Hotel dan Villa di tahun 2022 mengalami penurunan hanya mencapai Rp.380.000.000, atau 50,67% dari target penjualan sebesar Rp.750.000.000. Hal ini menunjukkan adanya potensi masalah dalam kinerja karyawan, yang berimbas pada penurunan penjualan dan tidak tercapainya target penjualan yang ditetapkan.

Menurut Andika, dkk. (2022:122) Kinerja karyawan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi, karena dengan kinerja karyawan yang baik maka kinerja organisasinya pun akan semakin baik pula sehingga pada akhirnya mampu mencapai tujuan yang telah ditentukan, tetapi apabila kinerja manurun maka akan membuat perusahaan semakin sulit dalam mencapai tujuannya. Kinerja karyawan menjadi faktor penting dalam mewujudkan kinerja perusahaan. Kinerja karyawan merupakan output yang dihasilkan oleh karyawan pada suatu bagian dalam organisasi/perusahaan. Bilamana output yang dihasilkan seorang karyawan sesuai atau melampaui standar yang ditetapkan perusahaan, maka kinerja karyawan tersebut dikatakan baik. Demikian sebaliknya, bilamana hasil kerja seorang karyawan kurang atau di bawah standar yang ditetapkan perusahaan, maka kinerja karyawan tersebut dikatakan tidak baik.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2016:88). Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi/perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan perusahaan bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma maupun etika. Dengan demikian kinerja karyawan menjadi fokus perhatian manajerial dari manajemen di setiap perusahaan (Priyamedha, 2019).

Pendidikan dan pelatihan sebagai salah satu upaya dalam mengembangkan sumber daya manusia terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual

dan kepribadian manusia. Oleh karena itu untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam pengembangan pegawai diperlukan program pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan analisa jabatan agar pegawai mengetahui tujuan pendidikan dan pelatihan yang dijalankannya. Menurut Rivai (2014:226), diklat sebagai bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang relatif singkat, dengan metode yang lebih mengutamakan pada praktek dari pada teori. Pendidikan dan pelatihan (diklat) akan memberikan bantuan kepada karyawan agar memiliki efektivitas dalam pekerjaannya sekarang maupun pada masa yang akan datang dengan jalan mengembangkan pola berpikir dan bertindak, terampil, berpengetahuan dan mempunyai sikap serta pengertian yang tepat untuk pelaksanaan pekerjaan.

Menurut Husein (2015:12) diklat adalah program yang bertujuan untuk memperbaiki keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja karyawan untuk kebutuhan sekarang, peningkatan dalam keilmuan, pengetahuan, kemampuan, sikap dan kepribadian untuk menyiapkan karyawan memangku tugas di masa yang akan datang. Apabila proses pendidikan dan pelatihan (diklat) dilihat kembali, maka terlihat bahwa hasil akhir proses tersebut adalah perubahan tingkah laku yang diharapkan, hal ini berarti bahwa diklat pada hakekatnya bertujuan mengubah tingkah laku sasaran pendidikan dan pelatihan (Notoatmodjo, 2016:37). Melalui program diklat, diharapkan terjadinya perubahan perilaku serta peningkatan kemampuan dan keterampilan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga mendapatkan hasil yang lebih efektif dan efisien (Handoko, 2016:243). Diklat memberikan kesempatan bagi

karyawan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan mereka dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Dengan meningkatnya kompetensi ini, karyawan cenderung dapat bekerja lebih efisien dan efektif, menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Sejalan dengan permasalahan yang terdapat pada Bisma Eight Hotel dan Villa juga terdapat masalah terkait kurangnya pendidikan dan pelatihan (diklat) yang diperoleh karyawan sehingga berpengaruh terhadap proses pemberian pelayanan, kurangnya pengetahuan dan kemampuan dalam melayani konsumen atau pelanggan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti terhadap beberapa karyawan dan didapat informasi bahwa kurangnya waktu pelaksanaan dan instruktur diklat yang disediakan terbatas sehingga pemberian diklat untuk karyawan hanya diperuntukan untuk para karyawan baru. Tidak semua karyawan diberikan pelatihan secara bergilir sesuai dengan bidangnya. Disamping itu juga, tingkat pendidikan karyawan tidak sesuai dengan kriteria standar kualifikasi untuk bekerja di Bisma Eight Hotel dan Villa sehingga memungkinkan para karyawan bekerja tidak optimal. Hal ini menunjukkan bahwa semakin sering diklat yang diberikan oleh perusahaan maka karyawan akan bekerja maksimal sebagai upaya peningkatan kinerja. Hasil penelitian Raditya (2021), Wilajatmika (2021), dan Syahputra (2019) menemukan bahwa diklat berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang artinya semakin tinggi diklat maka kinerja karyawan akan semakin tinggi. Hasil penelitian berbeda ditemukan oleh Priyanto (2018) yang menemukan bahwa diklat berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan yang artinya semakin tinggi diklat maka kinerja karyawan akan mengalami penurunan. Sementara itu, hasil

yang berbeda juga ditemukan oleh Pratama, dkk. (2021) pada penelitiannya yang menyatakan bahwa diklat tidak berpengaruh terhadap kinerja dari para karyawan.

Selain pendidikan dan pelatihan (diklat), salah satu unsur lainnya yang penting dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai adalah disiplin kerja. Menurut Hasibuan (2016:195), disiplin kerja merupakan sebuah titik awal dari segala kesuksesan dalam rangka mencapai tujuan sebuah organisasi. Penerapan disiplin kerja dalam suatu organisasi bertujuan agar semua karyawan yang ada dalam perusahaan tersebut bersedia dengan sukarela mematuhi serta mentaati setiap tata tertib yang berlaku tanpa ada paksaan. Menurut Husein (2015:95), mengatakan bahwa disiplin adalah dimana para pegawai patuh dan taat pada peraturan kerja yang berupa lisan maupun tulisan yang berasal dari organisasi atau suatu kelompok. Semakin tinggi disiplin kerja yang karyawan lakukan akan semakin tinggi kinerja karyawan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan terhadap para karyawan dari Bisma Eight Hotel dan Villa ditemukan bahwa masih terdapat karyawan yang tidak disiplin dalam bekerja atau melanggar peraturan yang ditetapkan oleh Bisma Eight Hotel dan Villa. Ketidaksiplinan karyawan terlihat dari masih adanya beberapa karyawan yang datang tidak tepat waktu, pulang mendahului atau memanfaatkan waktu istirahat melebihi ketentuan atau peraturan perusahaan. Selain itu, para karyawan juga tidak tertib dalam memakai seragam yang diberikan oleh pihak perusahaan serta memiliki tingkat absensi yang tinggi. Kondisi ini menyebabkan keterlambatan dalam pemberian pelayanan jasa kepada konsumen. Hal ini tidak sejalan dengan pendapat ahli Nitisemito

(2016:199) yang menjelaskan bahwa disiplin kerja yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan sedangkan penurunan disiplin akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi perusahaan mencapai hasil kinerja yang baik.

Disiplin kerja pada karyawan sangat dibutuhkan, karena apa yang menjadi tujuan organisasi akan sulit tercapai jika tidak adanya disiplin kerja. Disiplin yang terbentuk dalam diri pekerja merupakan cerminan tanggungjawab seseorang dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya sehingga dapat mendorong semangat kerja dan kepuasan kerja dalam pencapaian tujuan organisasi. Bila para karyawan memiliki disiplin kerja yang tinggi, diharapkan akan mampu menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat sehingga timbul kepuasan kerja (Mariani 2017:22). Hasil penelitian Halik (2021), Adawiyah, dkk. (2022), Ahmad, dkk. (2019) dan Wahyudi (2019) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi disiplin kerja maka akan semakin tinggi kinerja karyawan, rendahnya disiplin kerja yang dimiliki karyawan menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Hasil penelitian berbeda ditemukan oleh Novitasari, *et al.* (2019) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Wicaksono, dkk. (2019) menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Namun permasalahan pada Bisma Eight Hotel dan Villa bukan hanya berkaitan dengan diklat dan disiplin kerja tetapi terjadi juga permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan terhadap para karyawan, terdapat beberapa karyawan yang menyatakan

bahwasannya mereka merasa belum memiliki kepuasan dalam bekerja. Terdapat beberapa alasan yang melatar belakangi rasa ketidakpuasan tersebut yang diantaranya seperti kompensasi finansial yang meliputi gaji, insentif maupun bonus yang mereka terima tidak sepadan dengan beban kerja yang ada. Selain itu, rekan kerja yang kurang disiplin dan kurang kerja sama menciptakan lingkungan kerja yang kurang kondusif menjadi keluhan dari para karyawan.

Kepuasan kerja karyawan berhubungan erat dengan kinerja karyawan. Seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada organisasi dan partisipasi kerja yang tinggi sehingga akan terus memperbaiki kinerja mereka. Selain itu ketidakpuasan kerja karyawan dapat mengakibatkan rendahnya kinerja karyawan, tingginya kemungkiran dalam pekerjaan, dan rendahnya komitmen pada organisasi. Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan (Umam, 2016:192). Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman - pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan untuk masa depan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar (Robbins 2015:46). Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka akan semakin tinggi kinerja karyawan. Hasil penelitian dari Fajri, dkk. (2022), Fitriya

dan Kustini (2023) menyatakan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi dari kepuasan kerja para karyawan maka akan semakin tinggi kinerja dari karyawan. Namun berbeda dengan Hadariani, dkk. (2023) yang menyatakan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja. Sementara menurut Baihaqi (2023) menyatakan bahwa kepuasan kerja justru berpengaruh negatif terhadap kinerja.

Menurut Hasibuan (2016) menyatakan kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, diluar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Kepuasan kerja dapat diperoleh dari pemberian pendidikan dan pelatihan (diklat) pada karyawan serta disiplin kerja yang dimiliki oleh karyawan. Diklat memberikan individu pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dengan efektif. Dengan adanya peningkatan keterampilan melalui diklat, para karyawan cenderung merasa lebih kompeten dan percaya diri dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dapat berdampak pada peningkatan kepuasan kerja, karena individu merasa lebih puas dengan kemampuan dan kualitas pekerjaan yang mereka lakukan serta kompensasi yang mereka dapatkan juga meningkat. Kepuasan kerja yang meningkat dapat memotivasi individu untuk bekerja dengan lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja mereka.

Sementara itu disiplin kerja mencerminkan tingkat ketaatan individu terhadap aturan dan prosedur organisasi. Dengan adanya disiplin kerja yang kuat, individu cenderung bekerja dengan efisiensi dan efektivitas yang lebih tinggi. Hal ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang teratur serta menciptakan rekan kerja yang baik dan mendukung dalam menyelesaikan tugasnya, yang pada akhirnya produktivitasnya meningkat dan kompensasi yang mereka juga meningkat yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Selain itu, ketika karyawan merasa bahwa ada struktur dan tata kelola yang jelas dalam pekerjaan mereka, mereka akan dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan kompeten sehingga dengan begitu akan meningkatkan rasa puas dengan situasi kerja mereka. Kepuasan kerja yang meningkat dapat memotivasi individu untuk bekerja dengan lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja mereka. Dapat diasumsikan bahwasanya meningkatnya diklat dan disiplin kerja akan meningkatkan kepuasan kerja individu, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja mereka. Artinya kepuasan kerja merupakan variabel yang memediasi hubungan antara pendidikan dan pelatihan (diklat) dan disiplin kerja dengan kinerja dari karyawan. Hasil penelitian dari Hafizh (2022) dan Purwanto, dkk. (2022) yang menyatakan bahwa variabel kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh variabel pendidikan dan pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Namun dengan Ginting (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak dapat memediasi pengaruh variabel pendidikan dan pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Kurangnya diklat dan rendahnya disiplin kerja karyawan menyebabkan kinerja yang menurun serta tidak tercapainya kepuasan kerja pada karyawan

sehingga berdampak pada penurunan kinerja karyawan pada Bisma Eight Hotel dan Villa. Salah satu indikator yang dapat dipergunakan untuk mengukur kinerja karyawan adalah kuantitas pekerjaan yaitu jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seseorang karyawan dalam suatu periode tertentu (Handayani, 2015:11). Dalam penelitian ini kuantitas kerja berupa data absensi karyawan Bisma Eight Hotel dan Villa. Data absensi karyawan menunjukkan tingkat kehadiran karyawan dibandingkan dengan hari kerja seharusnya (hari kerja normal). Berikut data absensi karyawan Bisma Eight Hotel dan Villa selama tahun 2022 disajikan pada Tabel 1.2 sebagai berikut.

Tabel 1.2
Rekapitulasi Kehadiran Karyawan Bisma Eight Hotel dan Villa
Januari – Desember 2022

Bulan	Jumlah Pegawai	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Hari Kerja Yang Seharusnya	Jumlah Hari Tidak Hadir	Jumlah Hari Kerja Sebenarnya	Persentase Tingkat Absolut %
1	2	3	4=2x3	5	6=4-5	7=5/4x100%
Januari	139	25	3.475	90	3.385	2,59%
Februari	139	22	3.058	100	2.958	3,27%
Maret	139	23	3.197	120	3.077	3,75%
April	139	24	3.336	93	3.243	2,79%
Mei	139	25	3.475	97	3.378	2,79%
Juni	139	25	3.475	135	3.340	3,88%
Juli	139	24	3.336	110	3.226	3,30%
Agustus	139	25	3.475	106	3.369	3,05%
September	139	25	3.475	108	3.367	3,11%
Oktober	139	26	3.614	99	3.515	2,74%
November	139	24	3.336	125	3.211	3,75%
Desember	139	23	3.197	120	3.077	3,75%
Jumlah	1.284	291	373.644	943	372.701	38,77%
Rata-rata	139	24,25	3.371	108,58	3.262	3,22%

Sumber: Bisma Eight Hotel dan Villa (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bagaimana tingkat ketidakhadiran karyawan Bisma Eight Hotel dan Villa dari bulan Januari sampai Desember yaitu rata-rata 3,22%. Menurut Flippo (2015:281) apabila absensi 0 sampai 2 persen dianggap baik, 3 persen sampai 10 dianggap tinggi, diatas 10 persen

dianggap tidak wajar maka sangat perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak perusahaan, maka berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa karyawan Bisma Eight Hotel dan Villa memiliki tingkat absensi yang tinggi. Apabila pada suatu perusahaan memiliki tingkat absensi yang tinggi kemungkinan kinerja karyawan juga rendah karena target perusahaan sulit tercapai. Tingginya tingkat absensi mengakibatkan banyak kegiatan di perusahaan menjadi terlambat dan berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara keseluruhan. Hal ini juga mencerminkan kurangnya tanggung jawab atas pekerjaan dari para karyawan sehingga berdampak pada menurunnya kinerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini mengambil judul **“Peran Mediaasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat), dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bisma Eight Hotel dan Villa ”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pendidikan dan pelatihan (diklat) dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada Bisma Eight Hotel dan Villa?
2. Apakah disiplin kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada Bisma Eight Hotel dan Villa?
3. Apakah pendidikan dan pelatihan (diklat) dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Bisma Eight Hotel dan Villa?
4. Apakah disiplin kerja) dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Bisma Eight Hotel dan Villa?

5. Apakah kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada Bisma Eight Hotel dan Villa?
6. Apakah kepuasan kerja mampu menjadi mediasi pengaruh diklat terhadap kinerja karyawan pada Bisma Eight Hotel dan Villa?
7. Apakah kepuasan kerja mampu menjadi mediasi pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Bisma Eight Hotel dan Villa?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan (diklat) terhadap kinerja karyawan pada Bisma Eight Hotel dan Villa.
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Bisma Eight Hotel dan Villa.
3. Untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan (diklat) terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bisma Eight Hotel dan Villa.
4. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Bisma Eight Hotel dan Villa.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap kinerja karyawan pada Bisma Eight Hotel dan Villa.
6. Untuk mengetahui peran kepuasan kerja dalam mediasi pengaruh diklat terhadap kinerja karyawan pada Bisma Eight Hotel dan Villa.
7. Untuk mengetahui peran kepuasan kerja dalam mediasi pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Bisma Eight Hotel dan Villa.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain yaitu :

1) Manfaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis sebagai tambahan bahan referensi terkait dengan teori pendidikan dan pelatihan (diklat), disiplin kerja, kepuasan dan kinerja karyawan serta dapat berguna sebagai sumbangan konseptual bagi penelitian selanjutnya di topik yang sama.

2) Manfaat Praktis :

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan perusahaan sebagai sumber informasi mengenai peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh pendidikan dan pelatihan (diklat), dan disiplin kerja, terhadap kinerja karyawan.

3) Manfaat Akademik (Universitas Mahasaraswati Denpasar)

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa ekonomi atau pihak yang berkepentingan serta menjadi bahan perbandingan dalam penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. *Goal Setting Theory*

Penelitian ini menggunakan *goal setting theory* yang dikemukakan oleh Locke (1968) sebagai teori utama (*grand theory*) yang mengatakan adanya hubungan yang tidak terpisahkan antara penetapan tujuan dan kinerja. *Goal setting theory* merupakan salah satu bentuk teori motivasi yang menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. *Goal-setting theory* mengisyaratkan bahwa seorang individu berkomitmen pada tujuan (Robbins, 2015:51).

Apabila seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) yang ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Secara keseluruhan, niat dalam hubungannya dengan tujuan- tujuan yang ditetapkan, merupakan motivasi yang kuat dalam mewujudkan kerjanya. Individu harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) mempunyai pengaruh terhadap perilaku pegawai dan kinerja dalam organisasi (Luneburg, 2011:30).

Locke dalam Kusuma (2013) menemukan bahwa *goal setting* berpengaruh pada ketepatan anggaran. Setiap organisasi yang telah menetapkan sasaran (*goal*)

yang diformulasikan ke dalam rencana anggaran lebih mudah untuk mencapai target kinerjanya sesuai dengan visi dan misi organisasi itu sendiri. Sebuah anggaran tidak hanya sekedar mengandung rencana dan jumlah nominal yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan/ program, tetapi juga mengandung sasaran yang ingin dicapai organisasi. Berdasarkan pendekatan *goal setting theory* keberhasilan pegawai dalam mengelola anggaran merupakan tujuan yang ingin dicapai, sedangkan variabel diklat, disiplin kerja dan kepuasan kerja sebagai faktor penentu. Semakin tinggi faktor penentu tersebut maka akan semakin tinggi pula kemungkinan pencapaian tujuannya.

2.1.2 . Kinerja Karyawan

1) Pengertian Kinerja

Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009: 18). Sedangkan menurut Sedarmayanti (2011: 260), kinerja adalah terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Penilaian kinerja dapat dilakukan secara adil dan harus menjadi kinerja yang akurat dan aktual. Kinerja adalah suatu hasil yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta ketepatan waktu (Hasibuan, 2016: 94). Kinerja karyawan yaitu hasil dari tanggung jawab/pekerjaan yang mereka lakukan baik berupa hasil kuantitas maupun kualitas yang diberikan

untuk perusahaan baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan tujuan perusahaan (Andika, 2023: 231)

Kinerja didefinisikan sebagai apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Menurut Afandi (2018:83), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Menurut Wibowo (2010:4), kinerja adalah implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan memengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja. Sementara menurut Rivai (2012:309), kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan suatu organisasi maupun perusahaan. Karyawan yang mampu memenuhi pekerjaannya dengan kualitas dan kuantitas yang seharusnya, melakukan pekerjaan dalam waktu yang tepat dan disiplin serta mematuhi segala aturan yang ada maka mampu memberikan dampak yang positif terhadap perusahaan tersebut dalam mencapai tujuan yang diinginkan dan begitu pula sebaliknya. (Saraswati, dkk. 2020 :17).

Berdasarkan uraian pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan atau prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan

kepadanya. Kinerja juga merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian terhadap pegawai atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah utama untuk menuju tercapainya suatu tujuan organisasi.

2) Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Gibson (2015:375) kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain :

1. Faktor individu

Faktor individu yaitu kemampuan dan keterampilan (mental dan fisik), latar belakang (pengalaman, keluarga) dan demografis (umur, asal usul)

2. Faktor organisasi

Faktor organisasi adalah sumber daya, kepemimpinan, kompensasi, struktur organisasi dan deskripsi pekerjaan (*job description*).

3. Faktor psikologis

Faktor psikologis ialah persepsi, sikap, kepribadian, pola belajar, dan motivasi. Dalam suatu organisasi karyawan dituntut untuk mampu menunjukkan kinerja yang produktif, untuk itu karyawan harus memiliki ciri individu yang produktif.

3) Indikator Kinerja

Salah satu ahli yang menguraikan indikator kinerja adalah Mangkunegara (2014:9), yang menguraikan beberapa indikator dari kinerja karyawan yang meliputi :

a) Kualitas kerja

Menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat

menghindari tingkat kesalahan, dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan organisasi.

b) Kuantitas kerja

Menunjukkan banyak jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam suatu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan organisasi.

c) Tanggung jawab

Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggungjawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

d) Kerjasama

Kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain secara *vertikal* dan *horizontal* baik didalam maupun diluar pekerjaannya sehingga pekerjaan akan semakin baik.

e) Inisiatif

Adanya inisiatif dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengantisipasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah.

2.1.3 Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

1) Pengertian Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Menurut Yohanas (2007:19) program pendidikan dan pelatihan (diklat) merupakan salah satu kegiatan mengenai sumber daya manusia yang paling penting dalam menghadapi berbagai tantangan perusahaan, baik dimasa ini maupun dimasa yang akan datang. Menurut Yusuf (2015:69), pelatihan merupakan bagian dari pendidikan. Pelatihan bersifat spesifik, praktis dan

segera. Spesifik berarti pelatihan berhubungan dengan bidang pekerjaan yang dilakukan. Praktis dan segera berarti yang sudah dilatihkan dapat dipraktikkan. Pada umumnya pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan kerja dalam waktu relatif singkat. Menurut Siahaan (2016:15), pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dalam dirinya. Pendidikan meliputi pengajaran keahlian khusus, dan juga sesuatu yang tidak dapat dilihat tetapi lebih mendalam yaitu pemberian pengetahuan, pertimbangan dan kebijaksanaan. Salah satu dasar utama pendidikan adalah untuk mengajar kebudayaan melewati generasi.

Notoatmodjo (2003) secara konseptual membedakan antara pendidikan dan pelatihan. Pendidikan pada umumnya berkaitan dengan mempersiapkan calon tenaga yang diperlukan oleh suatu instansi atau organisasi, sedangkan pelatihan (*training*) lebih berkaitan dengan peningkatan kemampuan atau ketrampilan karyawan yang sudah menduduki suatu pekerjaan atau tugas tertentu. Dalam pendidikan, orientasi atau penekanannya pada pengembangan kemampuan umum, sedang pada pelatihan lebih pada tugas yang harus dilaksanakan. Pendidikan dianggap lebih luas lingkupnya dibanding pelatihan. Dengan kata lain, pelatihan menekankan kepada kemampuan psikomotor, meskipun didasari pengetahuan dan sikap, sedangkan dalam pendidikan ketiga area kemampuan tersebut (pengetahuan, sikap dan ketrampilan/psikomotor) memperoleh penekanan yang merata.

Berdasarkan uraian pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan/pelatihan (diklat) merupakan suatu program yang diharapkan dapat memberikan rangsangan/stimulus kepada seseorang untuk dapat meningkatkan kemampuan dalam pekerjaan tertentu memperoleh pengetahuan umum dan pemahaman terhadap keseluruhan lingkungan kerja organisasi sehingga pegawai dapat berkompentensi dalam melakukan pekerjaan.

2) Indikator Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Adapun indikator yang dapat mengukur variabel pendidikan/patihian (Diklat) meliputi menurut Anwar (2016:76) yaitu:

a) Waktu pelaksanaan diklat

Waktu pelaksanaan diklat ini mencakup frekuensi peserta mengikuti diklat dan kesesuaian pelaksanaan diklat dengan waktu yang ditetapkan.

b) Peserta diklat

Peserta diklat yang dimaksud mencakup intensitas kehadiran peserta serta latar belakang pendidikan dari peserta diklat

c) Metode Penyampaian materi diklat

Metode Penyampaian materi diklat mencakup mekanisme penyampaian materi diklat oleh instruktur, peran/partisipasi aktif peserta dalam kegiatan diklat, serta komunikasi antara instruktur dan peserta diklat.

d) Instruktur

Instruktur yang yang dimaksud mencakup kemampuan/penguasaan instruktur terhadap materi diklat.

e) Sarana dan Prasarana diklat

Sarana dan Prasarana diklat, yang mencakup kesesuaian antara tempat pelaksanaan dengan jumlah peserta diklat. Ketersediaan peralatan, perlengkapan dan kebutuhan diklat

f) Materi diklat

Materi diklat, yang mencakup kesesuaian materi diklat dengan tugas dan pekerjaan peserta serta penerapan/aplikasi materi diklat dalam pelaksanaan tugas.

2.1.4 Disiplin Kerja

1) Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Moekijat (2015:136) mengemukakan bahwa disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasi. Nitisemito (2016:164) mengemukakan disiplin sebagai suatu sikap, perilaku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik tertulis ataupun tidak tertulis. Fathoni (2016:124) menguraikan bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma yang berlaku. Sedangkan Sutrisno (2015:85) menjelaskan bahwa disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya.

Menurut Hasibuan (2016:193) menjelaskan bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran merupakan sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawab, mengerjakan semua tugas dengan baik tanpa adanya paksaan. Kesediaan

adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak.

Menurut Sutrisno (2015:87) disiplin kerja adalah sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada dalam diri karyawan yang menyebabkan ia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan. Menurut Siagian (2015) disiplin kerja diartikan sebagai sebuah sikap dan perilaku yang mencerminkan tingkat kepatuhan atau kepatuhan terhadap berbagai peraturan yang berlaku dan tindakan korektif terhadap pelanggaran peraturan dan standar yang ditetapkan dalam organisasi.

Jadi dari penjelasan diatas dapat disimpulkan pengertian dari disiplin kerja yaitu suatu sikap atau tingkah laku seorang/sekelompok manusia dalam mentaati dan mengikuti semua peraturan yang ada baik tertulis maupun tidak disebuah organisasi dimana mereka berada dengan tujuan menciptakan ketertiban dan pencapaian tujuan secara maksimal.

2) Indikator Disiplin kerja

Menurut Hasibuan (2010:194) indikator disiplin kerja adalah sebagai berikut:

a) Mematuhi semua peraturan perusahaan

Dalam melaksanakan pekerjaannya pegawai diharuskan mentaati semua peraturan perusahaan yang telah ditetapkan sesuai dengana turan dan pedoman kerja agar nyaman dan kelancaran dalam berkerja dapat terbentuk.

b) Penggunaan waktu secara efektif

Waktu berkerja yang diberikan perusahaan diharapkan dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh individu untuk mengejar target yang diberikan

perusahaan kepada individu dengan tidak terlalu banyak membuang waktu yang ada didalam standar pekerjaan perusahaan.

c) Tanggung jawab dalam pekerjaan dan tugas

Tanggung jawab yang diberikan kepad individu apabila tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan maka pegawai telah memiliki tingkat disiplin kerja yang tinggi.

d) Tingkat absensi

Salah satu tolak ukur mengetahui tingkat kedisiplinan pegawai, semakin tinggi frekuensi kehadiran atau rendahnya tingkat kemangkiran pegawai tersebut telah memiliki tingkat disiplin kerja yang tinggi.

3) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Displin Kerja

Menurut Hasibuan (2016:194) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja ada lima (5) yaitu tujuan dan kemampuan, kepemimpinan, kompensasi, sanksi hukum dan pengawasan. Berikut adalah uraiannya:

a) Tujuan dan kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai, hal itu karena pada dasarnya pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai harus sesuai dengan kemampuan pegawai tersebut, agar pegawai disiplin dan bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan tugasnya.

b) Kepemimpinan

Kepemimpinan mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai, karena bagaimanapun pemimpin akan menjadi dan dijadikan contoh bagi para anggotanya.

c) Kompensasi

Kompensasi juga berperan penting terhadap tingkat kedisiplinan pegawai, karena semakin besar gaji atau upah yang diterima oleh pegawai maka akan bertambah baik pula disiplin kerja pegawai.

d) Sanksi hukum

Sanksi hukum yang semakin berat akan membuat pegawai takut untuk melakukan tindakan indisipliner dan membuat pegawai mematuhi segala peraturan yang telah ditetapkan.

e) Pengawasan

Dengan adanya pengawasan maka akan membuat pegawai menjadi disiplin karena adanya rasa takut pada diri mereka untuk melakukan kesalahan dan pelanggaran karena diawasi.

2.1.5 Kepuasan Kerja

1) Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya hasil yang diterima pekerja dengan banyaknya hasil yang diyakini seharusnya diterima. (Robbins, 2015:170). Menurut Menurut Nuraini (2015 :114), kepuasan kerja adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan yang memperoleh pujian, hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaan dari pada balas jasa walaupun balas jasa itu penting. Menurut Sutrisno (2016:73), kepuasan kerja karyawan merupakan masalah penting yang diperhatikan dalam hubungannya

dengan produktivitas kerja karyawan dan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi.

Menurut Saraswati (2017 :122) Kepuasan kerja sebagai seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Priansa (2015:291) kepuasan kerja merupakan perasaan pekerja terhadap pekerjaannya, apakah senang atau suka atau tidak senang atau tidak suka sebagai hasil interaksi pekerja dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pekerja terhadap pekerjaannya. Perasaan pekerja terhadap pekerjaannya mencerminkan sikap dan perilakunya dalam bekerja. Dari pendapat tersebut, kepuasan kerja secara umum menyakut sikap seseorang mengenai pekerjaannya. Karena menyakut sikap, pengertian kepuasan kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang. Kepuasan itu tidak tampak serta tidak nyata, tetapi dapat diwujudkan dalam suatu hasil pekerjaan. Salah satu masalah yang sangat penting adalah mendorong karyawan untuk lebih produktif.

Menurut Handoko (2016:193) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Umam (2016:192) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya. Penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya karyawan daripada karyawan yang tidak puas, yang tidak menyukai situasi kerjanya

Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya. Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-Kebutuhan dasar (Robbins & Judge, 2015:46).

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwasannya kepuasan kerja adalah sikap umum yang mencerminkan perasaan dan tingkah laku seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pujian, hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih mengutamakan pekerjaan daripada balas jasa.

2) Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan

Menurut Hasibuan (2016:203), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

- a. Balas jasa yang adil atau kompensasi

Balas jasa yang adil atau kompensasi merupakan pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung maupun tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.

b. Penempatan karyawan

Menempatkan posisi yang tepat pada karyawan sesuai dengan keahlian karyawan tersebut.

c. Beban kerja

Besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kalo antara volume kerja dan norma dan waktu.

d. Suasana dan lingkungan kerja

Keadaan suatu tempat yang membuat rasa aman dan nyaman.

e. Sikap pimpinan

Sikap pimpinan yaitu sikap seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara atau sikap atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

f. Sikap pekerjaan atau Pekerjaan

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan dan sifat nya monoton atau tidak monoton.

3) Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2015:181), indikator kepuasan kerja karyawan sebagai berikut:

a. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli lingkungan yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk mempermudah mengerjakan tugas yang baik. karyawan lebih menyukai keadaan sekitar yang aman, tidak berbahaya dan tidak merepotkan. Di samping itu, kebanyakan karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alat-alat yang memadai.

b. Gaji atau upah yang pantas

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil dengan pengharapan. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar dihasilkan kepuasan.

c. Rekan kerja yang mendukung

Bagi kebanyakan karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidaklah mengejutkan apabila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung mengarah ke kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Adapun beberapa penelitian yang telah dipublikasikan yang dijadikan acuan dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut

2.2.1 Penelitian Sebelumnya Berkaitan Dengan Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) terhadap Kinerja

Menurut Raditya (2021) dalam penelitiannya yang menunjukkan bahwa pendidikan/pelatihan dan karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ramada Encore Badung. Hal ini berarti bahwa dengan pemberian diklat di suatu perusahaan maka akan meningkatkan kinerja dari para karyawan yang akan berpengaruh pada tercapainya tujuan dari perusahaan. Wilajatmika (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa diklat dan perceived organizational secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada UPTD. Puskesmas III Dinas Kesehatan Kecamatan

Denpasar Selatan. Syahputra dan Jurizen (2019) juga memiliki pendapat yang sama dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh diklat, promosi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di lingkungan kantor BKPSDM Kabupaten Aceh Tamiang yang menunjukkan bahwa secara parsial diklat, promosi dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Namun penelitian yang dilakukan oleh Pratama, dkk. (2021) yang dimana hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa Pendidikan dan pelatihan (Diklat) tidak berpengaruh terhadap kinerja guru. Hal ini berarti bahwa diklat pada dasarnya tidak berpengaruh terhadap kinerja dari para karyawan. Walaupun para karyawan mendapat program diklat dari perusahaan tidak akan meningkatkan kinerja dari mereka.

Pendapat yang sama juga datang dari penelitian yang dilakukan oleh Noviyanti dan Ratnasari (2019) melakukan penelitian yang menemukan hasil bahwa pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Variabel pengembangan karir menunjukkan bahwa pengembangan karir tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil uji F secara simultan menunjukkan bahwa tingkat pendidikan, pelatihan, pengembangan karir tidak berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan.

2.2.2 Penelitian Sebelumnya Berkaitan Dengan Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja

Menurut Adawiyah, dkk. (2022) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional, disiplin kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Magelang. Artinya bahwa semakin baik disiplin kerja yang diberikan

oleh para karyawan maka kinerja mereka akan semakin tinggi. Hal ini didukung oleh Halik (2021) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa semua variabel, yakni, motivasi kerja, disiplin kerja, pendidikan dan pengalaman kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah Kabupaten Jeneponto.

Ningsih (2021) melakukan penelitian dan menemukan hasil yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan Novitasari, *et. al.* (2021) dalam penelitiannya yang menemukan hasil bahwa motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin tinggi disiplin kerja yang dimiliki oleh para karyawan justru akan menurunkan kinerja dari para karyawan. Munir, dkk. (2020) juga melakukan penelitian dalam penelitiannya yang menemukan hasil yang mengkonfirmasi pada pengaruh disiplin terhadap kinerja pegawai ditemukan berpengaruh negatif. Adapun ketika kepuasan kerja berperan sebagai mediasi, ditemukan bahwa disiplin dan komunikasi secara signifikan berdampak secara tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pegawai.

Hasil berbeda ditemukan oleh Kurniawan dan Heryanto (2019) juga melakukan penelitian, yang menemukan hasil bahwa disiplin kerja justru tidak berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja pegawai. Dinas Pariwisata dan Pariwisata Pemuda Kabupaten Padang Pariaman. Didukung oleh Wicaksono dkk (2022) dalam penelitian yang menyatakan bahwa Pelatihan berpengaruh terhadap

kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan Kerja, Disiplin berpengaruh terhadap kepuasan Kerja, dan terhadap variabel Y2 didapat Pelatihan tidak berpengaruh terhadap Kinerja, Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja, Disiplin tidak berpengaruh terhadap Kinerja. Kurniawan (2019) dalam penelitiannya yang menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.2.3 Penelitian Sebelumnya Berkaitan dengan Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (diklat) terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Fauziatul (2019) yang menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan (diklat) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini didukung oleh Juniawan dan Utami (2020) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan (diklat) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja di Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Stasiun Kalimantan timur.

Namun Ginting, dkk. (2023) yang menyatakan bahwasannya pendidikan dan pelatihan (diklat) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru, motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja guru, lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru, kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja guru.

2.2.4 Penelitian Sebelumnya Berkaitan dengan Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Astuti dan Rahardjo (2022) yang menyatakan dalam penelitiannya bahwa disiplin kerja, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja serta kepuasan kerja mampu menjadi mediasi pada pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Bappeda Pemprov Banten. Sementara Susanti dan Aesah (2022) menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Namun Wibowo, dkk. (2020) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan Pizza Hut Jakarta Timur. Namun budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada karyawan Pizza Hut Jakarta Timur.

2.2.5 Penelitian Sebelumnya Berkaitan Dengan Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Menurut Fajri, dkk. (2022) dalam penelitiannya, yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin besar kepuasan kerja yang diterima karyawan akan meningkatkan kinerja dari karyawan tersebut. Fitriya dan Kustini (2023) juga melakukan penelitian, yang memperlihatkan bahwa kepuasan kerja tidak memperlihatkan suatu pengaruh yang signifikan kepada disiplin kerja, pengawasan kerja memperlihatkan suatu pengaruh yang signifikan kepada disiplin kerja, kepuasan kerja dan disiplin kerja memperlihatkan suatu pengaruh

kepada kinerja karyawan, pengawasan kerja tidak memperlihatkan suatu pengaruh kepada kinerja karyawan, kepuasan kerja tidak memperlihatkan suatu pengaruh yang signifikan kepada kinerja karyawan dengan disiplin kerja dan pengawasan kerja memperlihatkan suatu pengaruh yang signifikan kepada kinerja dengan disiplin kerja. Selain itu, Salasabila dan Suryawan (2022) melakukan penelitian yang mendapatkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja terhadap berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. KWS.

Namun hasil berbeda ditemukan oleh Handariani dkk. (2023) yang melakukan penelitian menunjukkan bahwa beban kerja, komunikasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru SMP Negeri 8 Singaraja; Beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja guru SMP Negeri 8 Singaraja; Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru SMP Negeri 8 Singaraja; Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja guru SMP Negeri 8 Singaraja. Hal didukung oleh Ivan, dkk. (2019) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Namun hasil yang berbeda juga datang dari Baihaqi (2023) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Nabawi (2019) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa secara parsial Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja

pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang.

2.2.6 Penelitian Sebelumnya Berkaitan Dengan Peran Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi Pengaruh Diklat terhadap Kinerja

Menurut Purwanto (2022) melakukan penelitian yang menunjukkan bahwa pendidikan, pelatihan dan penempatan kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan kerja, pendidikan, pelatihan dan penempatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, pendidikan, pelatihan dan penempatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variable intervening. Hal ini sejalan dengan Fuziatul (2019) dalam penelitiannya yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif signifikan dari pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan kerja, ada pengaruh yang positif signifikan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, ada pengaruh yang positif signifikan dari kepuasan kerja terhadap kinerja, ada pengaruh yang positif signifikan dari pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai baik pengaruh langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening dimana pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung terhadap kinerja, ada pengaruh yang positif signifikan dari lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai baik pengaruh langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan kerja sebagai variable intervening dimana pengaruh langsung lebih kecil dari pengaruh tidak langsung terhadap kinerja di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rembang.

Listiana dan Dharma (2022) dalam penelitiannya yang menemukan hasil bahwa diklat online, lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh positif

terhadap kepuasan kerja tenaga medis. Kepuasan kerja tenaga medis, diklat online, lingkungan kerja, komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga medis. Kepuasan kerja tenaga medis memediasi secara *full mediation* diklat online terhadap kinerja tenaga medis.

2.2.7 Penelitian Sebelumnya Berkaitan Dengan Peran Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi Pengaruh disiplin Kerja terhadap Kinerja

Hafizh (2022) dalam penelitiannya dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat memediasi hubungan antara motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan yang berarti bahwa pengaruh tidak langsung motivasi serta disiplin kerja. Munir, dkk. (2020) melakukan penelitian yang mengkonfirmasi bahwa disiplin dan komunikasi secara signifikan berdampak terhadap peningkatan kepuasan kerja. Selain itu, pengaruh komunikasi dan kepuasan kerja juga ditemukan signifikan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. Hal ini sejalan dengan Alwi dan Suhendra (2020) meneliti tentang yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berhasil memediasi pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dan kepuasan kerja berhasil memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai. Akan tetapi, pada pengaruh disiplin terhadap kinerja pegawai ditemukan berpengaruh negatif. Adapun ketika kepuasan kerja berperan sebagai mediasi, ditemukan bahwa disiplin dan komunikasi secara signifikan berdampak secara tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pegawai.

Namun berbeda dengan Astuti dan Rahardjo (2021) dalam penelitiannya yang mendapatkan hasil bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Susanti dan Aesah (2022) juga mempunyai pendapat yang sama dalam penelitiannya yang mengkonfirmasi bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja. Variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel kepuasan kerja tidak dapat memediasi antara variabel disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Variabel motivasi kerja dapat memediasi antara variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

