

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat membawa perubahan dalam kehidupan ditambah dengan persaingan usaha yang semakin ketat, sehingga hanya perusahaan yang memiliki keunggulan bersaing yang mampu memenangkan persaingan, serta meraih peluang untuk semakin berkembang. Menghadapi kenyataan tersebut Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor utama pembentuk keunggulan bersaing dan menjadi kunci kemajuan di masa yang akan datang. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kesuksesan sebuah organisasi. Setiap organisasi selalu berupaya untuk memperoleh sumber daya manusia yang mampu membantu dalam usaha mencapai tujuan (Sandi *et al.*, 2019).

. Martini (2017) menyatakan bahwa sumber daya manusia berperan sebagai perencana, pelaksanaan, dan sekaligus pengendali terwujudnya tujuan organisasi atau perusahaan. Menurut Mangkuprawira (2017) salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan adalah bergantung pada kinerja sumber daya manusia yang secara langsung atau tidak langsung memberi kontribusi pada perusahaan. Hasibuan (2019) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Dengan kinerja yang tinggi, karyawan akan berusaha sebaik mungkin untuk mengatasi dan

memecahkan masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaanya (Kurniawan, 2022).

Pada umumnya setiap perusahaan dalam menjalankan usahanya tidak terlepas dari adanya masalah kinerja karyawan, begitu pula yang dialami oleh PT Pos Indonesia (Persero). PT Pos Indonesia (Persero) adalah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa pelayanan pengiriman barang, pengiriman surat, dan penjualan materai. PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang merupakan salah satu dari sekian banyak cabang PT. Pos Indonesia yang di tempatkan di Kabupaten Karangasem yang beralamat di Jl. Gunung Agung, Rendang, Karangasem, Kabupaten Karangasem, Bali 80863.

PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berusaha mempertahankan kepercayaan dan pelayanan yang baik terhadap pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna jasa pos serta memiliki jaringan pelayanan terbesar dan tersebar disetiap kecamatan. Namun pada saat ini, PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang mengalami persaingan yang ketat di dunia jasa pelayanan, hal tersebut disebabkan semakin menjamurnya berbagai jasa pelayanan yang berkembang di Kabupaten Karangasem saat ini, seperti tumbuhnya berbagai perusahaan pelayanan dan pengiriman yang menawarkan berbagai variasi untuk bisa memberikan pelayanan maksimal terhadap konsumen.

Berdasarkan visi yang dimiliki PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang yaitu berupaya untuk menjadi penyedia saran komunikasi kelas

dunia, yang peduli terhadap lingkungan, dikelola oleh sumber daya manusia yang profesional, sehingga mampu memberikan layanan terbaik bagi masyarakat serta tumbuh dan berkembang sesuai dengan konsep bisnis yang sehat, maka dirasa sangat penting untuk meningkatkan kinerja dari setiap karyawan untuk mencapai visi dari PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang tersebut. Namun, dalam peningkatan kinerja karyawan, nampaknya berbanding terbalik dengan apa yang diharapkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang.

Fenomena yang terjadi pada karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang yaitu adanya ketidaksesuaian antara apa yang telah diharapkan perusahaan dengan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Berdasarkan hasil penilaian kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang, ditemukan beberapa permasalahan mengenai kinerja karyawan yang dinilai belum maksimal. Dilihat dari kualitas kerja yakni terdapat beberapa karyawan yang belum maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan, misalnya dalam pengiriman paket terdapat bugkus paket yang rusak, dilihat dari kuantitas kerja, karyawan belum mampu menyelesaikan pengiriman paket yang ditetapkan PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang, masih terdapat pengiriman paket yang terlambat diantarkan, karyawan kurang mampu menggunakan sumber daya dengan efisien, masih ada beberapa karyawan yang belum mampu menjalankan tugas secara mandiri dan kurang memiliki tanggung jawab sesuai dengan pekerjaannya.

Keluhan pelanggan dapat dijadikan sebagai salah satu alat mengukur seberapa besar kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan

terhadap kinerja karyawan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2018:219). Banyaknya jumlah pengaduan yang diterima PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang pada tahun 2021 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Laporan Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Yang Diterima dari pengguna Jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang tahun 2021

No	Jenis Masalah	Jumlah Komplain
1	Keterlambatan dan Belum diterima	239
2	Kehilangan	3
3	Kiriman Tidak Utuh	15
4	Salah Serah	9
5	Pengembalian	11
6	Salah Tempel Resi	6
	Total	282
	Rata-rata	47%

Sumber: PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang (2022)

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa belum tercapainya tujuan kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang dikarenakan hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan belum mencapai target, dimana target perusahaan yaitu untuk mengurangi tingkat keterlambatan dalam pengiriman paket serta mengimbangi kebutuhan masyarakat yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik. Faktor utama yang diduga mempengaruhi rendah dan cenderung menurunnya kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang adalah faktor rendahnya tingkat disiplin kerja karyawan, tingginya tingkat stres kerja karyawan disertai belum terciptanya lingkungan kerja yang kondusif.

Disiplin merupakan sebuah titik awal dari segala kesuksesan dalam rangka mencapai tujuan sebuah organisasi (Lasut dkk 2018). Disiplin kerja adalah perilaku seseorang dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan

peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis (Karyono, 2021). Dalam kaitannya dengan pekerjaan, disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku karyawan terhadap peraturan organisasi (Irawan dkk., 2021). Disamping itu disiplin bermanfaat mendidik karyawan untuk mematuhi dan menyenangkan peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik (Mahrizal, 2019).

Disiplin kerja yang tinggi dapat dilihat dari tingginya kesadaran para karyawan dalam mematuhi serta mentaati segala peraturan dan tata tertib yang berlaku dan besarnya rasa tanggung jawab akan tugas masing-masing, serta meningkatkan efisiensi dan kinerja para karyawannya (Siswanto, 2019). Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agustriani *et al.*, (2022), Lestari *et al.*, (2020), Suwanto (2019), Puspita dan Widodo (2020) menunjukkan hasil penelitian bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan Hasyim *et al.*, (2020) dan Harahap *et al.*, (2022) menunjukkan hasil penelitian bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang telah menerapkan cara kerja yang efektif atau cara-cara meningkatkan kinerja yang baik, agar kinerja yang dihasilkan lebih baik. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tercemin dari tingkat absensi karyawan. Absensi merupakan masalah karena tingkat ketidakhadiran mengakibatkan terhambatnya penyelesaian pekerjaan dan penurunan kinerja. Tingginya absensi akan mengurangi karyawan yang bekerja sehingga efektifitas kerja akan

berkurang karena kekurangan tenaga kerja. Hal ini tentu menjadi masalah karena pelanggaran tersebut dapat membawa dampak negatif kepada perusahaan seperti waktu yang dibutuhkan untuk mengerjakan suatu pekerjaan menjadi lebih lama. Untuk lebih jelasnya mengenai data pelanggaran jam kerja oleh karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1.2
Rekapitulasi Pelanggaran Disiplin Waktu Jam Kerja pada
PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang Tahun 2021

Bulan	Jumlah Karyawan	Terlambat		Tidak Hadir	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%
Januari	50	3	6	4	8
Februari	50	3	6	1	2
Maret	50	-	0	3	6
April	50	2	4	3	6
Mei	50	1	2	-	-
Juni	50	3	6	-	-
Juli	50	-	-	-	-
Agustus	50	-	-	4	8
September	50	2	4	1	2
Oktober	50	-	-	-	-
November	50	-	-	2	4
Desember	50	3	6	3	6
Total		17	34	21	42
Rata-rata		142	3	175	4

Sumber: PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang (2022)

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat diketahui bahwa persentase tingkat absensi karyawan rata-rata sebesar 4 persen. Menurut Gentari *et al.*, (2017) menyatakan bahwa tingkat maksimum absensi 3 persen, apabila tingkat absensi pada suatu perusahaan melebihi dari 3 persen maka dikategorikan tinggi. Ini berarti bahwa tingkat absensi karyawan tergolong tinggi karena tingkat absensi yang wajar berada di bawah 3 persen, di atas 3 sampai 10 persen dianggap tinggi. Selain itu, tingginya pelanggaran waktu jam kerja oleh karyawan juga menjadi masalah karena pelanggaran

tersebut dapat membawa dampak negatif kepada PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang seperti waktu yang dibutuhkan untuk mengerjakan suatu pekerjaan menjadi lebih lama.

Selain faktor rendahnya disiplin kerja karyawan, penurunan kinerja karyawan diduga disebabkan karena persaingan dan tuntutan kerja yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja (Suryani & Yoga, 2018). Dampak yang sangat merugikan dari adanya kecemasan yang sering dialami oleh karyawan disebut dengan stres kerja (Lestari dan Utama, 2017). Menurut Rivai (2015) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan.

Data yang diperoleh dari biro statistik ketenagakerjaan menunjukkan bahwa jumlah hari yang dipakai para kerja untuk absen dengan alasan mengalami gangguan yang berkaitan dengan masalah stres bisa mencapai sekitar 20 hari. Departemen dalam negeri memperkirakan, 40 persen dari kasus keluar masuknya tenaga kerja disebabkan dengan masalah stres. Perkiraan ini didasari oleh kenyataan bahwa 60 persen sampai 90 persen kunjungan kedokter disebabkan oleh masalah-masalah yang berkaitan dengan stres (Samino *et al.*, 2018).

Karyawan yang stres cenderung mengalami ketegangan pikiran dan berperilaku yang aneh, pemarah, dan suka menyendiri sehingga prestasi kerja karyawan tidak dapat tercapai secara optimal. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu seperti yang diungkapkan Diputra dan

Surya (2019), Wirya (2020), Sugiarto dan Nanda (2020) menemukan bahwa stres berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian Wartono (2017) dan Lengkong *et al.*, (2020) yang menemukan bahwa stres kerja mampu mempengaruhi kinerja karyawan secara positif dan signifikan.

Menurut Musradinur (2016) pekerjaan sebagai pemberi pelayanan lebih rentan mengalami stres karena menghadapi berbagai konsumen yang berbeda membutuhkan emosi maupun fisik yang baik dan konsentrasi yang tinggi untuk memuaskan antara konsumen yang satu dengan yang lainnya. Salah satu bagian pelayanan yaitu PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang. PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang memiliki banyak tugas-tugas yang mengharuskannya lebih teliti dan sigap untuk melayani konsumen. Terlebih lagi, karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang harus menunjukkan keramahan kepada setiap konsumennya. Tugas-tugas menjadi bagian pelayanan rentan terhadap kelelahan yang dapat memicu stres kerja karena terlibat dalam kegiatan yang menggunakan emosional dalam menghadapi konsumen dan fisik dalam melakukan pekerjaan (Suryani dan Yoga, 2018).

Kondisi karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang memperlihatkan fenomena bahwa stres kerja yang dialami karyawan sebagian besar bersumber dari masalah-masalah yang timbul dari pekerjaan itu sendiri, hubungan dengan sesama karyawan dan kebijakan yang diambil oleh perusahaan. Selain itu tekanan dan tanggung jawab yang berlebihan yang diterima oleh karyawan PT. Pos Indonesia (Persero)

Rendang juga memicu timbulnya mengalami stres kerja. Tekanan dari atasan dan klien juga menambah beban pekerjaan karyawan dimana tidak berimbangnya antara beban kerja dan imbalan yang diterima juga menjadi indikasi munculnya stres kerja.

Tekanan pekerjaan yang dimaksud bisa berasal dari *deadline* yang harus dipenuhi, atasan yang terlalu mendominasi dan menuntut, lingkungan pekerjaan yang tidak ramah dan nyaman. Terkadang karyawan harus menghadapi perubahan emosi dari atasan, dimana pada satu waktu memerintahkan untuk melakukan satu hal dan setelah selesai dikerjakan malah disalahkan dengan alasan salah persepsi. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang, diperoleh 4 subjek yang menyatakan bahwa beban kerja terlalu berat membuatnya mudah letih saat bekerja, jenuh, dan tertekan. Terlebih lagi gaji yang didapatkan tidak begitu besar sehingga subjek tidak semangat dalam bekerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja fisik (Sandora dan Permadani, 2021). Lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya air conditioner (AC), Penerangan yang memadai dan sebagainya (Afandi, 2018:65). Nitisemito (2018) menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik yang baik dapat menimbulkan dampak positif berupa semangat kerja karyawan dalam kaitannya pencapaian tujuan perusahaan.

Beberapa hasil penelitian terdahulu mengenai lingkungan kerja fisik yang mempengaruhi terhadap kinerja karyawan seperti penelitian Kusumastuti dkk (2019), Heryanti dkk (2021), Kusumastuti dkk (2019), Budirianti dkk (2020) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan sedangkan Al-Omari dan Okasheh (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Permasalahan lingkungan kerja fisik yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang dapat ditunjukkan melalui tata ruang antara gudang dan penerimaan paket kurang tersusun secara rapi, sehingga terlihat sempit dan ruang gerak kurang luas. Udara yang ada di sekitar perusahaan juga tercampur dengan debu dari berbagai macam barang yang ada di gudang. Suhu udara yang kurang mendukung bagi karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang dapat menyebabkan terhambatnya konsentrasi karyawan dalam bekerja. Kondisi kantor juga salah satu hal yang mempengaruhi kegiatan karyawan dalam bekerja. Ruang kerja dan kamar kecil yang kurang layak, perlengkapan dan peralatan yang kurang memadai dirasakan karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang. Kualitas dan kenyamanan bekerja sangat mempengaruhi proses kegiatan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya.

Berdasarkan uraian latar belakang, peneliti berusaha menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan terminal keberangkatan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Rendang yang meliputi: disiplin kerja, stres kerja dan lingkungan kerja fisik. Sehingga peneliti

bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. POS Indonesia (Persero) Rendang”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap karyawan pada PT. POS Indonesia (Persero) Rendang?
- 2) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. POS Indonesia (Persero) Rendang?
- 3) Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. POS Indonesia (Persero) Rendang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. POS Indonesia (Persero) Rendang.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. POS Indonesia (Persero) Rendang.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan pada PT. POS Indonesia (Persero) Rendang.

1.4 Manfaat penelitian

Dari tujuan diadakan penelitian tersebut, maka adapun manfaat penelitian yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara akademis penelitian ini bermanfaat sebagai bahan kajian dalam menambah khasanah ilmu pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia mengenai pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan serta memberikan rangsangan dalam melakukan penelitian lanjutan dengan topik dan pembahasan yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati

Hasil dari penelitian ini dapat sebagai suatu dokumen dan menambah bahan bacaan di perpustakaan bagi mahasiswa yang berkepentingan dalam menyusun penelitian lebih lanjut.

- 2) Bagi PT. POS Indonesia (Persero) Rendang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau sebagai bahan pertimbangan bagi PT. POS Indonesia (Persero) Rendang dalam mengambil langkah-langkah selanjutnya khususnya yang menyangkut disiplin kerja, stres kerja dan lingkungan kerja fisik untuk meningkatkan kinerja karyawan.

- 3) Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan komunikasi untuk menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman

dalam bidang penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data hingga penyajian dalam bentuk laporan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Goal Setting Theory ini dikemukakan oleh Edwin Locke (1968). Teori ini mengemukakan bahwa dua *cognitions* yaitu *values* dan *intentions* (tujuan) sangat menentukan perilaku seseorang. Berdasarkan teori ini suatu individu menentukan tujuan atas perilakunya di masa depan dan tujuan tersebut akan mempengaruhi perilaku orang tersebut. Disamping itu, teori ini juga menunjukkan adanya keterkaitan antara sasaran dan kinerja. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu komitmen dengan sasaran tertentu, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya.

Salah satu karakteristik dari *goal setting* adalah tingkat kesulitan tujuan. Tingkat kesulitan tujuan yang berbeda akan memberikan motivasi yang berbeda bagi individu untuk mencapai kinerja tertentu. Tingkat kesulitan tujuan yang rendah akan membuat individu memandang bahwa tujuan sebagai pencapaian rutin yang mudah dicapai sehingga akan menurunkan motivasi individu untuk berkreaitivitas dan mengembangkan kemampuannya sedangkan pada tingkat kesulitan tujuan yang lebih tinggi tetapi mungkin untuk dicapai, individu akan termotivasi untuk berfikir cara pencapaian tujuan tersebut. Proses ini akan menjadi sarana

berkembangnya kreatifitas dan kemampuan individu untuk mencapai tujuan tersebut (Ginting dan Ariani, 2017).

Berdasarkan pendekatan *goal setting theory*, kinerja karyawan pada instansi pemerintah diasumsikan sebagai tujuannya, sedangkan variabel motivasi kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja sebagai faktor penentu. Jika faktor tersebut diterapkan secara baik maka kinerja karyawan yang baik akan tercapai.

2.1.2 Kinerja Karyawan

1) Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Silas dkk (2019), kinerja karyawan merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Sementara menurut Septiana dan Widjaja (2020) kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan, sebuah proses manajemen secara keseluruhan, dimana hasil kerja karyawan tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur. Menurut Lie (2018) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan jika kinerja karyawan adalah hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam sebuah pekerjaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

2) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Suciati dkk (2022) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

a) Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.

b) Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masingmasing karyawan yang ada dalam perusahaan mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu perusahaan akan mendukung kinerja karyawan tersebut.

c) Displin

Disiplin merupakan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Displin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan.

d) Inisiatif

inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam

bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan perusahaan. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik.

3) Manfaat dan Tujuan Kinerja Karyawan

Menurut Hasibuan (2019:108) penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk kepentingan yang lebih luas, seperti:

a) Evaluasi tujuan dan saran

Evaluasi tujuan dan saran yaitu evaluasi terhadap tujuan dan sasaran memberikan umpan balik bagi proses perencanaan dalam menetapkan tujuan sasaran kinerja organisasi di waktu yang akan datang.

b) Evaluasi rencana

Evaluasi rencana dilakukan bila dalam penilaian hasil yang dicapai tidak sesuai dengan rencana dicari apa penyebabnya.

c) Evaluasi lingkungan

Evaluasi lingkungan melakukan penilaian apakah kondisi lingkungan yang dihadapi pada waktu proses pelaksanaan tidak seperti yang diharapkan, tidak kondusif, dan mengakibatkan kesulitan atau kegagalan.

d) Evaluasi proses kinerja

Evaluasi proses kinerja yaitu melakukan penilaian apakah terdapat kendala dalam proses pelaksanaan kinerja. Apakah mekanisme kerja berjalan seperti diharapkan, apakah terdapat masalah kepemimpinan dan hubungan antar manusia dalam organisasi.

e) Evaluasi pengukuran kinerja

Evaluasi pengukuran kinerja yaitu menilai apakah penilaian kinerja telah dilakukan dengan benar, apakah sistem *review* dan *coaching* telah berjalan dengan benar serta apakah metode sudah tepat.

f) Evaluasi hasil

Evaluasi hasil dilakukan apabila terdapat deviasi, dicari faktor yang menyebabkan dan berusaha memperbaikinya di kemudian hari.

4) Metode Dalam Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Sedarmayanti (2018:144) terdapat 6 pendekatan yang paling sering dipakai dalam penilaian kinerja karyawan, antara lain:

a) *Rating Scale*

Bentuk penilaian prestasi kerja tertua dan paling banyak digunakan. Pada metode ini, evaluasi subyektif dilakukan penilai terhadap prestasi kerja karyawan dengan skala tertentu dari rendah sampai tinggi.

b) *Checklist*

Metode penilaian untuk mengurangi beban penilai. Penilai tinggal memilih kalimat/kata yang menggambarkan prestasi kerja dan karakteristik karyawan. Seperti metode rating scale, penilai biasanya atasan langsung. Tetapi tanpa diketahui penilai, divisi karyawan bisa memberi bobot pada item berbeda pada *checklist*. Pemberian bobot ini memungkinkan penilaian dapat dikuantifikan sehingga skor total dapat ditentukan.

c) Metode Peristiwa Kritis

Metode peristiwa kritis merupakan metode penilaian berdasarkan pada catatan penilai yang menggambarkan perilaku karyawan sangat

baik/sangat buruk dalam kaitannya dengan pelaksanaan kerja. Catatan ini disebut peristiwa kritis. Berbagai peristiwa dicatat penyelia selama periode evaluasi terhadap setiap karyawan.

d) Metode Peninjauan Lapangan

Metode peninjauan lapangan bertujuan agar tercapainya penilaian lebih terstandar, banyak perusahaan menggunakan metode peninjauan lapangan.

e) Tes dan Observasi Prestasi Kerja

Bila jumlah pekerjaan terbatas penilaian prestasi kerja didasarkan pada tes pengetahuan dan keterampilan.

f) Metode Evaluasi Kelompok

Ada beberapa metode guna mengevaluasi karyawan seperti *Ranking Method*, *Grading/Forced Distributions Method* dan *Point Allocation Method*.

5) Indikator Kinerja Karyawan

Memudahkan pengkajian kinerja karyawan, lebih lanjut Fauzi (2021) mengemukakan indikator-indikator kinerja karyawan yaitu sebagai berikut:

a) Kuantitas Pekerjaan

Kuantitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh karyawan dalam kurun waktu tertentu.

b) Kualitas Pekerjaan

Kualitas pekerjaan berhubungan dengan pertimbangan ketelitian,

presisi, kerapian, dan kelengkapan di dalam mengani tugastugas yang ada didalam organisasi.

c) Kemandirian

Kemandirian berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan karyawan untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalam komitmen yang dimiliki oleh karyawan.

d) Inisiatif

Inisiatif berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, seleksibilitas berfikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab.

e) Kerjasama

Kerjasama berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk bekerjasama, dan dengan orang lain. Berdasarkan penjelasan di atas, motivasi mempunyai pengaruh yang besar terhaap kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Seseorang yang memiliki motivasi yang tinggi maka seseorang tersebut memiliki keinginan untuk memajukan organisasinya hingga mencapai tujuan organisasinya.

2.1.3 Disiplin Kerja

1) Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya (Fitriani dkk 2021). Disiplin merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan instansi yang dibuat manajemen yang mengingatkan anggotainstansi agar dapat dijalankan semua

karyawan baik dengan kesadaran sendiri maupun dengan paksaan (Hidayat dkk 2022).

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi serta norma-norma sosial yang berlaku (Pranitasari dan Khotimah, 2017). Disiplin kerja yaitu suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh karyawan dan dapat menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan peraturan, dan nilai tinggi dari pekerjaan dan perilaku (Bagis dkk 2019). Disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun secara terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan (Sinambela, 2018).

2) Faktor Disiplin Kerja

Menurut Pranitasari dan Khotimah (2017) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja, yakni:

- a) Besar kecilnya pemberian kompensasi
- b) Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan.
- c) Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan.
- d) Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan
- e) Ada tidaknya pengawasan pimpinan
- f) Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan
- g) Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin

3) Bentuk Disiplin

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Menurut Sya'rani (2018) bentuk disiplin yang baik akan tercermin pada suasana yaitu:

- a) Tingginya rasa kepedulian karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
- b) Tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif para karyawan dalam melakukan pekerjaan.
- c) Besarnya rasa tanggung jawab para karyawan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik baiknya.
- d) Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi dikalangan karyawan.
- e) Meningkatnya efisiensi dan produktivitas kerja para karyawan.

4) Jenis Displin

Menurut Mangkunegara dalam Malomis dkk (2020) terdapat dua jenis disiplin dalam organisasi, yaitu :

- a) Disiplin preventif

Disiplin yang berbentuk preventif adalah tindakan yang mendorong para karyawan untuk taat kepada berbagai ketentuan yang berlaku dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Artinya melalui kejelasan dan penjelasan tentang pola sikap, tindakan dan perilaku yang diinginkan dari setiap anggota organisasi diusahakan pencegahan jangan sampai para karyawan berperilaku negatif.

b) Displin Korektif

Jika ada karyawan yang nyata-nyata telah melakukan pelanggaran atas ketentuan-ketentuan yang berlaku atau gagal memenuhi standard yang telah ditetapkan, kepadanya dikenakan sanksi disipliner. Berat atau ringannya suatu sanksi tentunya tergantung pada bobot pelanggaran yang telah terjadi. Pengenaan sanksi biasanya mengikuti prosedur yang bersifat hirarki. Arti pengenaan sanksi diperkarsai oleh atasan langsung karyawan yang bersangkutan, diteruskan kepada pimpinan yang lebih tinggi dan keputusan akhir pengenaan sanksi tersebut diambil oleh pejabat pimpinan yang memang berwenang untuk itu. Disamping faktor obyektivitas dan kesesuaian bobot hukuman dengan pelanggaran, pengenaan sanksi harus pula bersifat mendidik dalam arti agar terjadi perubahan sikap dan perilaku di masa depan dan bukan terutama menghukum seseorang karena tindakannya dimasa lalu. Pengenaan sanksi pun harus mempunyai nilai pelajaran dalam arti mencegah orang lain melakukan pelanggaran serupa.

5) Indikator Disiplin Kerja

Adapun indikator yang dapat digunakan untuk mengukur disiplin kerja menurut Sutrisno (2019:89) adalah:

1) Mematuhi semua peraturan organisasi.

Dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan diharuskan mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi sesuai dengan aturan dan pedoman kerja demi kenyamanan dan kelancaran dalam bekerja.

2) Penggunaan waktu yang secara efektif.

Waktu bekerja yang diberikan oleh perusahaan diharapkan dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh setiap karyawan sehingga dapat mengejar target yang diberikan organisasi kepada setiap karyawan tidak terlalu banyak membuang waktu yang ada di dalam standar pekerjaan perusahaan.

3) Tanggung jawab dalam pekerjaan dan tugas.

Tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan kepada setiap karyawan apabila tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan maka karyawan telah memiliki tingkat kedisiplinan kerja yang tinggi.

4) Tingkat absensi.

Salah satu tolak ukur untuk dapat mengetahui tingkat kedisiplinan para karyawan, dengan dilihat dari frekuensi kehadiran yang mana semakin tinggi frekuensi kehadiran atau rendahnya tingkat ketidakhadiran karyawan tersebut telah memiliki tingkat disiplin kerja yang tinggi

2.1.2 Stres Kerja

1) Pengertian Stres Kerja

Menurut Mangkunegara (2017) stres kerja merupakan perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini dapat dilihat dari munculnya emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok

yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

Stres kerja juga dijelaskan Nurini *et al.*, (2017) yaitu keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian beban kerja dengan kemampuan individu untuk menghadapi tekanan tekanan yang dihadapinya. Sementara menurut Lantara dan Nusran (2019) definisi stres adalah suatu keadaan yang bersifat internal karena oleh tuntutan fisik (badan), lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Keadaan ini dapat menghambat kegiatan aktivitas sehari-hari termasuk saat bekerja.

Uraian-uraian yang telah dijelaskan di atas, dapat diketahui bahwa stres kerja merupakan suatu keadaan yang muncul dari diri seorang karyawan yang diakibatkan adanya tuntutan pekerjaan serta ketidaksesuaian antara harapan dan hasil yang diterima.

2) **Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja**

Anita *et al.*, (2021) menyebutkan bahwa penyebab stres (*stressor*) terdiri atas empat hal utama, yaitu:

- a) *Extra organizational stressors*, yang terdiri atas perubahan sosial/teknologi, keluarga, relokasi, keadaan ekonomi dan keuangan, ras dan kelas, serta keadaan komunitas/tempat tinggal.
- b) *Organizational stressors*, yang terdiri atas kebijakan organisasi, struktur organisasi, keadaan fisik dalam organisasi, dan proses yang terjadi dalam organisasi.

- c) *Group Stressors*, yang terdiri atas kurangnya kebersamaan dalam grup, kurangnya dukungan sosial, serta adanya konflik intraindividu, interpersonal, dan intergrup.
- d) *Individual Stressors*, yang terjadi atas terjadinya konflik dan ketidakjelasan peran, serta disposisi individu, seperti *control personal*, *learned helplessness*, *self-efficacy*, dan daya tahan psikologis.

3) Aspek Stres Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2017), aspek-aspek stres kerja meliputi empat aspek, yaitu;

- a) Fisik, yaitu sulit tidur atau tidur tidak teratur, sakit kepala, sulit buang air besar, adanya gangguan pencernaan, radang usus, kulit gatal-gatal, punggung terasa sakit, urat-urat pada bahu dan leher terasa tegang, keringat berlebihan, berubah selera makan, tekanan darah tinggi atau serangan jantung, kehilangan energi.
- b) Emosional, yaitu marah-marah, mudah tersinggung dan terlalu sensitif, gelisah dan cemas, suasana hati mudah berubah-ubah, sedih, mudah menangis dan depresi, gugup, agresif terhadap orang lain dan mudah bermusuhan serta mudah menyerang, dan kelesuan mental.
- c) Intelektual, yaitu mudah lupa, kacau pikirannya, daya ingat menurun, sulit untuk berkonsentrasi, suka melamun berlebihan, pikiran hanya dipenuhi satu pikiran saja.
- d) Interpersonal, yaitu acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan pada orang lain menurun, mudah mengingkari janji pada orang lain, senang mencari kesalahan orang lain atau menyerang dengan kata-

kata, menutup diri secara berlebihan, dan mudah menyalahkan orang lain.

4) Indikator Stres Kerja

Indikator stres kerja menurut Robbins & Judge (2017) yaitu:

a) Faktor intrinsik pekerjaan

Terbagi atas tuntutan tugas, tekanan waktu karena deadline pekerjaan dan harus melakukan pengambilan keputusan yang terlalu banyak.

b) Peran dalam organisasi

Terbagi atas ketidakpastian dan kurangnya informasi peran pekerjaan, harapan dalam pekerjaan dan tanggung jawab dalam pekerjaan.

c) Hubungan di tempat kerja

Terbagi atas hubungan dengan atasan dan hubungan dengan rekan kerja.

d) Pengembangan karir

Terbagi atas kurangnya keamanan kerja (ketakutan akan tidak dipakai lagi atau pensiun dini) dan ketidakcocokan status misalnya promosi yang berlebihan, promosi yang kurang dan frustrasi karena harus mengejar karir yang tinggi.

e) Struktur dan iklim organisasi

Kesempatan yang lebih besar dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

2.1.4 Lingkungan Kerja Fisik

1) Pengertian Lingkungan Kerja Fisik

Menurut Sihalohe dan Siregar (2019) lingkungan kerja fisik adalah lingkungan dimana karyawan melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lain halnya Gultom dan Nurmaysaroh (2021) mengemukakan bahwa lingkungan kerja fisik adalah suatu tempat yang terdapat sebuah kelompok dimana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Sementara menurut Luthfi dan Fadhillah (2020) lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya *air conditioner* (AC), penerangan yang memadai sebagainya.

Arianto dan Kurniawan (2020) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pekerjaan itu sendiri. Berdasarkan definisi lingkungan kerja fisik yang telah diuraikan, dapat dinyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan yang mempengaruhi dirinya melaksanakan tugas yang dibebankan.

2) Dampak Lingkungan Kerja Fisik

Dampak lingkungan kerja fisik menurut Rahayu (2019:20) yaitu:

a) Kenyamanan karyawan

Kenyamanan dalam bekerja biasanya akan berdampak pada kualitas kerja seseorang. Oleh karena itu, ketika kenyamanan karyawan telah diterima dengan baik dalam arti lingkungan kerja mendukung, maka karyawan akan maksimal dalam bekerja.

b) Perilaku karyawan

Perilaku kerja yaitu dimana orang-orang dalam lingkungan kerja dapat mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam bekerja. Lingkungan fisik yang aman, nyaman, bersih dan memiliki tingkat gangguan minimum sangat disukai oleh para pekerja. Ketika karyawan mendapatkan lingkungan kerja yang kurang mendukung, perilaku karyawan saat di tempat kerja juga cenderung berubah.

c) Kinerja karyawan

Jika kondisi tempat kerja terjamin maka akan berdampak pada naiknya kinerja karyawan secara berkelanjutan. Kinerja karyawan menurun ketika perusahaan tidak memperhatikan fasilitas pendukung karyawannya dalam bekerja. Ketersediaan fasilitas dapat menyokong kinerja karyawan agar lebih baik.

d) Tingkat Stres Karyawan

Lingkungan yang tidak kondusif akan berpengaruh terhadap tingkat stres karyawan. Ketika hal tersebut tidak dapat diatasi, dapat berakibat pada buruknya pelayanan karyawan.

3) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja Fisik

Untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu (Setiawan dkk, 2019) :

- a) Bangunan tempat kerja
- b) Ruang kerja yang lega
- c) Ventilasi pertukaran udara
- d) Tersedianya tempat-tempat ibadah keagamaan

- e) Tersedianya sarana angkutan khusus maupun umum untuk karyawan nyaman dan mudah

4) Indikator Lingkungan Kerja Fisik

Siagian (2020) mengemukakan bahwa dimensi lingkungan kerja fisik terdiri dari beberapa indikator yaitu:

a) Bangunan tempat kerja

Bangunan tempat kerja di samping menarik untuk dipandang juga dibangun dengan pertimbangan keselamatan kerja, agar karyawan merasa nyaman dan aman dalam melakukan pekerjaannya.

b) Peralatan kerja yang memadai

Peralatan yang memadai sangat dibutuhkan karyawan karena akan mendukung karyawan dalam menyelesaikan tugas yang di embannya di dalam perusahaan.

c) Fasilitas

Fasilitas perusahaan sangat dibutuhkan oleh karyawan sebagai pendukung dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada di perusahaan. Selain itu ada hal yang perlu di perhatikan oleh perusahaan yakni tentang cara memanusiakan karyawannya, seperti tersedianya fasilitas untuk karyawan beristirahat setelah lelah bekerja dan juga tersedianya tempat ibadah

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan

penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti.



Tabel 2.1
Mapping Jurnal

No	Peneliti dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Rukhayati (2018)	Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Puskesmas Talise	Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja
2	Puspita dan Widodo (2020)	Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Persada Arkana Buana, Jakarta	Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
3	Agustriani <i>et al.</i> , (2022)	Pengaruh Disiplin Kerja, Komunikasi, Motivasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
4	Harahap <i>et al.</i> , (2022)	Pengaruh Motivasi dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan pada CV Dua Putra Mandiri Medan	Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial antara variabel disiplin dengan variabel kinerja di CV Dua Putra Mandiri.
5	Supriatin <i>et al.</i> , (2021)	Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja dan kinerja karyawan
6	Marista (2018)	Pengaruh Konflik Interpersonal dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Bama Berita Sarana Televisi (BBSTV Surabaya)	Hasil penelitian menunjukan bahwa Stres Kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
7	Wirya (2020)	Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.BPR Sedana Murni	Hasil analisis menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan
8	Kusumastuti dkk (2019)	Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Pada Sp Alumunium di Yogyakarta	Hasil analisis menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
9	Anastasia dan Ronnie	Pengaruh Gaya Kepemimpinan,	Hasil analisis menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh

No	Peneliti dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
	(2019)	Kompensasi, Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Apatel	positif terhadap kinerja karyawan
10	Agustriani dkk (2022)	Pengaruh Disiplin Kerja, Komunikasi, Motivasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan	Hasil analisis menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

