

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber yang sangat penting bagi perkembangan sebuah usaha. Hal ini disebabkan karena manusia mempunyai sumber daya potensial untuk dapat dikembangkan secara terus menerus dalam setiap aktivitas kerjanya. Meskipun telah banyak ditemukan dan digunakan teknologi modern secara otomatis, tetapi tanpa sumber daya manusia yang mendukung secara kualitas maka usaha tidak akan berjalan dengan maksimal. Usaha sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki sumber daya manusia yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanannya (Handoko, 2017).

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem sebuah manajemen perusahaan, dimana manajemen sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap kinerja dan aktivitas yang ada didalamnya sehingga dalam hal ini adabegitu banyak hal mengenai sistem dan peraturan kerja. Menurut Kasmir (2017) sumber daya manusia merupakan motor penggerak seluruh aktivitas perusahaan. Dimana kualitas sumber daya manusia merupakan kunci yang akan memperngaruhi kualitas dan perkembangan sebuah perusahaan. Perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang efektif dan efisien akan membuat perusahaan maju dan berkembang pesat. Dalam rangka mencapai tujuan perusahaan agar efektif dan efisien karyawan harus bekerja keras. Pekerjaan yang banyak dan berat dari atasan bisa menyebabkan stress kerja, apalagi belum selesai pekerjaan

yang lama, tetapi ditambah lagi dengan pekerjaan yang baru. Untuk mendapatkan hasil itu sendiri haruslah didukung dengan penetapan tujuan dan diawali dengan perencanaan kerja yang rasional (Azwar, 2018).

Untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan karyawan sebagai sumber daya manusia yang cakap. Karyawan merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam suatu perusahaan karena mereka adalah kunci utama kesuksesan perusahaan dimasa sekarang maupun masa mendatang dan merupakan aset sebuah perusahaan. Karyawan tersebut harus mempunyai standar yang baik secara kualitas maupun kuantitas. Agar semua itu dapat tercapai, maka diperlukan prestasi yang baik dari karyawan. Salah satu untuk menilai prestasi dari para karyawan adalah melihat kinerja karyawan itu sendiri. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan sangat berpengaruh baik itu terhadap perusahaan maupun karyawan itu sendiri (Fatmawati, 2018).

Kinerja karyawan yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan organisasi. Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan (Saraswati dan Widnyani, 2021). Menurut Handoko (2017) kinerja karyawan adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja karyawan merupakan hasil dari pelaksanaan suatu pekerjaan baik bersifat fisik/mental maupun non fisik/non mental (Ilyas, 2017). Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja yakni hasil kerja dari kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh

seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

UD. Sinar Agung Listrik Denpasar adalah merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam jual beli bahan dan peralatan listrik dan bangunan, salah satu permasalahan yang dihadapi yaitu manajemen sumber daya manusia. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan salah satu kekuatan yang penting dimiliki oleh perusahaan adalah kekuatan internal yaitu sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan, untuk itu diperlukan sumber daya manusia dengan kualitas yang baik. UD. Sinar Agung Listrik Denpasar memiliki jumlah karyawan yang cukup untuk menjalankan kegiatan operasional usahanya. Namun sebanyak 90% dari seluruh karyawan UD. Sinar Agung Listrik Denpasar memiliki latar belakang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), sedangkan sisanya sebanyak 10% karyawan UD. Sinar Agung Listrik Denpasar memiliki latar belakang pendidikan S1. Perbedaan jenjang pendidikan yang cukup signifikan inilah yang melatarbelakangi belum memadainya kinerja karyawan pada UD. Sinar Agung Listrik Denpasar. Hal ini tercermin dari penurunan jumlah penjualan periode tahun 2018 – 2022 yang disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Data Penjualan Pada UD. Sinar Agung Listrik Denpasar
Periode Tahun 2018-2022

No	Tahun	Penjualan	Selisih Penjualan	Persentase Pertumbuhan
1	2018	1,096,777,000	-	-
2	2019	1,092,800,000	(3,977,000)	-36%
3	2020	1,090,095,000	(2,705,000)	-25%
3	2021	1,089,012,000	(1,083,000)	-10%
3	2022	1,087,120,000	(1,892,000)	-17%

Sumber : UD. Sinar Agung Listrik Denpasar (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa data penjualan tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 pada UD. Sinar Agung Listrik Denpasar berfluktuasi, di mana penurunan tertinggi terjadi pada tahun 2019 yakni sebesar (36%). Kemudian pada tahun 2020 menurun sebanyak 11% dengan total persentase sebanyak (25%). Pada tahun 2021 menurun sebanyak 15% dengan total persentase sebanyak (10%). Kemudian pada tahun 2022, kembali terjadi penurunan sebanyak 7% dengan total persentase sebanyak (17%). Selisih tersebut terjadi karena sumber daya manusia yang mengalami stress dalam bekerja, kemudian menimbulkan konflik kerja dan tingkat disiplin yang menurun. Dalam kaitannya dengan kinerja karyawan, hal tersebut harus segera dibenahi agar karyawan pada UD. Sinar Agung Listrik Denpasar di tahun berikutnya dapat memberikan kinerja yang baik dengan pencapaian target yang terpenuhi, sehingga mampu mencapai tujuan perusahaan secara maksimal.

Stres kerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan (Jayadi dan Liana, 2022). Baron dan Greenberg (2017) mendefinisikan stres kerja sebagai reaksi-reaksi emosional dan psikologis yang terjadi pada situasi yang menghalangi tujuan individu dan tidak dapat mengatasinya, kemudian Aamodt (2018) memandang stres kerja sebagai respon adaptif yang termasuk karakteristik individual dan konsekuensi serta tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang terjadi, baik secara fisik maupun psikologis. Stres kerja sangat berdampak buruk bagi perusahaan, karena jika karyawan mengalami stres kerja maka pekerjaan karyawan dapat terhambat dan produktivitas kerja akan menurun. Maka dari itu pimpinan harus cerdas dalam mengatasi stres kerja karyawan dengan cara mempertimbangkan setiap keluhan karyawan,

lingkungan kerja, dan apa yang dibutuhkan oleh karyawan, sehingga dengan adanya kenyamanan karyawan dalam bekerja maka produktivitas kerja dapat meningkat yang dapat membawa keuntungan bagi perusahaan.

Hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan 5 orang karyawan pada UD. Sinar Agung Listrik Denpasar terdapat permasalahan yang berkaitan dengan stres kerja yaitu pada tuntutan tugas. Karyawan berpendapat bahwa tuntutan tugas yang diberikan dapat meningkatkan stress kerja karyawan, contohnya: karyawan diberikan pekerjaan dengan jumlah tinggi namun harus dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat, sehingga karyawan merasa tertekan dan dapat meningkatkan stres kerja karyawan.

Penelitian terdahulu yang terkait dengan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dilakukan oleh Afda, dkk (2023), Jayadi dan Liana (2022), Rosmiati, dkk (2022) serta Wau, dkk (2022) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin meningkat stres kerja yang ada maka akan menurunkan kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2022) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Aniversari (2022) menunjukkan bahwa stress kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain stres kerja, faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah konflik kerja (Yasiri dan Almanshur, 2022). Robbins (2017) mendefinisikan konflik sebagai proses usaha yang dilakukan seseorang untuk mengimbangi usaha-usaha orang lain dengan cara merintanginya yang menyebabkan frustrasi dalam pencapaian tujuan atau

meningkatkan keinginannya. Konflik juga dapat diartikan sebagai keadaan yang didalamnya terdapat kecekocokan maksud antara nilai-nilai atau tujuan-tujuan, berpacu menuju tujuan dengan cara yang tidak atau kelihatannya tidak sejalan sehingga yang satu berhasil sementara yang lain tidak, juga merupakan konflik. Konflik organisasi dapat terjadi karena adanya perbedaan pendapat, status, tujuan, nilai-nilai, persepsi, dan hasrat ataupun keinginan sehingga setiap individu yang terlibat didalamnya saling mempertahankan pendapatnya masing-masing hingga kemudian terjadilah konflik. Konflik kerja sangat menentukan bagaimana seseorang menyikapi dan menyelesaikan permasalahan yang sedang dialami oleh karyawan (Said, 2017).

Hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan 5 orang karyawan pada UD. Sinar Agung Listrik Denpasar, terdapat permasalahan yang berkaitan dengan konflik kerja yaitu pada pola diskusi dan pengambilan keputusan yang seringkali tidak menemukan jalan keluar yang baik. Hal ini dikarenakan, kurangnya penyampaian informasi penting yang dilakukan pimpinan kepada karyawan terkait dengan jual beli bahan dan peralatan listrik dan bangunan, sehingga seringkali terjadi *miss* komunikasi baik antar pimpinan dengan karyawan maupun karyawan dengan karyawan.

Penelitian terdahulu yang terkait dengan pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan dilakukan oleh Agustina (2022), Rohman, dkk (2022), Yasiri dan Almanshur (2022) serta Saiful dan Putra (2022) menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik konflik kerja maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan. Berbeda dengan

penelitian yang dilakukan oleh Ramadani, dkk (2022) menunjukkan bahwa konflik kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan konflik kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja (Pandiangan dan Sudjiman, 2022). Rivai (2017) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan. Sutrisno (2017) menyatakan disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan. Disiplin yang baik akan membantu terwujudnya tujuan organisasi dengan baik dan tepat sedangkan disiplin yang rendah akan memperlambat terwujudnya tujuan organisasi (Inrayani, 2022).

Hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan Kepala Toko pada UD. Sinar Agung Listrik Denpasar, terdapat permasalahan yang berkaitan dengan disiplin kerja yaitu pada ketaatan karyawan. Beliau berpendapat bahwa kurangnya kepekaan karyawan untuk merapikan alat dan bahan-bahan bangunan yang baru datang dari *supplier*. Dengan adanya kejadian tersebut akan mempersulit karyawan saat melakukan proses *quality control* pada saat proses transaksi jual beli bahan dan peralatan listrik dan bangunan, sehingga hal ini akan berdampak pada

pencapaian tujuan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat data absensi karyawan pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Absensi Karyawan Pada UD. Sinar Agung Listrik Denpasar
Tahun 2022

Bulan	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (Hari)	Jumlah hari kerja yg hilang (Hari)	Jumlah Hari Kerja Sebenarnya (Hari)	Persentase Tingkat absensi (%)
A	B	C	D=B x C	E	F=D-E	G=E/D x 100%
Januari	30	31	930	29	901	3,12
Pebruari	30	28	840	27	813	3,21
Maret	30	31	930	31	899	3,33
April	30	30	900	30	870	3,33
Mei	30	31	930	29	901	3,12
Juni	30	30	900	28	872	3,11
Juli	30	31	930	31	899	3,33
Agustus	30	31	930	32	898	3,44
September	30	30	900	29	871	3,22
Oktober	30	31	930	25	905	2,69
November	30	30	900	28	872	3,11
Desember	30	31	930	31	899	3,33
Jumlah		365	10.950	350	10.600	38,36
Rata-rata		30,42	912,50	29,17	883,33	3,20

Sumber: UD. Sinar Agung Listrik Denpasar

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui bahwa tingkat absensi karyawan cenderung berfluktuasi setiap bulan, dimana persentase tingkat absensi karyawan rata-rata sebesar 3,20%. Tingkat rata-rata presentase absensi ini melebihi tingkat toleransi yang telah ditentukan oleh perusahaan sebesar 3%. Menurut Flippo (2015) apabila absensi 0 sampai 3 persen dianggap baik, diatas 3 persen sampai 10 persen dianggap tinggi, diatas 10 dianggap tidak wajar maka sangat perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak instansi dengan mengidentifikasi berbagai faktor yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan. Rendahnya tingkat disiplin kerja karyawan mengakibatkan pekerjaan lebih banyak tertunda dan karyawan

juga terkadang menyelesaikan tugas tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan bersama.

Penelitian terdahulu yang terkait dengan pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dilakukan oleh Fuaddi dan Marni (2022), Pandiangan dan Sudjiman (2022), Situmorang dan Siagian (2022) serta Suryawan dan Salsabilla (2022) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik disiplin kerja maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Afifah, dkk (2022) menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Disiplin kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada UD. Sinar Agung Listrik Denpasar”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada UD. Sinar Agung Listrik Denpasar?
2. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada UD. Sinar Agung Listrik Denpasar?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada UD. Sinar Agung Listrik Denpasar?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada UD. Sinar Agung Listrik Denpasar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada UD. Sinar Agung Listrik Denpasar.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada UD. Sinar Agung Listrik Denpasar.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan akan member manfaat, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoris

a. Bagi Mahasiswa

Untuk mengaplikasikan teori-teori yang pernah didapat dibangku kuliah kedalam dunia nyata, disamping itu pula sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

b. Bagi Fakultas/Universitas

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan bacaan ilmiah perpustakaan dan juga dapat dipakai sebagai bahan referensi.

2. Manfaat Praktis

Bagi UD. Sinar Agung Listrik Denpasar hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sehingga dapat dijadikan masukan bagi perusahaan untuk mengadakan perbaikan atau penyempurnaan dan pengembangan terhadap kualitas kinerja karyawan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Goal setting theory didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan; keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. Teori penetapan tujuan yaitu model individual yang menginginkan untuk memiliki tujuan, memilih tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan (Mahennoko, 2017). Teori ini juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide (pemikiran) dan niat seseorang. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsistensi kinerjanya. Teori ini juga menjelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan prestasi kerja (kinerja), yang diikuti dengan kemampuan dan keterampilan kerja. Berdasarkan uraian di atas, maka diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi. Dengan menggunakan pendekatan *goal setting theory*, kinerja karyawan yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik diidentifikasi sebagai tujuannya.

Menurut teori ini, salah satu dari karakteristik perilaku yang mempunyai tujuan yang umum diamati ialah bahwa perilaku tersebut terus berlangsung sampai perilaku itu mencapai penyelesaiannya, sekali seseorang mulai sesuatu (seperti suatu pekerjaan, sebuah proyek baru), ia

terus mendesak sampai tujuan tercapai. Proses penetapan tujuan (*goal setting*) dapat dilakukan berdasarkan prakarsa sendiri/diwajibkan oleh organisasi sebagai satu kebijakan (Ramandei, 2017). *Goal setting theory* menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan yang diharapkan organisasi yang akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

2.1.2 Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Menurut Fahmi (2017) stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang, dan peristiwa itu terjadi diluar dari kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya. Ivancevich dan Matteson (2017) mendefinisikan stres kerja sebagai respon adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu dan proses psikologi yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi, atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik secara berlebihan pada seseorang. Robbins (2017) memberi definisi stres sebagai suatu kondisi dinamis ketika individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan, dan keinginan, serta hasil yang diperoleh sangat penting, tetapi tidak dapat dipastikan. Sedangkan Handoko (2017) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya.

Menurut Hamali (2018) stres kerja merupakan kondisi-kondisi internal dan eksternal yang menciptakan situasi-situasi yang penuh tekanan, dan gejala-gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan. Mangkunegara (2017) mengungkapkan stres kerja sebagai perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres ini tampak dari Simptom, antara lain 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. Greenberg dan Baron (2017) mendefinisikan stres kerja sebagai reaksi-reaksi emosional dan psikologis yang terjadi pada situasi yang menghalangi tujuan individu dan tidak dapat mengatasinya, kemudian Aamodt (2018) memandang stres kerja sebagai respon adaptif yang termasuk karakteristik individual dan konsekuensi serta tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang terjadi, baik secara fisik maupun psikologis.

Berdasarkan berbagai pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menempatkan fisik dan psikologis pekerja berada dalam tekanan pekerjaan yang berlebihan sehingga mengganggu fungsi fisiologis dan perilaku individu. Stres kerja sangat berdampak buruk bagi perusahaan, karena jika karyawan mengalami stres kerja maka pekerjaan karyawan dapat terhambat dan produktivitas kerja akan menurun. Maka dari itu pimpinan harus cerdas dalam mengatasi stres kerja karyawan dengan cara mempertimbangkan setiap keluhan karyawan, lingkungan kerja, dan apa yang dibutuhkan oleh karyawan, sehingga dengan adanya kenyamanan karyawan dalam bekerja maka produktivitas kerja dapat meningkat yang dapat membawa keuntungan bagi perusahaan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Robbins (2017) terdapat berbagai macam faktor yang mempengaruhi stres kerja diantaranya:

a. Faktor Lingkungan

1) Ketidakpastian Ekonomi

Ketidakpastian harga barang yang cenderung untuk terus naik sedangkan kenaikan gaji karyawan tidak terlalu signifikan dengan kenaikan harga barang dan bahkan gaji karyawan cenderung tetap hal inilah yang akan membuat karyawan menjadi stres karena kebutuhan pokoknya tidak tercukupi.

2) Ketidakpastian Politis

Batasan birokrasi menjadi salah satu sumber stres yang berhubungan dengan pekerjaan. Karyawan akan merasa tertekan atau stres apabila karyawan merasa ada ancaman terhadap perubahan politik.

3) Ketidakpastian Teknologis

Inovasi baru dapat membuat keterampilan dan pengalaman seorang karyawan usang dalam waktu yang sangat pendek.

b. Faktor Organisasi

1) Tuntutan Tugas

Tuntutan tugas merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu, kondisi kerja, dan tata letak kerja *fisile lini* perakitan dapat memberi tekanan pada orang bila kesepakatan dirasakan berlebihan.

2) Tuntutan Peran

Tuntutan peran berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan

dalam organisasi itu. Konflik peran menciptakan harapan-harapan hampir tidak bisa dirujuk atau dipuaskan.

3) Tuntutan Antar Pribadi

Tuntutan antar pribadi adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain kurangnya dukungan sosial, rekan-rekan, dan hubungan pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, teristimewa diantara para karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi.

4) Struktur Organisasi

Struktur organisasi menentukan tingkat diferensiasi (pembedaan) dalam organisasi, tingkat aturan dan pengaturan serta dimana keputusan diambil, aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam keputusan mengenai seorang karyawan, bila kebijakan yang dibuat oleh struktur organisasi tidak memperhatikan perbedaan dalam organisasi maka akan dapat menimbulkan stres bagi karyawan karena kebijakan yang sepihak.

5) Kepemimpinan Organisasi

Kepemimpinan organisasi menggambarkan gaya manajerial dari eksekutif senior organisasi beberapa pejabat eksekutif keputusan menciptakan suatu budaya yang dicirikan oleh ketegangan, rasa takut dan kecemasan karyawan.

6) Tahap Hidup Organisasi

Organisasi berjalan melalui suatu siklus, didirikan, tumbuh dan menjadi dewasa dan akhirnya merosot. Suatu tahap kehidupan organisasi yaitu dimana dia ada dalam daur empat tahap ini, menciptakan masalah dan tekanan yang berbeda untuk para karyawan.

c. Faktor Individual

1) Masalah Keluarga

Masalah keluarga, secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap hubungan pribadi dan keluarga sebagai sesuatu yang berharga. Kesulitan pernikahan, pecahnya suatu hubungan dan kesulitan disiplin pada anak-anak merupakan contoh dari masalah hubungan yang menciptakan stres bagi para karyawan dan terbawa ketempat kerja.

2) Masalah Ekonomi

Masalah ekonomi diciptakan oleh individu yang terlalu merentangkan. Sumber daya keraguan karyawan merupakan suatu perangkat kesulitan pribadi lain yang dapat menciptakan stres bagi karyawan dan mengganggu perhatian karyawan terhadap kerja.

3) Kepribadian

Suatu faktor individual penting yang mempengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar dari seseorang artinya gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya mungkin berasal dalam kepribadian orang itu. Stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, *turnover* karyawan tinggi, tingkat absensi yang tinggi dan kecelakaan kerja.

3. Indikator Stres Kerja

Menurut Widjaja *et al.*, (2021) indikator yang digunakan untuk mengukur stres kerja yakni sebagai berikut:

- a. Lingkungan, yakni ketidakpastian ekonomi politik dan ketidakpastian teknologi
- b. Organisasi, yakni tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi

- c. Individual, yakni isu keluarga dan masalah ekonomi pribadi
- d. Kepemimpinan, yakni jabatan, wewenang, peran dan tanggung jawab.

Jin *et al.*, (2017) menuturkan indikator untuk stres kerja ada 4(empat), disebutkan sebagai berikut:

- a. Kekhawatiran merupakan rasa takut terhadap suatu hal yang belum diketahui dengan pasti dalam pekerjaan. Perasaan khawatir dialami oleh pekerja yang dikarenakan karena banyak faktor dari dalam pekerjaan.
- b. Gelisah merupakan perasaan tidak tenteram yang dirasakan oleh pekerja saat melaksanakan tugas pekerjaan yang dia kerjakan. Biasanya dikarenakan tugas yang terlalu beresiko.
- c. Tekanan merupakan suatu perasaan tertekan dari seorang pekerja yang dirasakan saat dia melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dilakukan. Bisa disebabkan oleh pekerjaan itu sendiri.
- d. Frustrasi merupakan rasa kecewa akibat kegagalan di dalam mengerjakan sesuatu atau akibat tidak berhasil dalam mencapai suatu tujuan. Ini biasanya dikarenakan kurang puas terhadap pekerjaan tersebut.

Menurut Robbins (2017) terdapat 5 (lima) indikator yang digunakan untuk mengukur stres kerja yakni sebagai berikut:

- a. Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.
- b. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja dan letak fisik.
- c. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.

- d. Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan

2.1.3 Konflik Kerja

1. Pengertian Konflik Kerja

Makna konflik sangat luas dan memiliki definisi yang berbeda-beda, demikian juga dengan para ahli yang tidak pernah sama dalam mengemukakan pendapatnya masing-masing karena sudut pandang dan cara pandang mereka berbeda-beda dalam melihat apa itu konflik. Kata konflik sendiri berasal dari kata *confligere*, *confictum* yang memiliki arti saling berbenturan. Arti kata ini merujuk pada semua bentuk benturan, tabrakan, ketidaksesuaian, pertentangan, perkelahian, oposisi dan interaksi-interaksi yang antagonis (Kartono, 2018). Menurut Wirawan (2017) konflik adalah proses pertentangan yang diekspresikan diantara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola pikir dan interaksi yang menghasilkan keluaran konflik.

Pandangan hubungan manusiawi menyatakan bahwa konflik adalah sesuatu yang lumrah dan dialami dalam setiap kelompok dan organisasi. Karena dalam keberadaan konflik didalam organisasi tidak dapat dihindari, maka konflik tidak harus bersifat buruk, tetapi memiliki potensi kekuatan yang positif didalam menentukan kinerja kelompok (Muhyadi, 2017). Di dalam konflik terdapat beberapa pandangan, dari sudut pandang tradisional berpendapat bahwa konflik itu berbahaya dan harus dihindari. Konflik dilihat sebagai hasil yang disfungsi sebagai akibat dari buruknya komunikasi, kurangnya keterbukaan dan kepercayaan diantara anggota organisasi, dan kegagalan manajer untuk memberikan respon atas kebutuhan

dan aspirasi dari para pekerja (Gitosudarmo & Sudita, 2018). Sedangkan pandangan interaksionis menyatakan bahwa konflik tidak hanya dapat menjadi kekuatan positif didalam kelompok, tetapi justru mutlak perlu bagi kelompok agar dapat menghasilkan semangat dan kreativitas (Nimran,2017).

Menurut Robbins (2017), konflik adalah proses usaha yang dilakukan seseorang untuk mengimbangi usaha-usaha orang lain dengan cara merintanginya yang menyebabkan frustrasi dalam pencapaian tujuan atau meningkatkan keinginannya. Konflik juga dapat diartikan sebagai keadaan yang didalamnya terdapat kecekocokan maksud antara nilai-nilai atau tujuan-tujuan, berpacu menuju tujuan dengan cara yang tidak atau kelihatannya tidak sejalan sehingga yang satu berhasil sementara yang lain tidak, juga merupakan konflik menurut Said (2017). Menurut Handoko (2017), konflik organisasi adalah ketidaksesuain antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja, atau karena mereka memiliki perbedaan status, tujuan, nilai ataupun persepsi. Menurut Owens (2017), mengemukakan bahwa konflik dapat terjadi karena adanya perbedaan pandangan, hasrat atau keinginan, persepsi, nilai maupun tujuan baik antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, maupun kelompok dengan kelompok.

Menurut Soetopo & Supriyatno, (2017), konflik dapat dinyatakan sebagai suatu keadaan dari seseorang atau kelompok orang dalam suatu sistem sosial yang memiliki perbedaan dalam memandang suatu hal dan diwujudkan dalam prilaku yang tidak atau kurang sejalan dengan pihak lain yang terlibat didalamnya ketika mencapai tujuan tertentu. Selanjutnya, pada

dasarnya konflik itu adalah proses yang dinamis dan keberadaannya lebih banyak menyangkut persepsi dari orang atau pihak yang mengalami dan merasakannya. Jadi, jika suatu keadaan tidak dirasakan sebagai konflik, maka pada dasarnya dapat dikatakan konflik itu tidak ada (Nimran, 2017).

Berdasarkan pandangan ahli, dapat disimpulkan bahwa pada hakikatnya konflik tidak bisa dihindari tetapi bisa diminimalkan agar konflik tidak mengarah keperpecahan, permusuhan bahkan mengakibatkan suatu organisasi mengalami kerugian. Tetapi, jika konflik dapat diolah dengan baik maka suatu organisasi memperoleh keuntungan yang maksimal seperti menciptakan persaingan yang sehat antara karyawan.

4. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Konflik

Menurut Handoko (2017) faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya konflik dalam perusahaan dapat dikelompokkan dalam 3 hal yang utama yaitu:

- a. Komunikasi, yakni salah pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang sulit dimengerti, atau informasi yang mendua dan tidak lengkap, serta gaya individu manajer yang tidak konsisten.
- b. Struktur, yakni pertarungan kekuasaan antar departemen dengan kepentingan-kepentingan atau sistem penilaian yang bertentangan, persaingan untuk memperebutkan sumber daya-sumber daya yang terbatas, atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok-kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka.
- c. Pribadi, yakni ketidaksesuaian tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi karyawan dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka, dan perbedaan dalam nilai-nilai atau persepsi.

Menurut Handoko (2017) penyebab lain dari terjadinya konflik dalam organisasi, antara lain:

- a. Koordinasi kerja yang tidak dilakukan
- b. Ketergantungan dalam pelaksanaan tugas
- c. Tugas yang tidak jelas (tidak ada deskripsi jabatan)
- d. Perbedaan dalam orientasi kerja
- e. Perbedaan dalam memahami tujuan organisasi
- f. Perbedaan persepsi
- g. Sistem kompetensi insentif (*reward*)
- h. Strategi pemotivasian yang tidak tepat.

5. Indikator Konflik Kerja

Menurut Patterson (2017) terdapat beberapa indikator dari manajemen konflik, yakni sebagai berikut:

- a. Konsiliasi merupakan bentuk pengendalian konflik sosial yang utama. Pengendalian ini terwujud melalui lembaga tertentu yang memungkinkan tumbuhnya pola diskusi dan pengambilan keputusan.
- b. Mediasi merupakan pengendalian konflik yang dilakukan dengan cara membuat *consensus* diantara dua pihak yang bertikai untuk mencari pihak ketiga yang berkedudukan netral sebagai mediator dalam penyelesaian konflik.
- c. Arbitrasi merupakan pengendalian konflik yang dilakukan dengan cara kedua belah pihak yang bertentangan bersepakat untuk menerima atau terpaksa hadirnya pihak ketiga yang memberikan keputusan untuk menyelesaikan konflik

Menurut Rivai (2018) konflik kerja terdiri atas beberapa indikator, yaitu:

a. Konflik dalam diri seseorang

Konflik dalam diri seseorang umumnya terjadi karena seseorang berhadapan dengan tujuan yang bertentangan.

b. Konflik antar individu

Konflik antar individu pada umumnya dipicu oleh adanya perbedaan mengenai suatu permasalahan dan sebuah tujuan, dimana hasil dan keputusan bersama dinilai sangat menentukan.

c. Konflik antar anggota kelompok

Konflik dalam kelompok dapat bersifat afektif atau substantif. Konflik afektif adalah konflik yang timbul karena adanya tanggapan emosional terhadap suatu situasi tertentu. Sedangkan konflik substantif adalah konflik yang terjadi karena perbedaan latar belakang keahlian.

d. Konflik antar kelompok

Konflik antar kelompok umumnya terjadi karena masing-masing kelompok terlalu mengutamakan kepentingan atau tujuan kelompoknya sendiri.

Menurut Fitriana (2019) indikator konflik kerja adalah sebagai berikut:

a) Kesalahan komunikasi

Apabila seseorang atau lebih menerima informasi yang berbeda atau tidak sama dengan sumber informasi sehingga terjadi perbedaan mendasar dalam mempersepsikan isi dari persepsi tersebut.

b) Perbedaan tujuan

Apabila seseorang atau lebih memiliki ketidaksamaan dalam memandang tujuan-tujuan yang hendak dicapai sehingga terjadi pertentangan dalam menyikapi tujuan-tujuan tersebut.

c) Perbedaan dalam penilaian atau persepsi

Perbedaan dalam penilaian antara anggota dalam suatu organisasi, sering kali disertai oleh perbedaan-perbedaan dalam sikap, ketidaksesuaian nilai, persepsi, yang juga dapat menimbulkan konflik kerja.

d) Interdependensi aktivitas kerja

Terdapat adanya interdependensi kerja, apabila seseorang atau lebih saling tergantung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas mereka masing-masing. Konflik akan terjadi apabila seseorang dari mereka diberi tugas secara berlebihan dan apabila salah seorang karyawan atau lebih harus menunggu atau menggantungkan pekerjaannya kepada karyawan lain.

e) Kesalahan dalam afeksi

Apabila seseorang memperlakukan rekan kerjanya menjadi tidak nyaman dalam bekerja, terutama dalam hal perasaan atau suasana hatinya.

2.1.4 Disiplin Kerja

1. Pengertian Disiplin Kerja

Secara etimologi disiplin berasal dari bahasa latin “disipel” yang berarti pengikut. Seiring dengan perkembangan zaman kata tersebut mengalami perubahan menjadi “*disipline*” yang artinya kepatuhan atau yang menyangkut tata tertib. Disiplin kerja adalah suatu sikap ketaatan seseorang terhadap aturan/ketentuan yang berlaku dalam organisasi, yaitu menggabungkan diri organisasi itu atas dasar keinsafan, bukan unsur paksaan. Disiplin adalah sikap dari seseorang/kelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti/mematuhi segala aturan/ keputusan yang ditetapkan. Disiplin kerja adalah sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku seseorang. Disiplin diartikan sebagai suatu

keadaan tertib dimana orang-orang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan yang telah ditetapkan dengan senang hati. Disiplin adalah suatu sikap yang mencerminkan ketaatan dan kepatuhan karyawan terhadap aturan yang berlaku baik dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis. Namun, penerapan kedisiplinan dalam kehidupan sehari-hari masih sangat sulit untuk beberapa orang meskipun hal tersebut merupakan salah satu hal yang sangat ditekankan di dalam organisasi. Menurut Hasibuan (2017) disiplin kerja ialah kemampuan seseorang bekerja secara teratur dan sistematis secara terus menerus yang bekerja sesuai aturan yang ada dan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Disiplin merupakan suatu sikap atau perilaku seorang karyawan dalam suatu organisasi/instansi untuk selalu taat, menghargai, dan menghormati segala peraturan dan norma yang telah ditentukan oleh institusi, agar tujuan organisasi/instansi tersebut dapat tercapai (Supomo dan Nurhayati, 2018).

Umumnya disiplin dapat terwujud apabila karyawan datang dikantor dengan teratur dan tepat waktunya, apabila mereka berpakaian serba baik dan rapi pada saat pergi ketempat pekerjaannya, apabila mereka mempergunakan bahan dan peralatan dengan hati-hati, apabila menghasilkan jumlah kualitas dan kriteria yang memuaskan dan mengikuti cara-cara yang ditentukan oleh kantor atau perusahaan, dan apabila mereka menyelesaikan pekerjaan dengan semangat yang baik. Menurut Rivai (2017) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan. Sutrisno (2017) menyatakan disiplin kerja adalah sikap

kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan.

Disiplin kerja juga merupakan salah satu alat yang digunakan pimpinan untuk berkomunikasi dengan karyawannya untuk memberikan kesadaran sehingga dapat merubah perilakunya sesuai dengan aturan dan norma-norma social yang ada. Disiplin karyawan juga memerlukan komunikasi yang baik terutama pada peringatan terhadap karyawan yang melakukan kesalahan agar dapat merubah kearah yang lebih baik. Disiplin kerja yang baik sangat mempengaruhi kinerja karyawan serta mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugas yang diberikan. Disiplin yang baik akan membantu terwujudnya tujuan organisasi dengan baik dan tepat sedangkan disiplin yang rendah akan memperlambat terwujudnya tujuan organisasi (Inrayani, 2022).

Berdasarkan berbagai pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan sikap kesadaran, kerelaan dan kesediaan seseorang dalam mematuhi dan mentaati peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku di lingkungan sekitar.

2. Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Sutrisno (2017) terdapat berbagai macam faktor yang mempengaruhi disiplin kerja diantaranya:

a. Besar kecilnya pemberian kompensasi

Besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi tegaknya disiplin. Para karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila ia merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang

telah dikontribusikan bagi perusahaan. Bila ia menerima kompensasi yang memadai, mereka dapat bekerja tenang dan tekun, serta selalu bekerja dengan sebaik-baiknya. Akan tetapi bila ia merasa kompensasi yang diterimanya jauh dari memadai, maka ia akan berpikir untuk mencari tambahan penghasilan lain diluar, sehingga menyebabkan ia sering mangkir, dan sering minta izin keluar.

b. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan

Keteladanan pimpinan sangat penting sekali, karena di dalam lingkungan perusahaan semua karyawan akan selalu memerhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakkan disiplin dirinya dan bagaimana ia dapat mengendalikan dirinya dari ucapan, perbuatan dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang sudah ditetapkan. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan. Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama. Disiplin tidak mungkin ditegakkan bila peraturan yang dibuat hanya berdasar instruksi lisan yang dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi dan situasi.

c. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan

Bila ada seorang karyawan yang melanggar disiplin, maka perlu ada keberanian pimpinan untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuatnya. Dengan adanya tindakan terhadap pelanggar disiplin, sesuai dengan sanksi yang ada, maka semua karyawan akan merasa terlindungi.

d. Ada tidaknya pengawasan pimpinan

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan yang akan mengarahkan para karyawan agar dapat

melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Dengan adanya pengawasan seperti demikian, maka sedikit banyak karyawan akan terbiasa melaksanakan disiplin kerja.

e. Ada tidaknya perhatian kepada karyawan

Karyawan adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter antara yang satu dengan yang lain. Seorang karyawan tidak hanya puas dengan penerimaan kompensasi yang tinggi, pekerjaan yang menantang, tetapi juga mereka masih membutuhkan perhatian yang besar dari pimpinannya sendiri. Keluhan dan kesulitan mereka ingin di dengar dan dicarikan jalan keluarnya.

3. Indikator Disiplin Kerja

Menurut Agustini (2019) Pada dasarnya ada banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai suatu organisasi. Beberapa indikator disiplin adalah sebagai berikut:

- a. Tingkat kehadiran, yaitu jumlah kehadiran karyawan untuk melakukan aktivitas kerja di perusahaan yang ditandai dengan tingkat ketidakhadiran karyawan yang rendah.
- b. Tata cara kerja, yaitu aturan atau ketentuan yang harus dipatuhi oleh seluruh anggota organisasi.
- c. Ketaatan pada atasan, yaitu mengikuti apa yang diarahkan oleh atasan untuk mendapatkan hasil yang baik.
- d. Kesadaran bekerja, yaitu sikap seseorang yang dengan sukarela melakukan pekerjaannya dengan baik, bukan karena paksaan.
- e. Tanggung jawab, yaitu kesediaan pegawai untuk bertanggung jawab atas pekerjaannya, sarana dan prasarana yang digunakan, dan perilaku kerjanya.

Menurut Alfiah (2019) ada lima indikator disiplin kerja yaitu:

- a. Kehadiran merupakan indikator utama yang mengukur tingkat kedisiplinan dan pada umumnya disiplin kerja yang rendah pada pegawai dapat tercermin dari kebiasaan pegawai yang suka terlambat dalam bekerja.
- b. Ketaatan pada peraturan kerja merupakan bentuk kepatuhan dari pegawai terhadap peraturan kerja dan selalu mematuhi prosedur yang berlaku di Kantor.
- c. Ketaatan pada standar kerja yaitu seberapa besar tanggung jawab seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan.
- d. Tingkat kewaspadaan tinggi pegawai merupakan sikap teliti dan berhati-hati dalam bekerja yang efektif dan efisien.
- e. Etika bekerja merupakan bentuk dari tindakan indisipliner dan disiplin kerja pegawai.

Menurut Mangkunegara (2017) indikator yang digunakan untuk mengukur disiplin kerja adalah sebagai berikut:

- a. Tanggung jawab, setiap karyawan bertanggung jawab atas tugas yang mereka kerjakan.
- b. Prakarsa, pemberian kesempatan bagi karyawan untuk bertindak efektif dan berpikir secara rasional dalam memanfaatkan sarana efektif dan prasarana yang disediakan perusahaan.
- c. Kerjasama, ini ditunjukkan dengan adanya interaksi antara rekan kerja dan pimpinan.
- d. Ketaatan, dimana setiap anggota berkewajiban menaati segala peraturan yang berlaku dalam perusahaan yang bertujuan untuk mempermudah pencapaian tujuan perusahaan.

2.1.5 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Wirawan (2017) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profid oriented* dan *non profid oriented* yang dihasilkan selama satu periode tertentu. Istilah *performance* sering diindonesiakan sebagai penforma. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (Safitriani, 2017). Kurniawan (2017) menyatakan kinerja karyawan sebagai prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan per periode dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Kasmir (2017) kinerja adalah perilaku seseorang dalam satu periode untuk memperoleh hasil kerja, melaksanakan dan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan. Artinya, dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian harus terpenuhi, sehingga bagi yang mencapai standar yang ditetapkan perusahaan berarti bekerja baik atau sebaliknya yang tidak tercapai dikategorikan bekerja kurang atau tidak baik. Sari (2019), mendefinisikan kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode tertentu. (Hamali, 2018). Kinerja merupakan perbandingan antara prestasi aktual dan standar prestasi yang ditetapkan perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2017) kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang ditampilkan oleh seseorang dalam melaksanakan aktivitas tertentu yang menjadi tugasnya (Darodjat, 2017). Kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya (Marwansyah, 2017). Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Rivai dan Sagala, 2017).

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah *output* kerja seseorang yang menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang diberikan, baik secara kuantitas maupun kualitas.

2. Faktor-Faktor Kinerja Karyawan

Menurut Sudaryono (2017) secara umum, kinerja terdiri dari dua aspek yaitu efisiensi dan efektivitas. Efisiensi adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan usaha yang dikeluarkan. Sedangkan efektivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan hasil yang diharapkan. Untuk menghasilkan suatu kinerja yang baik, dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, yakni:

- a. Faktor yang berhubungan dengan manajer sebagai pimpinan
- b. Faktor yang berhubungan dengan pekerja sebagai pelaksana
- c. Faktor yang berhubungan dengan Situasi yang mendukung

3. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Mathis dan Jackson (2017) indikator yang mempengaruhi kinerja diantaranya:

- a. Kuantitas dari hasil merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
- b. Kualitas dari hasil merupakan Tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.
- c. Kehadiran merupakan bentuk hasil dari aktivitas karyawan yang didukung dengan tingkat kehadiran dan ketepatan waktu yang tinggi.
- d. Kemampuan bekerja sama merupakan karyawan dapat bekerja sama dengan pemimpin maupun rekan kerja agar tujuan efektivitas perusahaan tercapai dengan baik.

Indikator kinerja menurut Lestari (2021), dapat diukur antara lain dengan:

- a. Jumlah pekerjaan, yakni jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh setiap individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan.
- b. Kualitas pekerjaan, yakni pada sebuah perusahaan, setiap karyawan harus memenuhi persyaratan tertentu agar dapat membuahkan hasil yang sesuai dengan kualitas pekerjaan.
- c. Ketepatan waktu, yakni setiap pekerjaan harus diselesaikan tepat waktu

sesuai dengan ketentuan.

- d. Kehadiran, yakni setiap pekerjaan harus memenuhi absensi atau kehadiran karyawan dalam bekerja sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.
- e. Kemampuan kerja sama, yakni kerjasama antar karyawan sangat dibutuhkan karena kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan kerja lainnya.

Menurut Hasibuan (2017) variabel kinerja karyawan dapat diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Kualitas kerja

Kualitas kerja dapat dilihat dari akurasi, ketelitian dan kerapian karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaan, memelihara dan mempergunakan alat-alat kerja, keterampilan dan kecakapan.

- b. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja dapat dilihat dari volume keluaran (*output*), target kerja dalam kontribusi lain seperti menyelesaikan pekerjaan tambahan berupa penambahan jam kerja (*lembur*).

- c. Pengetahuan

Kemampuan yang ditinjau dari pengetahuannya mengenai suatu hal yang berhubungan dengan tugas dan prosedur kerja.

- d. Keandalan

Pengukuran dari segi keandalan seseorang atau keandalan dalam melaksanakan tugas.

- e. Kerjasama

Kemampuan dalam hubungan sesama karyawan dalam menangani pekerjaan.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Pada penelitian ini, peneliti juga menggunakan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain sebagai pedoman/acuan yang menunjukkan adanya hubungan antara stres kerja, konflik kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Adapun penelitian yang dilakukan seperti dibawah ini:

2.2.1 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh Afda, dkk (2023) dengan judul Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang A. Rivai Palembang. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang A. Rivai Palembang. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas stress kerja terhadap kinerja karyawan.

Jayadi dan Liana (2022) meneliti tentang Pengaruh motivasi, lingkungan kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Cipta Niaga Semesta. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner.

Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas stress kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rosmiati, dkk (2022) dengan judul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Morning Dew Indonesia. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Morning Dew Indonesia. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas stress kerja terhadap kinerja karyawan.

Wau, dkk (2022) meneliti tentang Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Royal Maternity. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas stress kerja terhadap kinerja karyawan.

Aniversari (2022) dengan judul Pengaruh Stress Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Aneka Gas Industri Lampung). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja

karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas stress kerja terhadap kinerja karyawan.

2.2.2 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2022) dengan judul Pengaruh Konflik Kerja, Stress Kerja, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Klinik Imam Bonjol Kota Kediri. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Klinik Imam Bonjol Kota Kediri. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

Rohman, dkk (2022) meneliti tentang Pengaruh Konflik Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan CV Surya Kemasindo Malang). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan CV Surya Kemasindo Malang. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan

persamaannya adalah sama-sama membahas konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yasiri dan Almanshur (2022) dengan judul Pengaruh Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Pg. Kregbet Baru Malang. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Pg. Kregbet Baru Malang. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

Saiful dan Putra (2022) meneliti tentang Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda Dan Olahraga Kota Banda Aceh. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pemuda Dan Olahraga Kota Banda Aceh. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

Ramadani, dkk (2022) dengan judul Pengaruh Konflik Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel The Acacia Jakarta

Selama Covid-19. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel The Acacia Jakarta Selama Covid-19. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

2.2.3 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh Fuaddi dan Marni (2022) dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Nakamura Holistic Therapy Cabang Pekanbaru. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Nakamura Holistic Therapy Cabang Pekanbaru. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Pandiangan dan Sudjiman (2022) meneliti tentang Pengaruh Disiplin Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Ultra Jaya Milk Industri Pada Tahun 2022. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Ultra Jaya Milk Industri Pada Tahun 2022. Perbedaan

penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Situmorang dan Siagian (2022) dengan judul Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Perkasa Beton Batam. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Perkasa Beton Batam. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Suryawan dan Salsabilla (2022) meneliti tentang Pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. KWS. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas disiplin kerja terhadap kinerja.

Afifah, dkk (2022) meneliti tentang Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Survei Pada Operator Jahit

Konveksi Welas Asih Kota Tasikmalaya). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada Operator Jahit Konveksi Welas Asih Kota Tasikmalaya. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

