

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Keberhasilan suatu organisasi dalam hal instansi pemerintah dapat dicapai dengan meningkatkan kinerja para pegawai. Kinerja adalah hasil pekerjaan yang telah dilakukan seseorang dalam peran atau tugasnya selama periode waktu tertentu, diukur terhadap nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat orang tersebut bekerja. Pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi akan memberikan kontribusi yang sangat besar bagi organisasi. Rendahnya tingkat kemampuan dan keterampilan pegawai akan berdampak buruk pada produktivitas dan kinerja pegawai itu sendiri serta berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan atau instansi. Hal ini menuntut setiap pemimpin perusahaan (instansi) untuk bisa meningkatkan kinerja pegawainya dengan berbagai cara.

Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan dalam suatu organisasi yaitu terwujudnya kinerja yang baik. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara (2018). Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkatan pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moehiriono 2017:95). Menciptakan kinerja karyawan yang baik tidak mudah karena

karyawan yang baik tercipta dari variabel-variabel yang mempengaruhi kinerjanya. Mauli (2017), mengemukakan kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, stres kerja, komunikasi dan faktor-faktor lainnya.

Puskesmas merupakan instansi kesehatan pemerintah yang sangat penting di Indonesia, berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pembinaan peran serta masyarakat dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu. Puskesmas bertanggung jawab atas pengelolaan pelayanan kesehatan masyarakat, juga bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran. Menunjang tercapainya tujuan puskesmas memerlukan kinerja pegawai yang baik dalam mencapai tujuan organisasi

UPTD Puskesmas Tampaksiring II merupakan salah satu instansi pemerintah yang melayani masyarakat dan melaksanakan tugas pada bidang kesehatan di bawah naungan Kementerian Kesehatan dan Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota, yang berlokasi di Jl. Ir. Soekarno, Desa Pejeng, Kecamatan Tampaksiring. UPTD Puskesmas Tampaksiring II memiliki 73 orang pegawai yang terdiri dari tenaga medis dan non medis. UPTD Puskesmas Tampaksiring II melayani pelayanan Rawat Jalan (Poli Umum, Poli Gigi, KIA/KB/Tumbuh Kembang, Imunisasi, Laboratorium), Persalinan, Rawat Inap, dan UGD 24 Jam.

Di UPTD Puskesmas Tampaksiring II, efisiensi pegawai tercermin dari jumlah kehadiran atau ketidakhadiran pegawai. UPTD Puskesmas Tampaksiring II memiliki kinerja pegawai yang rendah yang diindikasikan oleh stres kerja, kepuasan kerja dan disiplin pegawai. Hal ini didukung dengan data absensi pegawai UPTD Puskesmas Tampaksiring II tahun 2021.

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Absensi Pegawai UPTD Puskesmas Tampaksiring II**  
**Tahun 2021**

No	Bulan	Jumlah Tenaga Kerja (orang)	Jumlah Hari Kerja/Bulan (hari)	Jumlah Absensi	Presentase
A	B	C	D	E	$F = E : C \times D \times 100\%$
1	Januari	73	25	50	17,1%
2	Februari	73	23	25	7,8 %
3	Maret	73	26	30	10,6 %
4	April	73	25	32	10,9%
5	Mei	73	22	59	17,7%
6	Juni	73	25	27	9,2 %
7	Juli	73	26	60	21,3%
8	Agustus	73	24	53	17,4%
9	September	73	26	32	11,3%
10	Oktober	73	25	38	13,0%
11	November	73	26	20	7,1 %
12	Desember	73	25	21	7,1 %

Sumber : UPTD Puskesmas Tampaksiring II

Dari data absensi pada Tabel 1.1 terlihat bahwa tingkat absensi berfluktuasi atau mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak merata. Tingkat absensi tertinggi adalah 21,3% pada bulan Juli karena tugas resmi, ijin, cuti, sakit, adanya kepentingan mendadak, serta keterlambatan. Pada Agustus kemudian turun menjadi 17,4 persen. Tingkat absensi terendah adalah 7,1 persen pada bulan November dan Desember. Ini menunjukkan adanya suatu permasalahan pada perusahaan atau organisasi yang ditandai dengan naik turunnya tingkat absensi pegawai sehingga mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Mudiarta dkk, (2011:93), bahwa tingkat absensi 2 sampai 3 persen tergolong baik, di atas 3 sampai 10 persen dianggap tinggi, sehingga dengan demikian perusahaan harus lebih memperhatikan pegawainya. Sehingga dengan demikian perusahaan perlu memperhatikan pegawainya.

Upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan memperhatikan faktor stres kerja. Stres kerja adalah suatu kondisi di mana seseorang merasa tertekan yang sering dialami karyawan atau pekerja sehingga dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres dapat memberikan efek negatif pada seseorang dan merusak aspek psikologis dan biologis karyawan. Stres kerja dapat timbul dari beban kerja yang sulit dan berlebihan, tekanan dan sikap manajemen yang tidak adil atau tidak pantas, dan upah yang rendah. Stres kerja dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menghadapi pekerjaan yang nantinya dapat menghambat pencapaian kinerja yang diharapkan dan tentunya akan merugikan organisasi. (Permatasari dan Prasetio, 2018 : 89) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu keadaan ketika individu mendapat tekanan atau ketegangan dalam pekerjaan serta

lingkungan kerjanya sehingga individu merespons secara negatif dan merasa terbebani dalam menyelesaikan kewajibannya.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sedana, dkk. (2022) dan Suciani (2020) di mana stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan hasil penelitian Lengkong, dkk. (2020) dan Siregar, dkk. (2019) yang menyatakan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah kepuasan kerja. Handoko (2017) menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dalam diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek- aspek seperti upaya, kesempatan pengembangan karier, hubungan dengan karyawan lainnya, penempatan kerja, dan struktur organisasi. Sementara itu, perasaan yang berhubungan dengan dirinya antara lain berupa umur, kondisi kesehatan kemampuan dan pendidikan. Kepuasan kerja karyawan yang tinggi biasanya akan meningkatkan kinerja karyawan. Organisasi yang memiliki karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, cenderung lebih produktif serta efektif (Eliyana dkk. 2019).

Setiap pegawai dalam suatu perusahaan perlu mendapatkan kepuasan dalam bekerja yang juga dapat berdampak pada peningkatan kinerja. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariawan, dkk. (2022) dan

Swadiputra, dkk. (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Fauziek, dkk. (2021) dan Paais (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor yang menjadi indikasi terakhir adalah disiplin kerja. Disiplin kerja sangatlah penting bagi suatu perusahaan atau instansi pemerintah dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Tanpa adanya disiplin kerja yang baik sulit bagi suatu perusahaan untuk mencapai hasil yang kinerja yang optimal. Hasibuan (2018) Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang yang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin yang mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Disiplin kerja adalah sikap ketaatan terhadap aturan dan norma yang berlaku di suatu perusahaan dalam rangka meningkatkan keteguhan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi Agustini (2019:89).

Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi maupun instansi mencapai hasil yang optimal. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Irawan (2018) dan Zella (2018) di mana disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Filliantoni dkk. (2019) dan Tusholihah dkk. (2019) yang menyatakan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan ditemukannya situasi dimana sedang maraknya virus rabies di Bali. Rabies disebabkan oleh infeksi virus yang menular melalui gigitan hewan yang terinfeksi rabies. Di Puskesmas Tampaksiring II cukup banyak pasien yang datang akibat terkena gigitan anjing liar maupun anjing peliharaan, dimana hal tersebut dapat menyebabkan seorang terinfeksi virus rabies. Hal ini menjadikan beban kerja para pegawai bertambah dan dapat memicu stres pada pegawai oleh karena virus yang mematikan ini. Masalah lain yaitu mengenai kepuasan kerja di mana hubungan pegawai yang kurang harmonis maupun komunikasi yang kurang baik antar rekan kerjanya. Selain masalah stres kerja dan kepuasan kerja, masalah disiplin kerja juga menjadi faktor turunnya kinerja yaitu ditemukannya pegawai yang datang terlambat, pegawai yang pulang lebih awal dan absensi pegawai yang cukup tinggi dilihat pada tabel 1.1. Hal ini membuat kinerja menjadi menurun karena, tanpa disadari ketika memiliki disiplin kerja yang baik berarti akan tercapai pula sebuah keuntungan yang berguna, baik bagi perusahaan atau bagi diri sendiri.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II dan beberapa hasil penelitian yang bervariasi maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada UPTD Puskesmas Tampaksiring II.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

- 1) Bagi Peneliti

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat berkontribusi terhadap

pengembangan ilmu pengetahuan, dan sebagai referensi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan penelitiannya khususnya yang terkait dengan pengaruh stres kerja, kepuasan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

2) Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat lebih untuk peneliti lain yang akan memperdalam dan meneliti pengetahuan mengenai pengaruh stres kerja, kepuasan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat menambah khazanah perpustakaan di Universitas Mahasaraswati Denpasar dengan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan dilakukan di kemudian hari.

2) Bagi Perusahaan / Instansi

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan informasi yang dapat membantu manajemen khususnya SDM UPTD Puskesmas Tampaksiring II dalam memberikan keputusan.

3) Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa, yaitu dapat memberikan wawasan yang telah di dapatkan melalui teori-teori yang diperoleh di perkuliahan dan dapat dijadikan referensi bagi pengembangan ilmu sumber daya manusia, khususnya mengenai stres kerja, kepuasan kerja, dan disiplin

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Goal Setting Theory**

*Grand theory* yang mendasari penelitian ini adalah teori penetapan tujuan atau *Goal Setting Theory* yang dikembangkan oleh Locke (1968), yang menunjukkan adanya keterkaitan antara tujuan dan kinerja seseorang terhadap tugas. Berdasarkan teori ini suatu individu menentukan tujuan atas perilakunya di masa depan dan tujuan tersebut akan mempengaruhi perilaku orang tersebut. Di samping itu, teori ini juga menunjukkan adanya keterkaitan antara sasaran dan kinerja. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Individu harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kinerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) mempunyai pengaruh terhadap perilaku pegawai dan kinerja dalam organisasi (Lunenburg, 2011). Dengan menggunakan pendekatan *Goal Setting Theory*, kinerja pegawai yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik diidentikkan sebagai tujuannya.

##### **2.1.2 Kinerja Pegawai**

###### **1. Pengertian Kinerja Pegawai**

Pencapaian hasil kinerja pegawai yang optimal akan menciptakan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi sebelumnya. Kinerja dapat dilihat dari bagaimana seseorang bekerja melaksanakan tugasnya dengan

kemandirian, kreativitas, komitmen, tanggung jawab dan rasa percaya individu dalam bekerja.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2018). Menurut Afandi (2018), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Kinerja karyawan mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang. Dengan demikian bahwa kinerja maupun prestasi kinerja merupakan cerminan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. (Setyawan, 2018).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja seseorang yang dapat dilihat baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan kepadanya guna mencapai tujuan perusahaan atau organisasi.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Adapun beberapa faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kinerja karyawan menurut (Kasmir, 2018: 189 ) ialah sebagai berikut:

### **a. Kekuasaan dan keterampilan**

Kekuatan yang dimiliki seseorang selama mampu bekerja. Jika semakin sering seseorang melakukan pekerjaan maka akan terbiasa dengan pekerjaan tersebut sehingga menghasilkan barang yang berkualitas.

b. Wawasan atau pengetahuan

Pengetahuan seseorang tentang jenis pekerjaan apa saja yang harus dilakukan sehingga memiliki keterampilan kerja yang baik.

c. Semangat Kerja

Motivasi untuk bekerja di dalam dan di luar diri sendiri sehingga pekerjaan tidak terasa kelebihan beban.

d. Kekuasaan dan keterampilan

Kekuatan yang dimiliki seseorang selama mampu bekerja. Jika semakin sering seseorang melakukan pekerjaan maka akan terbiasa dengan pekerjaan tersebut sehingga menghasilkan barang yang berkualitas.

e. Rencana Pekerjaan

Merupakan rencana kerja yang mampu memberikan kelancaran proses kerja demi tercapainya tujuan organisasi. Dengan demikian suatu pekerjaan dikatakan baik jika memiliki rencana kerja yang baik sehingga dapat mempermudah proses kerja secara tepat.

f. Watak

Setiap orang pasti mempunyai karakter atau perilaku yang berbeda antara satu dengan yang lainnya.

g. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan kemampuan individu dalam organisasi untuk mengelola dan menginstruksikan anggotanya untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka sesuai arahan pimpinan.

h. Sikap Pimpinan

Adalah perilaku seorang pemimpin ketika berurusan atau mengatur bawahannya dalam suatu organisasi.

i. Kepuasan Kerja

Merupakan kondisi yang menyenangkan yang muncul dari sudut pandang seseorang tentang pekerjaan yang mereka lakukan dan pengalaman terkait saat bekerja

j. Tempat kerja

Segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan untuk menunjang kelancaran proses kerja.

k. Disiplin Kerja

Upaya karyawan untuk mematuhi aturan pekerjaan seperti jam keluar masuk dari area perusahaan selalu tepat waktu.

**3. Indikator Kinerja Pegawai**

Menurut (Kasmir, 2018: 209) teknik pengukuran mengenai kinerja karyawan dapat dilihat dengan menerapkan beberapa indikator yaitu:

a. Kualitas

Kinerja yang berhasil dinilai sesuai dengan kualitas pekerjaan yang dilakukan selama proses kerja. Hal ini berarti bahwa kualitas ditingkatkan melalui proses kerja atau hasil dari melaksanakan suatu kegiatan yang mendekati titik terbaik.

b. Kuantitas

Kuantitas mengacu pada jumlah yang diproduksi oleh seseorang di tempat kerja seperti jumlah perputaran kerja, nilai uang dan jumlah unit yang telah diselesaikan.

c. Penekanan biaya

Biaya perusahaan untuk setiap kegiatan dianggarkan sebelum proses kerja dilakukan di lakukan. Ini berarti bahwa semua biaya yang dikeluarkan harus sesuai dengan biaya anggaran yang ditentukan perusahaan dan dapat digunakan sebagai referensi agar tidak melebihi anggaran.

d. Pengawasan

Pemimpin harus memantau setiap pekerjaan apapun yang dilakukan oleh bawahannya agar tidak melanggar aturan yang ditetapkan. Dengan penerapan pengawasan yang baik, setiap pekerjaan akan berkinerja baik.

e. Hubungan antar karyawan

Hubungan dengan rekan kerja dapat mengukur apakah seorang karyawan dapat menghargai serta bekerja sama dengan rekan kerja.

### 2.1.3 Stres Kerja

#### 1. Pengertian Stres Kerja

Setiap orang pasti memiliki masalah dalam hidupnya, terlebih lagi seseorang yang bekerja, salah satu masalah di tempat kerja ialah stres kerja. Siregar, dkk. (2019) stres kerja merupakan suatu respons terhadap suatu situasi yang dirasakan mengancam kesehatan seseorang karena terlalu banyaknya

pekerjaan, ketidak pahaman terhadap pekerjaan, beban informasi yang terlalu berat.

Menurut (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. Hasibuan (2014:204) mengemukakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dari kondisi seseorang. Sedangkan Stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya (Mangkunegara, 2018:157).

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu keadaan yang mencerminkan tekanan emosional yang mempengaruhi temperamen dan proses berpikir karyawan dalam bekerja, sehingga menghambat tercapainya tujuan organisasi.

## **2. Faktor- Faktor yang mempengaruhi Stres Kerja**

Menurut Robbins & Judge (2018) faktor yang mempengaruhi stres kerja, yaitu:

### **a. Faktor-faktor Lingkungan**

Ketidakpastian lingkungan akan mempengaruhi struktur organisasional. Ketidakpastian lingkungan juga mempengaruhi level stres seorang karyawan yang sedang berada di dalam organisasi tersebut. Ketidakpastian ekonomi akan membuat seorang karyawan mengalami kecemasan dalam hal keamanan pekerjaannya. Karyawan menjadi cemas apabila pekerjaan yang sedang dimiliki

tidak tetap, di mana suatu saat bisa saja diberhentikan apabila kinerja tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Ketidakpastian politik cenderung menciptakan stres terhadap seseorang, ketidakstabilan politik membuat aturan-aturan yang diterapkan menjadi sering berubah, kondisi tersebut menyebabkan stres. Beberapa aksi terorisme disebabkan dari ketidakstabilan politik, hal ini menjadi sangat menegangkan bagi orang-orang yang berada di negara tersebut. Teknologi yang semakin pesat juga menyebabkan stres terhadap karyawan. Perubahan teknologi yang mulai menggeser peran tenaga kerja manusia menjadi ancaman bagi banyak orang dan menyebabkan stres. Keterampilan dan pengalaman karyawan menjadi tergantikan oleh perubahan atau perkembangan teknologi yang pesat.

b. Faktor Organisasional

Tekanan dari dalam organisasi membuat seseorang mengalami stres. Seseorang dengan beban kerja yang berlebihan dengan waktu yang diberikan singkat menyebabkan timbulnya stres. Tuntutan tugas, seseorang harus tetap profesional dalam kondisi apapun. Ruang kerja yang penuh dengan orang atau lokasi yang berisik membuat seseorang merasakan kecemasan dan stres. Tuntutan peranan di manapun ditempatkannya seseorang harus tetap menjalankan fungsi tertentu dalam organisasi. Peran yang berlebihan terjadi ketika karyawan diharapkan untuk melakukan tugas yang melebihi batas. Ketidakjelasan peran membuat peran tidak jelas dipahami oleh karyawan, sehingga karyawan tidak memahami apa yang harus dilakukan.

c. Faktor Pribadi

Seseorang yang bekerja dalam seminggu dengan jam kerja yang tinggi dan menyebabkan beberapa permasalahan pribadi. Kesulitan dalam pernikahan, kondisi rumah tangga, keharmonisan di dalam rumah dapat meningkatkan stres seseorang. Faktor penghasilan juga menjadi salah satu penyebab stres. Tidak semua orang dapat mengelola keuangannya dengan baik. Permasalahan ekonomi yang berlebihan dan tidak segera diselesaikan dapat meningkatkan stres seseorang. Terkadang stres juga ditimbulkan karena watak atau kepribadian seseorang.

**3. Indikator Stres Kerja**

Menurut (Hasibuan, 2016) menyatakan bahwa, adapun model stres kerja yang menjadi indikator stres kerja adalah sebagai berikut:

- a) Beban kerja, diukur dari persepsi responden mengenai beban kerja yang dirasakan berlebihan.
- b) Sikap pemimpin, diukur dari persepsi responden mengenai sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas.
- c) Waktu kerja, diukur dari persepsi responden mengenai waktu kerja yang dirasakan berlebihan.
- d) Konflik, diukur dari persepsi responden mengenai konflik antara karyawan dengan pimpinan.
- e) Komunikasi, diukur dari persepsi responden mengenai komunikasi yang kurang baik antara karyawan.
- f) Otoritas kerja, diukur dari persepsi responden mengenai otoritas kerja yang berhubungan dengan tanggung jawab.

## 2.1.4 Kepuasan Kerja

### 1. Pengertian Kepuasan Kerja

Seorang karyawan bekerja dalam sebuah perusahaan selain mencari uang untuk kehidupannya mereka juga ingin merasakan kepuasan ketika berada di perusahaan tersebut. Tingkat kepuasan setiap individu memiliki skala yang berbeda. Secara umum, mereka menerima kompensasi yang adil untuk berbagai aspek situasi kerja perusahaan tempat mereka bekerja.

Kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Afandi (2018:73).

Kepuasan kerja menurut Mangkunegara (2018:117) yaitu sikap perasaan yang menopang dalam diri karyawan dan berhubungan dengan pekerjaan ataupun kondisi kerjanya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan yang mengaitkan aspek-aspek lain seperti usaha, kesempatan kompensasi, hubungan dengan pekerja lain, penempatan kerja, serta struktur organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional seseorang yang bisa terlihat melalui tingkah laku, dan sikap baik yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan mereka yang mereka lakukan.

## 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut (Umam, 2016:194) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu:

### a) Gaji/Imbalan

Kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah absolut dari gaji yang diterima, sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan. Dengan menggunakan teori keadilan, gaji yang dipersepsikan sebagai terlalu kecil atau terlalu besar akan mengalami distress (ketidakpuasan). Akan tetapi, yang penting adalah sejauh mana gaji yang diterima dirasakan adil.

### b) Kondisi kerja yang menunjang

Ruangan kerja yang sempit, panas, yang cahaya lampunya menyilaukan mata, akan menimbulkan keengganan untuk bekerja. Orang akan mencari alasan untuk sering-sering keluar ruangan kerjanya.

### c) Hubungan kerja (rekan kerja dan atasan)

#### 1. Hubungan kerja dengan rekan kerja

Kepuasan kerja yang ada pada para karyawan timbul karena mereka dalam jumlah tertentu, berada dalam satu ruangan kerja, sehingga mereka dapat saling berbicara (kebutuhan sosial terpenuhi).

#### 2. Hubungan kerja dengan atasan

Kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa.

#### 3. Hubungan kerja dengan bawahan

Atasan yang memiliki ciri memimpin yang transformasional, dapat

mendorong karyawan untuk meningkatkan motivasinya dan sekaligus merasa puas dengan pekerja.

### **3. Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut (Robbins, 2015:181-182) Indikator Kepuasan Kerja

Karyawan Sebagai berikut:

#### **1. Kerja yang Secara Mental Menantang**

Karyawan cenderung menyukai pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan, kemampuan, menawarkan tugas dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakannya. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang, pekerjaan yang terlalu mudah membuat mereka sering merasa bosan.

#### **2. Penghargaan yang setimpal**

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak kembar arti, dan segaris dengan pengharapan mereka.

#### **3. Kondisi Lingkungan Kerja yang Mendukung**

Karyawan akan peduli dengan lingkungan kerja yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mereka dalam bekerja.

#### **4. Rekan Kerja yang Mendukung**

Orang-orang mendapatkan lebih baik dari sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung menghantar kepuasan kerja.

## 2.1.5 Disiplin Kerja

### 1. Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin yang baik mencerminkan rasa tanggung jawab atas tugas yang diberikan, yang mendorong semangat kerja, moral dan pencapaian tujuan perusahaan dan pegawai. Menurut Hasibuan (2018:193) “kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Semakin disiplin karyawan semakin tinggi tingkat kinerja karyawan perusahaan tersebut. Kedisiplinan dapat diartikan jika karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut (Sinambela, 2016: 335) disiplin kerja yaitu kemampuan karyawan untuk bekerja dan mematuhi peraturan yang berlaku serta meningkatkan kesadaran diri dan tidak melanggar setiap aturan perusahaan yang sudah ditetapkan secara tekun dan terus-menerus. Sedangkan menurut (Sutrisno, 2016:89) Disiplin adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis.

Berdasarkan definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin kerja yaitu kemampuan karyawan untuk bekerja sesuai aturan yang ditetapkan perusahaan serta mencapai tujuan demi meningkatkan kinerja para karyawan.

## 2. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Disiplin Kerja

Berhasil atau tidaknya suatu disiplin dari para pegawai atau karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, Menurut pendapat (Hamali, 2016: 219) faktor yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja dalam suatu organisasi ialah:

- a. Tingkat pemberian bonus.
- b. Pimpinan dapat menjadi teladan di perusahaan.
- c. Peraturan yang pasti dan jelas.
- d. Pimpinan berani mengambil keputusan.
- e. Pengawasan yang dilakukan pimpinan.
- f. Memberikan perhatian terhadap para karyawan.
- g. Menciptakan kebiasaan untuk mendukung disiplin.

## 3. Indikator-indikator Disiplin Kerja

Menurut Veithzal Rivai (2014 : 599), dimensi dan indikator disiplin kerja meliputi:

1. Dimensi taat terhadap aturan waktu
  - a. Jam masuk kerja
  - b. Jam istirahat
  - c. Jam pulang kerja
2. Dimensi taat terhadap peraturan perusahaan
  - a. Cara berpakaian
  - b. Sopan santun
  - c. Kepatuhan

3. Dimensi taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan
  - a. Bertingkah Laku
  - b. Bertanggung jawab
  - c. Kesesuaian Pekerjaan dengan kemampuan
4. Dimensi taat terhadap aturan lainnya
  - a. Norma yang berlaku

## 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Penggalian dari wacana penelitian terdahulu memperjelas tentang variabel-variabel dalam penelitian ini, sekaligus untuk membedakan penelitian ini dengan sebelumnya. Berikut ini adalah hasil penelitian terdahulu :

1. Suciani (2020) dalam penelitian yang berjudul : “Pengaruh Etos Kerja dan Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada LPD Desa Adat Seminyak Kuta Badung. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Sedana, dkk (2022) dalam penelitian yang berjudul : “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada D’Tukad Adventure Club Bali” . Penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Massie, dkk (2018) dengan judul penelitian : “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola IT Center Manado”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Kantor Pengelola It Center.
4. Swadiputra, dkk. (2022) dalam penelitian yang berjudul: “ Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Ayudana Merta Ayunan Abiansemal” . Hasil penelitian ini menyatakan bahwa motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
5. Ariawan, dkk. (2022), dalam penelitian yang berjudul : “Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cafe Kreme Seminyak” hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel motivasi dan kepuasan kerja secara bersama- sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
6. Purba, dkk (2019) dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Umum Percetakan Negara Republik Indonesia Cabang Manado”. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja, motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.
7. Irawan (2018) dalam penelitian yang berjudul : “Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Relasi Abadi Jakarta”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

8. Zella (2020) dengan penelitian yang berjudul : “Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Permodalan Nasional Madani (persero) cabang padang. Hasil penelitian ini menyatakan Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan motivasi kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.
9. Kharie dkk, (2019) dengan penelitian yang berjudul : “Pengaruh Analisis Jabatan, Disiplin Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Ternate. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini membuktikan bahwa analisis jabatan, disiplin kerja dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

