

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor penting yang mengendalikan maju atau mundurnya organisasi. Setiap organisasi menginginkan dan berusaha untuk mendapatkan sumber daya manusia yang bisa mewujudkan dan mencapai tujuan organisasi tersebut. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan (Siagian, 2020). Saputra dan Wibawa(2018) menyatakan manusia merupakan harta yang sangat berharga dan memiliki peran yang paling penting dalam suatu organisasi/perusahaan, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia. Sumber daya manusia sebagai salah satu fungsi perusahaan harus memiliki kinerja yang baik. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimal (Kencana, 2018).

Hotel The Apurva Kempinski Bali merupakan sebuah perusahaan manajemen hotel mewah yang berkantor pusat di Jenewa, Swiss. Didirikan di Berlin pada tahun 1897 dengan nama Hotelbetriebs. Hotel The Apurva KempinskiBali yang beralamat di Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Hotel The Apurva Kempinski Bali menjadi properti Kempinski pertama di Bali dan kedua di Indonesia. Hotel ini menempati sebidang tanah seluas 14 hektar yang memiliki 475 kamar,

delapan restoran dan bar termasuk restoran aquarium pertama di Bali. Dalam membentuk motivasi kerja pada karyawan memberikan pelatihan berupa training selama 2 minggu, baik training metode motivasi kerja dan juga memberikan pengajaran bagaimana untuk menjadi karyawan yang baik. Pemimpin yang memberikan pandangan dunia luar, sehingga membuat para pekerja mengetahui pesaing mereka dan bagaimana cara untuk mengatasi persaingan yang ada. Karyawan Hotel The Apurva Kempinski Balirata-rata berumur dibawah 27 tahun, umur yang tergolong muda membuat mereka mengalami kesulitan dalam bekerja dibawah tekanan, sehingga dalam membina karyawan, pemimpin selalu menerapkan suasana yang nyaman.

Pada Hotel The Apurva Kempinski Bali bahwa motivasi kerja karyawan yang belum optimal sehingga berdampak pada komplain tamu yang menyebabkan naik dan turunnya kunjungan wisatawan ke hotel The Apurva Kempinski Bali. Hotel The Apurva Kempinski Bali mengutamakan kepuasan kerja pada karyawannya. Karyawan yang mencapai target dalam penjualan kamar dan bakalan mendapatkan bonus besar kepada karyawan. Perusahaan memberikan program intensif maupun tunjangan lainnya untuk kesejahteraan karyawan. Pembayaran gaji yang selalu tepat waktu kepada karyawan yaitu akhir bulan. Hotel The Apurva Kempinski Bali menerapkan sistem kekeluargaan dalam bekerja, sehingga hubungan dengan rekan kerja maupun atasan tergolong baik. Berikut disajikan data komplain tamu di Hotel The Apurva Kempinski Bali 3 Tahun Terakhir pada Tabel 1.1 sebagai berikut.

Tabel 1.1

Data komplain tamu di Hotel The Apurva Kempinski Bali 3 Tahun Terakhir

Bulan	Tahun		
	2020	2021	2022
Januari	13 Orang	9 Orang	13 Orang
Februari	9 Orang	9 Orang	13 Orang
Maret	8 Orang	14 Orang	11 Orang
April	8 Orang	12 Orang	12 Orang
Mei	7 Orang	10 Orang	10 Orang
Juni	13 Orang	11 Orang	12 Orang
Juli	10 Orang	9 Orang	9 Orang
Agustus	9 Orang	10 Orang	10 Orang
September	8 Orang	9 Orang	11 Orang
Oktober	10 Orang	10 Orang	13 Orang
November	14 Orang	13 Orang	12 Orang
Desember	5 Orang	10 Orang	10 Orang
Jumlah	114 Orang	126 Orang	136 Orang

Sumber: HRD Hotel The Apurva Kempinski Bali

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dijelaskan data komplain tamu di Hotel The Apurva Kempinski Bali dalam 3 tahun terakhir selalu mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2022 mencapai 136 orang komplain. Berdasarkan wawancara pada salah satu karyawan pada tabel 1.1 Hotel The Apurva Kempinski Bali pada 3 tahun terakhir terjadi banyak sekali komplain tamu, sehingga untuk komisi maupun bonus tidak semua karyawan mendapatkan dan membuktikan bahwa kepuasan kerja karyawan yang belum sesuai dengan yang diharapkan karyawan sehingga dalam melakukan penjualan produk yang tidak stabil (putra herawan, wawancara pribadi, 2023). Oleh karena itu Hotel The Apurva Kempinski Bali melakukan upaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Menurut Donni (2018: 269) kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi dalam bentuk karya nyata. Kinerja karyawan yang positif dapat tercapai, jika perusahaan dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Penelitian Sekartini (2018) dan Nanda (2018), Prasetyo (2015) kinerja karyawan dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu motivasi, kepuasan dan disiplin kerja). Menurut Mangkunegara, (2017:67). Ricardianto (2018) mendefinisikan motivasi kerja sebagai kekuatan yang nantinya memberi energi untuk dapat mengarahkan dan menopang perilaku individu. Penelitian Festingtyas dan Gilang (2020) bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya motivasi akan berdampak terhadap peningkatan kebahagiaan kehidupan karyawan dan peningkatan kinerjanya. Berbeda dengan penelitian Irawan, et al., (2020) menyatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kemampuan kerja karyawan. Husnan (2019:178) menyatakan kemampuan adalah kesanggupan atau kecakapan, sedangkan kemampuan berarti seseorang yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk menjalankan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan kinerja kerjanya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sekartini (2018) dan Prasetyo (2015) menyatakan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Sutrisno (2018:89) disiplin adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang besar manfaatnya baik bagi kepentingan organisasi maupun bagi karyawan. Bagi organisasi adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal, sedangkan bagi karyawan akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Penelitian yang dilakukan oleh Astutik (2018), Liyasdan Primadi (2018) dan Paramban (2018) menyatakan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Choiriyah (2021) yang menemukan disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya meningkat atau menurunnya disiplin kerja tidak akan berdampak pada kinerja karyawan. Hotel The Apurva Kempinski Bali memiliki kedisiplinan kerja yang tinggi untuk para karyawannya hal tersebut dilakukan untuk menarik kunjungan wisatawan untuk menginap di hotel tersebut. Peraturan pada hotel The Apurva Kempinski Bali tergolong menggunakan peraturan baku, sehingga pekerja pada Hotel The Apurva Kempinski Bali telah mengutamakan kedisiplinan kerja yang tinggi baik dalam peraturan dalam perusahaan. Sistem yang harus dilakukan karyawan sebelum bekerja diwajibkan untuk mengikuti kegiatan training yang diadakan dua minggu. Training yang diterapkan dan dilakukan untuk membentuk kedisiplinan kerja bagi karyawannya terkait dalam pembelajaran maupun praktik- praktik. Karyawan Hotel The Apurva Kempinski Bali ketika mulai bekerja harus menaati dalam hal berpakaian

maupun berpenampilan, karena menurut perusahaan hal tersebut dapat membantu dan memberi dampak positif bagi hotel The Apurva Kempinski Bali.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel The Apurva Kempinski Bali?
- 2) Apakah ada pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel The Apurva Kempinski Bali?
- 3) Apakah ada pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel The Apurva Kempinski Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah?

- 1) Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel The Apurva Kempinski Bali.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel The Apurva Kempinski Bali.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel The Apurva Kempinski Bali.

1.4 Kegunaan Penelitian

- 1) Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan

informasi atau masukan-masukan dalam upaya menambah bacaan di perpustakaan dan sekaligus menjadi bahan perbandingan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh motivasi, kemampuan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

2) Kegunaan Praktis

a) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan perusahaan berhubungan dengan masalah yang dikaji.

b) Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini merupakan kesempatan baik untuk menerapkan teori-teori yang dapat dibangun kuliah dikaitkan dengan permasalahan nyata yang terjadi diperusahaan, disamping itu untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.

c) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan bacaan ilmiah dipergustakaan dan dapat juga dipakai sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang meneliti masalah sejenis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Goal setting theory merupakan bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh Locke, 1978. Teori ini menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Teori ini juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide (pemikiran) dan niat seseorang. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seseorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kerjanya. Dalam teori ini juga dijelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan prestasi kerja (kinerja), yang diikuti dengan memiliki kemampuan dan keterampilan kerja. Dengan menggunakan pendekatan *goal setting theory*, kinerja pegawai yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik diidentikkan sebagai tujuannya. Secara keseluruhan, niat dalam hubungannya dengan tujuan-tujuan yang ditetapkan, merupakan motivasi yang kuat dalam mewujudkan kerjanya. Individu harus mempunyai keterampilan, tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kerjanya.

2.1.2 Kinerja Karyawan

1) Pengertian Kinerja

Istilah kinerja dalam bahasa Inggris disebut dengan job performance atau actual performance atau level of performance, yaitu merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi dalam bentuk karya nyata (Donni, 2016: 269). Kinerja atau unjuk kerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya (Marwansyah, 2016: 228). Kinerja adalah hasil dari hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2015:67). Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil karya nyata yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan visi, misi dan tujuan yang ditetapkan oleh organisasi.

2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

a) Faktor Kemampuan

Secara psikologi faktor kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill). Artinya, pegawai dengan IQ tinggi dan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam melakukan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

b) Faktor Motivasi

Faktor motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Sikap mental itu sendiri merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Artinya seorang pegawai harus siap secara mental, maupun secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, juga mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

3) Indikator kinerja karyawan

Terdapat beberapa indikator penentu menurut Indrasari (2017:55-56), ada tiga indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu:

a. Kualitas kerja

Dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapian bekerja, kecepatan penyelesaian pekerjaan, keterampilan dan kecakapan kerja.

b. Produktivitas

Dapat dilihat dari jumlah yang dihasilkan atau jumlah aktivitas yang dapat diselesaikan sesuai target yang diberikan oleh organisasi.

c. Tanggung jawab

Dapat dilihat dari tanggung jawab karyawan terhadap organisasinya (organisasi), juga dapat ditinjau dari tanggung jawab pegawai saat mengerjakan tugasnya.

2.1.3 Motivasi Kerja

1) Pengertian Motivasi

Motivasi merupakan hal terpenting dalam dunia kerja karena dengan memiliki motivasi lebih maka tujuan suatu perusahaan akan tercapai, begitu juga sebaliknya jika motivasi kerjanya tidak ada maka tujuan tersebut tidak akan tercapai. Jadi, untuk kelancaran pencapaian tujuan perusahaan perlu adanya semangat kerja dari unsur-unsur yang ada dalam organisasi. Semangat kerja atau motivasi kerja yang timbul dalam diri seseorang akan mendorong manusia sebagai unsur organisasi akan berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi kerjanya. Menurut Malayu (2005: 143), motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Menurut Sedarmayanti (2007:233), motivasi adalah kesediaan mengeluarkan tingkat upaya tinggi kearah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi kebutuhan individual. Motivasi (*motivation*) dalam manajemen hanya ditunjukkan wai saat mengerjakan tugasnya. pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi kerja karyawan dalam suatu perusahaan akan tinggi bila ada salah satu faktor pendukung diantaranya lingkungan kerja dan komunikasi seperti yang dikemukakan oleh Hendriansyah (2008:51) bahwa lingkungan kerja dan komunikasi memiliki peranan penting dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Karena dalam suatu lingkungan

kerja mereka akan dituntut untuk saling berkomunikasi atau berhubungan baik antar pribadi. Itu semua akan memberikan dampak positif bagi perusahaan maupun bagi para pekerjanya bisa lebih termotivasi lagi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.

2) Teori – Teori Motivasi

Menurut Rivai (2005:458), ada beberapa teori motivasi yang dikenal, yaitu teori motivasi yang paling terkenal adalah hierarki kebutuhan (hierarchy of needs) milik Abraham Maslow. Ia membuat hipotesis bahwa dalam setiap diri manusia terdapat hierarki dari lima kebutuhan. Kebutuhan-kebutuhan tersebut adalah:

- a) Fisiologis: meliputi rasa lapar, haus, berlidung, seksual, dan kebutuhan fisik lainnya. Rasa aman: Meliputi rasa ingin melindungi dari bahaya fisik dan emosional. Sosial: Meliputi rasa kasih sayang, kepemilikan, penerimaan, dan persahabatan.
- b) Penghargaan: Meliputi faktor-faktor penghargaan internal seperti hormat diri, otonomi, dan pencapaian; dan faktor-faktor penghargaan eksternal seperti status, pengakuan dan perhatian.
- c) Aktualisasi diri: Dorongan untuk menjadi seseorang sesuai kecakapannya meliputi pertumbuhan, pencapaian potensi seseorang, dan pemenuhan diri sendiri.

3) Jenis Motivasi

Seorang pemimpin dalam memotivasi bawahan menggunakan jenis motivasi yang berbeda-beda sesuai dengan situasi dan kondisi yang sedang dihadapi saat itu. Menurut Hasibuan (2005:99), menyatakan bahwa

ada dua jenis motivasi sebagai berikut :

- a) Motivasi Positif (Insentif Positif) Manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja.
- b) Motivasi Negatif (Insentif Negatif) Manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasi rendah). Dengan motivasi negatif ini prestasi kerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat, karena mereka takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat buruk.

4) Bentuk – bentuk Motivasi

Menurut Hasibuan (2005:48), ada dua jenis bentuk motivasi yang biasa diterapkan, yaitu motivasi langsung dan motivasi tidak langsung. Adapun uraian pengertiannya sebagai berikut :

- a) Motivasi langsung Motivasi langsung adalah motivasi material dan non material yang diberikan secara langsung kepada setiap individu untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya.
- b) Motivasi tidak langsung Motivasi tidak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja dan kelancaran tugas karyawan sehingga karyawan semangat melakukan pekerjaan. Misalnya : ruang kerja yang nyaman, suasana pekerjaan yang serasi serta

penempatan karyawan yang yang tepat. Motivasi tidak langsung mendorong semangat kerja karyawan untuk mencapai produktivitas yang optimal.

5) Indikator Motivasi

Indikator-indikator untuk mengetahui tingkat motivasi kerja pada karyawan Menurut Fawaid dan Maufur (2017:56), yaitu:

- a) Kebutuhan fisik, ditunjukan dengan: pemberian gaji, pemberian bonus, uang makan, uang transport, fasilitas perumahan, dan sebagainya.
- b) Kebutuhan rasa aman dan keselamatan, ditunjukan dengan: fasilitas keamanan dan keselamatan kerja yang diantaranya seperti adanya jaminan sosial tenaga kerja, dana pensiun, tunjangan kesehatan, asuransi kecelakaan, dan perlengkapan keselamatan kerja.
- c) Kebutuhan sosial, ditunjukan dengan: melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya untuk diterima dalam kelompok dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.
- d) Kebutuhan akan penghargaan, ditunjukan dengan: pengakuan dan penghargaan berdasakan kemampuannya, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh karyawan lain dan pimpinan terhadap prestasi kerja.
- e) Kebutuhan perwujudan diri, ditujukan dengan sifat pekerjaan yang menarik dan menantang, dimana karyawan tersebut akan mengerahkan kecakapan, kemampuan dan potensinya.

2.1.4 Kemampuan Kerja

1) Pengertian Kemampuan Kerja

Pengertian kemampuan kerja terdiri dari dua kata, yaitu kemampuan dan kerja. Husnan (2012:178) menyatakan kemampuan adalah kesanggupan atau kecakapan, sedangkan kemampuan berarti seseorang yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk menjalankan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan kinerja kerjanya. Robbins (2011:123) menyatakan kemampuan (ability) merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor, yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

2) Jenis – Jenis Kemampuan

a) Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental, berpikir, menalar dan memecahkan masalah. Salah satu cara mengetahui kemampuan intelektual adalah dengan menggunakan test IQ. Tujuh dimensi yang paling sering disebutkan yang membentuk kemampuan intelektual adalah kecerdasan angka, pemahaman verbal, kecepatan persepsi, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi spasial dan ingat.

b) Kemampuan fisik

Kemampuan fisik adalah kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, keterampilan dan karakteristik serupa. Misal, pekerjaan-pekerjaan yang menuntut stamina,

ketangkasan fisik, kekuatan kaki atau bakat-bakat serupa yang membutuhkan manajemen untuk mengidentifikasi kemampuan fisik karyawan.

3) Faktor-faktor yang mempengaruhi Kemampuan Kerja

Handoko dalam Binardi (2013:12) menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang menentukan kemampuan kerja seseorang yaitu:

- a) Faktor pendidikan formal
- b) Faktor pelatihan
- c) Faktor pengalaman kerja

4) Indikator Kemampuan

Dalam penelitian Raharjo, Paramita dan Warso (2016) indikator kemampuan kerja diantaranya sebagai berikut:

- a) Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan merupakan fondasi yang mana akan membangun keterampilan dan kemampuan. Pengetahuan terorganisasi dari informasi, fakta, prinsip atau prosedur yang jika diterapkan membuat kinerja yang memadai dari pekerjaan.

- b) Pelatihan (*training*)

Proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir sehingga tenaga kerja non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan tertentu.

- c) Pengalaman (*experience*)

Tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang

dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki.

d) Keterampilan (*skills*)

Kemampuan seseorang dalam menguasai pekerjaan, penguasaan alat dan menggunakan mesin tanpa kesulitan.

e) Kesanggupan kerja

Kondisi dimana seorang karyawan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan

2.1.5 Disiplin Kerja

1) Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Sinambela (2016:334) disiplin adalah kesadaran dan kesiediaan karyawan menaati semua peraturan organisasi dan norma-normasosial yang berlaku. Dengan demikian disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan pimpinan untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah perilaku mereka mengikuti aturan main yang ditetapkan. Afandi (2016:1), berpendapat bahwa disiplin kerja adalah suatu tata tertib atau peraturan yang dibuat oleh manajemen organisasi, disahkan oleh dewan komisaris atau pemilik modal, disepakati oleh serikat pekerja dan diketahui oleh Dinas Tenaga Kerja seterusnya orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada tata tertib yang ada dengan rasa senang hati, sehingga tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan keteraturan, dan ketertiban.

2) Bentuk disiplin kerja

Terdapat dua jenis bentuk disiplin kerja yaitu disiplin preventif dan disiplin korektif (Sinambela, 2016:336).

a) Disiplin preventif

Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan karyawan mengikuti dan mematuhi pedoman dan aturan kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi. Disiplin preventif ini bertujuan untuk menggerakkan dan mengarahkan agar karyawan bekerja berdisiplin.

b) Disiplin Korektif

Disiplin korektif adalah suatu upaya penggerakan karyawan dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkannya agar tetap mematuhi berbagai peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada organisasi. Dalam disiplin ini, karyawan yang melanggar disiplin akan diberikan sanksi yang bertujuan agar karyawan tersebut memperbaiki diri dan mematuhi peraturan yang ditetapkan.

3) Indikator disiplin kerja

Indikator disiplin kerja menurut Rivai dalam Sekartini (2016) adalah sebagai berikut:

a) Kehadiran Absensi

Kehadiran sangat penting dalam penegakan disiplin kerja di perusahaan.

b) Ketaatan pada peraturan kerja

Karyawan yang taat pada peraturan kerja tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman kerja yang

ditetapkan oleh perusahaan.

c) Ketaatan pada standar kerja

Karyawan harus melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan.

d) Tingkat kewaspadaan tinggi

Karyawan memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien.

e) Bekerja etis

Karyawan mungkin melakukan tindakan yang tidak sopan ke pelanggan atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Hal ini merupakan salah satu tindakan indisipliner sehingga bekerja etis sebagai salah satu wujud dari disiplin kerja.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian terdahulu yang dapat dilihat gambaran hasilnya antara lain:

- 1) Sekartini (2016) dalam penelitian “Pengaruh Kemampuan Kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Administrasi Universitas Mahasaraswati” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Artinya bahwa jika disiplin kerja karyawan semakin baik maka kinerja karyawan semakin baik pula, namun secara signifikan mempengaruhi naiknya kinerja karyawan. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin

meningkatkan motivasi di masing-masing bidang, karyawan dengan atasan akan meningkatkan kinerja karyawan pada Universitas Mahasaraswati. Kemampuan kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja dalam hal ini kemampuan kerja karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Universitas Mahasaraswati. Persamaan peneliti ini dengan peneliti yang dilakukan penulis adalah sama- sama meneliti pengaruh motivasi, kemampuan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja dan kepuasan terhadap kinerja. Perbedaannya terletak, objek yang diteliti juga berbeda, peneliti meneliti di Hotel The Apurva Kempinski Bali.

- 2) Agusta dan Supartha (2017) dalam penelitian “Pengaruh Kepemimpinan, Hubungan Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada PT. Bintang Bali Indah Denpasar” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Persamaan peneliti ini dengan peneliti yang dilakukan penulis adalah sama- sama meneliti pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja. Perbedaannya afektif, berkelanjutan dan normative berpengaruh secara simultan terhadap karyawan lapangan Haryono. Secara parsial komitmen afektif, komitmen berkelanjutan positif dan signifikan terhadap kinerja, sedangkan komitmen normative tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan lapangan Pertamina MT Haryono. Komitmen berkelanjutan yang merupakan salah satu jenis variabel komitmen organisasi memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan

lapangan Pertamina MT Haryono. Persamaan peneliti ini dengan peneliti yang dilakukan penulis adalah sama-sama meneliti pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja. Perbedaannya terletak pada penambahan variabel yang dilakukan penulis yaitu adanya variabel komitmen organisasi dan kepuasan kerja, obyek yang diteliti juga berbeda, peneliti meneliti di Hotel The Apurva Kempinski Bali.

- 3) Nanda (2016) dalam penelitian “Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Pengendalian Internal, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan” (Studi Empirin Pada AJB Bumi Putera 2912 Kantor Cabang Solo Gladag) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Persamaan peneliti ini dengan peneliti yang dilakukan penulis adalah sama- sama meneliti pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja. Perbedaannya terletak pada penambahan variabel yang dilakukan penulis yaitu adanya variabel pengendalian internal dan komitmen organisasi, obyek yang diteliti juga berbeda, peneliti meneliti di Hotel The Apurva Kempinski Bali.
- 4) Sanjaya (2015) dalam “Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada cabang di suwis Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Persamaan peneliti ini dengan peneliti yang dilakukan penulis adalah sama- sama meneliti pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja. Perbedaannya terletak obyek yang

diteliti juga berbeda, peneliti meneliti di Hotel The Apurva Kempiski Bali.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2015) dengan judul Pengaruh Kemampuan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Alat analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi variabel penelitian, tahun penelitian, lokasi penelitian. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan.
- 6) Penelitian Ambarani (2017) dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Taspen Surakarta. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dimana data yang digunakan adalah data primer. Sampel yang digunakan adalah 33 orang karyawan. Teknik pengumpulan data penelitian melalui kuesioner dengan skala likert. Analisis data ini menggunakan SPSS 20.00. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji

normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas), dan uji regresi linear berganda (uji t, uji F, dan uji R²). Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa motivasi kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kemampuan kerja (X2) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, dan disiplin kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uji F menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja, kemampuan kerja, dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas motivasi dan disiplin terhadap kinerja karyawan.

- 7) Penelitian Ashari (2016) dengan judul Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Transmisi Sulselrabar. Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh secara simultan motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Transmisi Sulselrabar serta untuk mengetahui faktor yang dominan pengaruhnya (motivasi dan disiplin kerja) terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Transmisi Sulselrabar. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa motivasi dan disiplin kerja jika di uji secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Adapun yang lebih dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Transmisi Sulselrabar yaitu

disiplin kerja. Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu Peningkatan kinerja karyawan tidak terlepas dari Motivasi Kerja (kebutuhan, sikap, kemampuan, pembayaran atau gaji, keamanan pekerjaan, hubungan sesama pekerja, pujian, dan pekerjaan itu sendiri) dan disiplin kerja (selalu hadir tepat waktu, selalu mengutamakan persentase kehadiran, selalu mentaati ketentuan jam kerja, selalu menggunakan jam kerja dengan efektif dan efisien, memiliki keterampilan kerja dibidang tugasnya, memiliki semangat kerja yang tinggi). Dengan tingginya motivasi kerja dan disiplin kerja yang dimiliki maka akan lebih mudah meningkatkan kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas motivasi dan disiplin terhadap kinerja karyawan.

- 8) Penelitian Heriyanto (2016) dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian motivasi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Yayasan MBD. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian. Sedangkan persamaannya adalah sama- sama membahas motivasi dan disiplin terhadap kinerja karyawan.
- 9) Penelitian Purwanti (2016) dengan judul Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Dinas

Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan Di Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel motivasi dan disiplin kerja terhadap variabel kinerja karyawan pada Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan di Kota Makassar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel motivasi dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel motivasi dan disiplin kerja secara individu berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas motivasi dan disiplin terhadap kinerja karyawan.

- 10) Penelitian Susanto (2019), dengan judul pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Divisi Penjualan PT Rembaka. Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 60 responden dengan Teknik *probability sampling*. Proses perhitungan dibantu program aplikasi software *Statistical Package for Social Science (SPSS) 21.0 for Windows*. Metode pengumpulan data penelitian dilakukan melalui penyebaran angket dengan menggunakan lima poin skala likert sebagai alat ukur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

11) Setiawan dan Siagian (2017) dengan judul pengaruh kemampuan kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada cv sinar agung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

12) Penelitian Wardani (2017) Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh kemampuan kerja terhadap kepuasan kerja (2) pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan kerja (3) pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan (4) pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan (5) pengaruh semangat kerja terhadap kinerja karyawan (6) pengaruh kemampuan kerja dan semangat kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Berdasarkan analisis penelitian, maka dapat disimpulkan (1) kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (2) semangat kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan kerja (3) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (4) kemampuan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (5) semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (6) kemampuan kerja dan semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.