

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu sumber daya yang harus dikelola oleh perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia memiliki peranan sangat penting dalam berbagai sektor. Sumber daya manusia merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi (Hasibuan, 2017:63). Sandy (2015:12) memberikan pengertian bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya juga tergantung faktor sumber daya manusia, dimana dibutuhkan suatu interaksi dan koordinasi yang didesain untuk menghubungkan tugas-tugas, baik perseorangan maupun kelompok dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Dessler (2016:45) manajemen sumber daya manusia sebagai perumusan dan melaksanakan kebijakan dan praktik sumber daya manusia yang menghasilkan kompetensi dan perilaku karyawan yang dibutuhkan perusahaan untuk mencapai kebutuhan strategisnya.

Pondok Nyoman Bagus merupakan salah satu penyedia layanan jasa guest house and restaurant yang berlokasi di Desa Pererenan, Kec Mengwi-Badung. Pondok Nyoman Bagus memiliki berbagai kelebihan, diantaranya lokasi yang sangat strategis karena dekat dengan pusat kota dan dekat dengan tempat wisata lain. Seperti pantai, Canggu Clab, Echo Beach, Pantai Tanah Lot dan destinasi wisata

lainnya. Pondok Nyoman Bagus juga memiliki beberapa fasilitas seperti restaurant, pool, rent bike, rent car, dan banayak fasilitas lainnya. Setiap kamar yang ditawarkan oleh Pondok Nyoman Bagus berkisaran Rp. 450.000,-/malam sampai Rp. 700.000,-/malam. Pondok Nyoman Bagus memiliki letak yang strategis dan fasilitas yang lengkap, namun perkembangan jumlah tamu dari tahun ke tahun belum sesuai harapan.

Penelitian ini mengmbil lokasi/dilaksanakan di Pondok Nyoman Bagus beralamat Jln. Pantai Pererenan, Kec. Mengwi-Badung, Bali. Pemilihan Pondok Nyoman Bagus sebagai lokasi pelaksanaan penelitian ini didasarkan atas beberapa pertimbangan tertentu. Pertimbangan pertama adalah peneliti menemukan fenomena Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. Pertimbangan berikutnya adanya unsur keterjangkauan lokasi penelitian oleh peneliti, baik dilihat dari segi tenaga, maupun dari segi efisiensi waktu.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan (Kurniawan, 2016). Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya (Setiaji, 2013). Kinerja menurut Moeheriono (2012) yaitu “Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi.” Abdullah (2014) memberikan pengertian bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai

hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi.

Perusahaan dalam upaya untuk mewujudkan tujuan perusahaan, salah satunya adalah dengan mempunyai karyawan yang memiliki kinerja yang baik. Menurut Hasibuan (2016) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Sedangkan Menurut Edison (2016:190), menyebutkan bahwa kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja karyawan dapat diukur dari seberapa banyak target yang dapat dicapai, seberapa banyak prestasi yang diraih, dan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang ada pada perusahaan. Semakin baik kinerja karyawan akan berpengaruh pada prestasi dan nilai di perusahaan (Mangkunegara, 2015:67).

Kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seorang atau suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum keterampilan. Lebih lanjut, kinerja adalah suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif yang dimiliki Manullang (2010:112). Pada masa perkembangan teknologi, tenaga kerja sebagai sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting karena kinerja dari karyawan sebagai sumber daya manusia dapat mempengaruhi faktor lain. Menyadari bahwa manusia adalah faktor penentu dan menjadi pusat perhatian dalam setiap kegiatan

operasionalnya, maka perusahaan dituntut mengelola sumber daya manusia agar tujuan yang diharapkan dapat dicapai melalui orientasi pada penggunaan sumber daya manusia secara efektif dan efisien. Dalam pelaksanaan organisasi perlu didukung dengan adanya manajemen sumber daya manusia seperti penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Menurut Handoko (2014:4) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar aktif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat Hasibuan (2017:10). Didalam perusahaan, tinggi rendahnya tingkat kinerja karyawan dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Telah diketahui bahwa penilaian kinerja karyawan merupakan bagian terpenting dalam proses kerja perusahaan maka dari itu karyawan akan memerlukan faktor-faktor tersebut untuk mendorong dan mendukung peningkatan kinerja karyawan didalam perusahaan. Pengaruh peningkatan kinerja karyawan dapat diperoleh dari dalam diri karyawan itu sendiri maupun dari lingkungan sekitar karyawan bekerja. Kinerja karyawan dapat meningkat ketika bekerja apabila karyawan sudah memahami bagaimana ia harus melakukan pekerjaannya. Dalam kasus ini, perusahaan biasanya akan memberikan bekal atau persiapan bagi setiap karyawan barunya untuk lebih mengenal pekerjaannya dan akan tetap memberikan bimbingan pembelajaran seiring berjalannya waktu dengan tujuan agar karyawan mampu untuk tetap mengembangkan kemampuannya dalam bekerja.

Menurut Gibson (2010) Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut adalah faktor kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang

menyenangkan atau tidak menyenangkan karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, maka semakin senang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerjanya.

Menurut Hasibuan (2017:132), kepuasan kerja pada dasarnya merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, pekerja akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang pekerja hadapi. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil yang optimal ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja, tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menghasilkan tugas pekerjaannya. Berdasarkan hasil wawancara terdapat fenomena terkait dengan kepuasan kerja, yakni kondisi pekerjaan menunjukkan bahwa masih banyak karyawan tidak puas dengan pekerjaan saat ini, salah satunya yaitu diakibatkan oleh sarana dan prasarana yang tidak memadai sesuai dengan tugas yang harus diselesaikan sehingga hal tersebut berdampak pada penurunan kinerja karyawan pada perusahaan. Kondisi kerja yang mendukung akan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan.

Adapun penelitian sebelumnya yang dilakuakn oleh Arda (2017), Dianna (2019), Marpaung (2020), Kartika (2019) yang menunjukkan bahwa Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan penelitian Putriana (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain faktor kepuasan kerja Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu disiplin kerja. Menurut Sarwani (2017) disiplin didefinisikan sebagai sikap dan perilaku yang mencerminkan tingkat kepatuhan atau kepatuhan terhadap berbagai peraturan yang berlaku dan tindakan korektif terhadap pelanggaran peraturan dan standar yang ditetapkan dalam organisasi.

Wiratama dan Sintaasih (2013:129), disiplin kerja merupakan tindakan manajemen untuk mendorong kesadaran dan kesediaan para anggotanya untuk menaati semua peraturan yang telah ditentukan oleh organisasi atau perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku secara sukarela. Disiplin adalah fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting, karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Dan kedisiplinan merupakan sifat seorang karyawan yang secara sadar, mematuhi aturan, dan peraturan organisasi tertentu (Anshari 2014).

Berdasarkan pengamatan di lapangan dalam penerapan disiplin, masih ditemukannya karyawan yang kurang menggunakan waktu secara baik. Hal ini dilihat dari masih adanya karyawan hadir lewat dari waktu yang ditentukan misalnya seharusnya jam masuk adalah pukul 08.00 pagi tetapi hadir pukul 09.30 pagi, sementara makan siang dan istirahat pukul 13.00-14.00 tetapi pada kenyataannya masih ditemukannya karyawan yang kembali ke kantor pukul 15.00. Tingkat kehadiran dan ketidakhadiran karyawan dari bulan Januari sampai dengan Desember 2018 di Pondok Nyoman Bagus Restaurant and Guest House Pererenan dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Tingkat Kehadiran dan Ketidakhadiran Karyawan
Pondok Nyoman Bagus Restaurant and Guest House Pererenan
Bulan Januari-Desember 2018

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (Hari)	Absensi	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (Hari)	Presentase Absensi (%)
1	2	3	4 = (2x3)	5	6 = (4-5)	7=(5:4)x100
Januari	30	27	810	28	782	3,45%
Februari	30	25	750	25	725	3,33%
Maret	30	27	810	24	786	2,96%
April	30	26	780	26	754	3,33%
Mei	30	27	810	22	788	2,71%
Juni	30	27	810	25	785	3,08%
Juli	30	28	840	29	811	3,45%
Agustus	30	28	840	27	813	3,21%
September	30	27	810	23	787	2,83%
Oktober	30	28	840	25	815	2,97%
November	30	27	810	28	782	3,45%
Desember	30	27	810	26	784	3,20%
Rata - rata						3,16%

Tabel 1 menunjukkan tingkat kehadiran karyawan setiap bulannya berfluktuasi tingkat absensi karyawan tertinggi pada bulan Juli yaitu 29 orang, bulan Januari yaitu 28 orang, November yaitu 28 orang, dan Agustus yaitu 27 orang. Faktor lain yang menunjukkan disiplin kerja karyawan kurang yaitu karyawan terlambat datang sehingga dapat menghambat pekerjaan. Dari tabel 1 di atas, rekapitulasi absensi diatas dapat dilihat presentase yang berfluktuasi dimana tingkat ketidakhadiran paling tinggi pada bulan Juli itu sebesar 3,45%, bulan Januari sebesar 3,45%, bulan November sebesar 3,45%, dan bulan Agustus sebesar 3,21%. Rata-rata tingkat kehadiran dan ketidakhadiran karyawan yaitu 3,16%. Menurut Flippo (2015) bahwa tingkat kehadiran maksimum adalah 3%, namun dari data diatas dapat

dilihat adanya tingkat ketidakhadiran diatas 3% yang menunjukkan adanya indikasi kurangnya disiplin kerja karyawan.

Hasil-hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Suryawan (2017), Satriawan (2018), Wiranto (2018), Sridarma (2019), Dewi (2017), yang menunjukkan bahwa Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan.

Berdasarkan teori, fenomena dan penelitian terdahulu di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pondok Nyoman Bagus Restaurant and Guest House Pererenan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Pondok Nyoman Bagus Restaurant and Guest House Pererenan ?
2. Apakah disiplin kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Pondok Nyoman Bagus Restaurant and Guest House Pererenan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari permasalahan adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Pondok Nyoman Bagus Restaurant and Guest House Pererenan

2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada Pondok Nyoman Bagus Restaurant and Guest House Pererenan

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi ilmu manajemen SDM untuk mengatasi pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja karyawan terhadap kinerja karyawan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wacana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan kepuasan kerja dan disiplin kerja karyawan serta dampaknya terhadap kinerja karyawan.

UNMAS DENPASAR

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal-Setting Theory*

Penelitian ini menggunakan Goal-Setting Theory yang dikemukakan oleh Locke (1968) sebagai teori utama (grand theory). Goal-Setting Theory merupakan salah satu bentuk teori motivasi. Goal-Setting Theory menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Goal-Setting Theory mengisyaratkan bahwa seorang individu berkomitmen pada tujuan (Robbins, 2016). Jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) yang ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Secara keseluruhan, niat dalam hubungannya dengan tujuan tujuan yang ditetapkan, merupakan motivasi yang kuat dalam mewujudkan kinerjanya. 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 (Locke and Latham dalam Lunenburg, 2011).

Locke dalam Kusuma (2013) menemukan bahwa goal-setting theory berpengaruh pada ketepatan anggaran. Setiap organisasi yang telah menetapkan sasaran (goal) yang diformulasikan ke dalam rencana anggaran lebih mudah untuk

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

2.2 Kepuasan Kerja

2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2017:132), kepuasan kerja pada dasarnya merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, pekerja akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang pekerja hadapi. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil yang optimal ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja, tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menghasilkan tugas pekerjaannya.

Menurut Priansa, (2016:290) kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam bekerja. Setiap individu bekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerja pun berbeda-beda pula. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama. Hal itu sangat tergantung pada sikap mental individu yang bersangkutan. Menurut Roe

dan Byars, sebagaimana dikutip oleh Priansa (2016:291) mengatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong terwujudnya tujuan organisasi secara efektif. Sementara tingkat kepuasan kerja yang rendah merupakan ancaman yang akan membawa kehancuran atau kemunduran bagi organisasi, secara cepat atau perlahan. Menurut Sutrisno, (2011:109). Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu.

Menurut beberapa definisi kepuasan kerja tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki setiap individu. Dimana kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong terwujudnya tujuan organisasi secara efektif. Karyawan akan merasa puas dalam bekerja apabila harapan-harapannya terpenuhi begitu juga sebaliknya apabila harapan karyawan tidak terpenuhi maka mereka tidak akan puas dalam bekerja.

2.2.2 Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaannya. Teori tentang kepuasan kerja menurut Rivai (2016) adalah:

1. Teori ketidaksesuaian (discrepancy theory)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Apabila kenyataan diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat discrepancy yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang didapatkan dengan apa yang dicapai.

2. Teori keadilan (equity theory)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti: upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri.

3. Teori dua faktor (two factor theory)

Kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau *dissatisfies*. *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor tersebut tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfies* (*hygienefactors*) adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari: gaji atau upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status.

2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kreitner & Kinicki dalam Widodo (2015) menyebutkan faktor penentu kepuasan kerja. Diantaranya sebagai berikut :

1. Pekerjaan itu sendiri (work it self)

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Suatu tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

2. Teman sekerja (workers)

Teman kerja merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara karyawan dengan atasannya dan dengan karyawan lain, baik yang sama maupun berbeda jenis pekerjaan.

3. Hubungan dengan atasan (supervision)

Kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa (consistenderating). Hubungan fungsional mencerminkan sejauh mana atasan membantu tenaga kerja untuk memuaskan nilai-nilai pekerja yang penting bagi tenaga kerja. Tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan atasan jika kedua jenis hubungan adalah positif.

4. Promosi (promotion)

Promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.

5. Gaji atau upah (pay)

Merupakan faktor pemenuh kebutuhan hidup karyawan yang dianggap layak atau tidak.

2.2.4 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Rivai (2016:860) indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja terdiri dari beberapa hal berikut ini :

1. Isi pekerjaan

Penampilan tugas atau atribut pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan. Karyawan akan merasa puas apabila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan mendapat kepercayaan tanggung jawab atas pekerjaan itu.

2. Organisasi dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, untuk memberikan kepuasan kepada karyawan.

3. Supervisi

Perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya menjadi bagian yang penting di organisasi. Sebaliknya, supervisi yang buruk dapat meningkatkan turn over dan absensi karyawan.

4. Kesempatan untuk maju

Adanya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja akan memberikan kepuasan pada karyawan terhadap pekerjaannya.

5. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial

Gaji adalah suatu jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan upah (gaji). Jika karyawan merasa bahwa gaji yang diperoleh mampu memenuhi kebutuhan hidupnya, diberikan secara adil didasarkan pada tingkat

keterampilan, tuntutan pekerjaan, serta standar gaji untuk pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja.

6. Rekan kerja

Adanya hubungan yang dirasa saling mendukung dan saling memperhatikan antara rekan kerja akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan hangat sehingga menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan.

7. Kondisi pekerjaan

Kondisi kerja yang mendukung akan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Kondisi kerja yang mendukung artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikan.

2.3 Disiplin Kerja

2.3.1 Pengertian Disiplin Kerja

Beni Setiawan (2018), disiplin adalah kesadaran dan kemauan karyawan untuk mematuhi semua aturan dan norma yang berlaku di organisasi pemerintah. Menurut Sarwani (2017) disiplin adalah kekuatan yang tumbuh dalam tubuh pekerja sendiri yang menyebabkannya menyesuaikan diri untuk secara sukarela tunduk pada keputusan, peraturan, dan nilai kerja dan perilaku yang tinggi.

Menurut Baharuddin. (2015) mengemukakan bahwa disiplin menunjukkan suatu kondisi atau keadaan yang ada pada karyawan terhadap peraturan dan perundangan perusahaan, dengan demikian jika aturan yang ada di perusahaan diabaikan, atau sering dilanggar, maka karyawan tersebut memiliki disiplin kerja yang buruk. Sebaliknya, jika karyawan tunduk pada ketentuan perusahaan, jelaskan kondisinya dengan baik. Disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati,

menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya (Nuraini, 2013).

Nurminingsih (2019) memberikan pemahaman tentang disiplin kerja adalah kesadaran dan kemauan seseorang untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Disiplin kerja adalah bagian atau variabel yang sangat penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Oleh karena itu, disiplin kerja diinginkan dalam suatu organisasi untuk mencegah terjadinya kekeliruan, penyimpangan, atau ketidakpedulian, yang mengarah pada pemborosan dalam melakukan pekerjaan (Siagian., 2017: 23). Menurut Sarwani (2017) disiplin didefinisikan sebagai sikap dan perilaku yang mencerminkan tingkat kepatuhan atau kepatuhan terhadap berbagai peraturan yang berlaku dan tindakan korektif terhadap pelanggaran peraturan dan standar yang ditetapkan dalam organisasi.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kemauan karyawan untuk mematuhi semua aturan yang mencerminkan tingkat kepatuhan terhadap berbagai peraturan yang berlaku dan tindakan korektif terhadap pelanggaran peraturan dan standar yang ditetapkan dalam organisasi.

2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Sarwani (2017) faktor – faktor yang mempengaruhi disiplin kerja, sebagai berikut :

1. Ukuran kompensasi.
2. Ada atau tidaknya kepemimpinan teladan dalam perusahaan.

3. Ada atau tidak adanya aturan yang pasti yang dapat digunakan sebagai pegangan.
4. Keberanian kepemimpinan dalam mengambil tindakan.
5. Ada atau tidak adanya pengawasan yang dipimpin.
6. Ada atau tidak adanya perhatian pada karyawan.
7. Menciptakan kebiasaan yang mendukung pendirian disiplin ilmu.

2.3.3 Macam – Macam Disiplin Kerja

Menurut Mangkunegara (2015:129), ada 2 bentuk disiplin kerja, yaitu disiplin preventif dan disiplin korektif.

1. Disiplin Preventif

Disiplin Preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan. Disiplin preventif merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan kebutuhan kerja untuk semua bagian sistem yang ada dalam organisasi. Jika sistem organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah menegakkan disiplin kerja.

2. Disiplin Korektif

Disiplin Korektif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki

pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggara.

2.3.4 Indikator Disiplin Kerja

Menurut Rivai Dalam Jatilaksono (2016) disiplin kerja memiliki beberapa indikator yaitu :

1. Kehadiran, Hal ini menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan, dan biasanya karyawan yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk terlambat dalam bekerja.
2. 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.
3. Ketaatan pada standar kerja, Hal ini bisa dilihat melalui besarnya tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diamanahkan kepadanya.
4. Tinggat kewaspadaan tinggi, Karyawan memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara sfektif dan efisien.
5. Bekerja etis, Beberapa karyawan mungkin melakukan tindakan yang tidak sopan kepada pelanggan atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Hal ini merupakan salah satu bentuk tindakan indisipliner, sehingga bekerja etis sebagai salah satu wujud dari disiplin kerja karyawan.

2.4 Kinerja Karyawan

2.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Prawirosentono (2015) menyatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau dari kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai

dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma maupun etika.

Hal ini juga didukung oleh pendapat Cokroaminoto (2010) pengertian kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas –tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator – indikator keberhasilan yang sudah diterapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seorang karyawan masuk dalam tingkatan kerja tertentu. Tingkatannya dapat bermacam-macam istilah. Kinerja dapat dikelompokkan melampaui target, sesuai target atau dibawah target. Berangkat dari hal-hal tersebut, kinerja dimaknai sebagai keseluruhan “untuk kerja” dari seorang karyawan.

Menurut Hasibuan (2017), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada mereka berdasarkan tugas keterampilan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja karyawan yang mempengaruhi seberapa banyak atau besarnya kontribusi yang diberikan ke organisasi atau perusahaan tersebut. Perusahaan dapat mengambil peran dalam peningkatan kinerja tenaga kerja dengan cara melakukan evaluasi dan serangkaian perbaikan yang dapat memperbaiki kualitas dari karyawan sehingga perusahaan tumbuh, berkembang dan unggul dalam persaingan dunia usaha.

Menurut Nurminingsih (2019) kinerja adalah gambaran umum tentang tingkat pencapaian suatu kegiatan dalam mewujudkan tujuan, sasaran, misi dan visi organisasi yang terdapat dalam perencanaan strategis anorganisasi. Nopri (2019)

pentingnya kinerja yaitu sebagai kemampuan keseluruhan seseorang untuk bekerja sedemikian rupa dalam mencapai tujuan kerja secara optimal dan berbagai target yang telah diciptakan dengan pengorbanan yang lebih kecil dalam rasio daripada hasil yang dicapai.

Baharuddin. (2015) bahwa kinerja adalah sesuatu yang dilakukan produk atau jasa yang dihasilkan atau disediakan oleh seseorang atau sekelompok orang. Target kinerja yang ditetapkan adalah individu-individu tertentu, mengenai proyek, proses, kegiatan rutin dan inti yang akan menjadi tanggung jawab karyawan. Jika sasaran kinerja ditumbuhkan dalam diri karyawan, itu akan membentuk kekuatan diri. Situasi lingkungan kerja mendukung pencapaian kinerja untuk membuatnya lebih mudah. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kemampuan keseluruhan seseorang untuk bekerja tentang tingkat pencapaian suatu kegiatan dalam mewujudkan tujuan, sasaran, misi dan visi di suatu perusahaan.

2.4.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Wirawan (2019) faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, sebagai berikut :

1. Keterampilan, motivasi, disiplin kerja.
2. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, penghargaan atau insentif, hubungan mereka dengan organisasi dan banyak faktor lainnya.
3. Organisasi atau perusahaan, kinerjanya lebih tergantung pada kinerja pekerja individu.

4. Ada banyak cara untuk berpikir tentang jenis kinerja yang dibutuhkan oleh tenaga kerja untuk suatu perusahaan sehingga dapat berhasil termasuk mempertimbangkan tiga elemen, yaitu produktivitas, kualitas dan layanan.

2.4.3 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja (performance operasional) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, kurang adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut akan dapat diketahui bagaimana kinerja karyawan sesungguhnya.

Pengertian kinerja menurut Moeheriono (2012) yaitu “Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi.” Abdullah (2014) memberikan pengertian bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi. Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses pengevaluasian serta suatu gambaran deskripsi yang secara periodik dan sistematis tentang tenaga kerja.

Menurut Payaman (2011) dalam kehidupan suatu organisasi, ada beberapa asumsi tentang perilaku manusia sebagai sumber daya manusia yang mendasari pentingnya penilaian kinerja karyawan dan asumsi tersebut antara lain :

1. Setiap orang ingin memiliki peluang untuk mengembangkan kemampuan kinerjanya sampai tingkat maksimal.
2. Setiap orang ingin mendapatkan penghargaan apabila ia dinilai melaksanakan tugasnya dengan baik.
3. Setiap orang ingin mengetahui secara pasti tentang karier yang akan diraihinya apabila dapat melaksnakan tugasnya dengan baik.
4. Setiap orang ingin mendapatkan perlakuan yang objektif dan penilaian atas dasar prestasi kerja.
5. Setiap orang pada umumnya tidak hanya melakukan kegiatan yang sifatnya rutin.

2.4.4 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2015:75), untuk mengukur kinerja karyawan, diperlukan suatu indikator, sebagai berikut :

1. **Kualitas**
Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. **Kuantitas**
Kuantitas kerja adalah seberapa seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
3. **Pelaksanaan tugas**
Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melaksanakan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

2.5 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dapat membantu penulisan untuk menjadi acuan seberapa besar pengaruh hubungan antara hubungan variabel independen dengan hubungan variabel dependen yang memiliki kesamaan dalam penelitian, yang kemudian dapat diajukan menjadi hipotesis. Beberapa penelitian yang terkait dengan variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja, disiplin kerja karyawan dan kinerja karyawan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Arda (2017), dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan di departemen pemasaran Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan sebanyak 31 karyawan dan semua menjadi sampel. Penelitian ini menggunakan metode sensus atau sampel jenuh. Metode pengumpulan data penelitian ini adalah kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, Disiplin memiliki pengaruh positif

dan signifikan terhadap kinerja, sedangkan secara simultan kepuasan kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Eva Kris Dianna (2019) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Outsourcing PT. Semeru Karya Buana Tabanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama kepuasan kerja karyawan dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Outsourcing PT. Semeru Karya Buana Tabanan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Fenny Krisna Marpaung (2020) dengan judul Pengaruh Komunikasi, Pelatihan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Globelink Sea And Air Freight. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel pelatihan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Globelink Sea and Air Freight Indonesia. Persamaan: Peneliti mencantumkan variabel pelatihan kerja, kepuasan kerja dan kinerja.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Yolanda Dwiki Kartika (2019) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan Umum Urusan Logistik (PERUM BULOG) Divre SUMUT. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pengujian hasil secara parsial menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Perum Bulog Divre Sumut.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Putriana (2018), dengan judul Pengaruh Kemampuan Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap

Kinerja Karyawan PD. BPR BKK Kebumen. Populasi dan sampel menggunakan seluruh karyawan PD. BPR BKK Kebumen sebanyak 70 orang. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan kemampuan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PD. BPR BKK Kebumen.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Suryawan (2017), meneliti tentang “Pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja dan pengembangan karier terhadap Kinerja Karyawan pada Departement produksi PT. Jaya Abadi Semarang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Jaya Abadi Semarang.
7. Penelitian yang dilakukan oleh Satriawan (2018), meneliti tentang “Pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja dan pengembangan karier terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kebumen Surabaya”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PT. Kebumen Surabaya.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Wiranto (2018), meneliti tentang “Pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja dan pengembangan karier terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sunanyaya Yogyakarta”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PT. Sunanyaya Yogyakarta.
9. Penelitian yang dilakukan oleh Sridarma (2019), meneliti tentang “Pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja dan pengembangan karier terhadap Kinerja

Karyawan pada PT. Telkom Banyuwangi Tbk”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PT. Sunanyaya Yogyakarta.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Kartika Dewi (2017) dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Taspen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama Disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Taspen (Persero) KCU.

