

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Kepuasan**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kepuasan**

Kepuasan kerja mengacu dalam bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini didasarkan pada bagaimana perasaannya tentang pekerjaannya, yang berbeda untuk setiap orang. Kinerja karyawan semuanya dipengaruhi oleh seberapa puas mereka dengan pekerjaan mereka. Semua hal ini membantu bisnis mencapai tujuan mereka. Kebahagiaan kerja di tempat kerja berarti bahagia dengan pekerjaan karena seberapa baik melakukan pekerjaan dan betapa menyenangkan tempat kerja. Kenikmatan di luar pekerjaan adalah kesenangan yang timbul karena melakukan sesuatu selain pekerjaan (Adha et al., 2019:63).

Kepuasan kerja sebagaimana mengacu dalam pandangan positif terhadap pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi yang akurat terhadap aspek tertentu. Karyawan yang puas dalam pekerjaannya mungkin dicirikan oleh sikap afektif yang konstruktif. Kebahagiaan dalam pekerjaan dapat ditemukan di tempat kerja atau di dunia yang lebih luas, atau keduanya. Oleh karena itu, bahagia dalam bekerja merupakan kualitas yang harus dimiliki oleh setiap pekerja, pekerja perlu merasa terhubung dengan tempat kerja mereka agar dapat melakukan tugas mereka secara efektif dan memajukan bisnis (Damayanti et al., 2019:78).

Kepuasan kerja juga merupakan keadaan emosional di mana karyawan menilai pekerjaan mereka menyenangkan atau tidak menyenangkan. Emosi ini

adalah hasil dari penyesuaian terhadap apa yang diantisipasi. Kepuasan kerja karyawan seringkali ditunjukkan pada perilaku yang baik mereka mengenai pekerjaan serta semua yang harus mereka lakukan di tempat kerja atau diberikan kepada mereka. Kepuasan kerja, di sisi lain, mungkin memiliki pengaruh negatif pada organisasi. Efek negatif ini mungkin termasuk kelesuan, pemogokan, perputaran pekerja, dan hasil negatif lainnya.

Dengan adanya beberapa sudut pandang tentang konsep kepuasan kerja, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya kepuasan kerja sebagaimana dapat mengacu dalam cara seseorang dengan dapat melihat pekerjaan sebagai akibat langsung dari sikap individu terhadap banyak faktor yang termasuk didalamnya. dalam pekerjaan.

### **2.1.1.2 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja**

Penyampaian dalam (Adha et al., 2019) dapat menerangkan dengan adanya kepuasan kerja dapat memperoleh beberapa faktor, antara lain:

#### **1. Kompensasi**

Semua jenis penghargaan yang diberikan kepada pekerja sebagai pengakuan atas upaya dan pencapaian mereka dalam pekerjaan merupakan kompensasi mereka. Hal ini mencakup gaji, tunjangan, bonus, dan fasilitas lainnya. Karyawan yang merasa bahwa mereka diberi kompensasi yang adil dan sesuai dengan kontribusi mereka cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi.

#### **2. Promosi**

Peluang untuk kemajuan atau lebih banyak tanggung jawab di tempat kerja termasuk dalam promosi. Ketika karyawan merasa ada kesempatan untuk

mengembangkan karier mereka dan mencapai tujuan profesional yang lebih tinggi, hal ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan kerja mereka.

### 3. Lingkungan fisik

Lingkungan fisik melibatkan kondisi tempat kerja seperti kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan fasilitas yang tersedia. Dalam hal pekerjaan mereka, karyawan yang diberikan lingkungan fisik yang menyenangkan lebih cenderung melaporkan perasaan nyaman dan puas.

### 4. Lingkungan non fisik

Lingkungan non fisik mencakup aspek-aspek seperti budaya organisasi, hubungan antar rekan kerja, dukungan sosial, dan kebijakan perusahaan. Lingkungan non fisik yang positif dapat menciptakan rasa persatuan, kepercayaan, dan saling mendukung antar karyawan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan kerja

### 5. Karakteristik pekerjaan

Karakteristik pekerjaan mencakup berbagai aspek dari pekerjaan itu sendiri, seperti tingkat kompleksitas tugas, otonomi dalam pekerjaan, kesempatan untuk mengembangkan keterampilan, dan rasa pencapaian. Pekerjaan yang merangsang dan bermanfaat, dengan ruang untuk kemajuan, sangat ideal serta berkembang, cenderung berkontribusi tingkat kepuasan tinggi.

#### **2.1.1.3 Jenis-Jenis Kepuasan Kerja**

Penyampaian oleh (Lie & Siagian, 2018:2) bahwasanya dalam kepuasan kerja dapat memperoleh jenis seperti dibawah ini:

1. Kepuasan kerja dalam pekerjaan

Jenis kepuasan kerja ini terkait dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu terhadap pekerjaan yang sedang mereka lakukan. Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk yang tercantum dalam tingkat pengakuan atas hasil kerja, kesempatan untuk berkembang, kejelasan peran dan tanggung jawab, serta tingkat otonomi dalam melakukan pekerjaan.

2. Kepuasan kerja diluar pekerjaan

Jenis kepuasan kerja ini berkaitan dengan tingkat kepuasan individu terhadap aspek-aspek di luar pekerjaan yang dapat mempengaruhi keseimbangan hidup kerja. Misalnya, kehidupan keluarga, kesempatan untuk berpartisipasi dalam kegiatan sosial atau kegiatan hobi, dan kesehatan fisik dan mental.

3. Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan

Jenis kepuasan kerja ini merupakan gabungan dari rasa puas pada pekerjaan serta rasa puas dalam pekerjaan diluar pekerjaan. Individu dengan merasakan kepuasan untuk kedua aspek ini cenderung memiliki keseimbangan hidup kerja yang lebih baik dan dapat mengoptimalkan kebahagiaan dan kepuasan mereka secara keseluruhan.

#### **2.1.1.4 Indikator Kepuasan Kerja**

Dalam penyampaian (Damayanti et al., 2019) menyatakan bahwasanya kepuasan kerja memperoleh indikator, antara lain:

1. Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan itu sendiri dapat mencakup sejauh mana tugas yang diberikan itu menarik, menantang, dan memungkinkan pengembangan pribadi. Karyawan

dapat merasakan lebih puas apabila pekerja memiliki tanggung jawab dengan kesesuaian pada keterampilan serta minat mereka, serta merasa bahwa pekerjaan mereka memiliki arti dan memberikan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang.

## 2. Pendapatan/gaji

Pendapatan/gaji berkaitan dengan sejauh mana tingkat pendapatan atau gaji yang diterima oleh karyawan dianggap adil dan memadai. Karyawan akan cenderung lebih puas jika mereka merasa bahwa upah atau gaji mereka sebanding dengan kontribusi dan tanggung jawab mereka.

## 3. Kesempatan promosi

Dalam konteks organisasi, peluang promosi menunjukkan adanya jalan menuju pengembangan dan kemajuan profesional. Jika seorang karyawan memiliki pilihan untuk maju dalam posisinya berdasarkan kinerja dan potensi mereka, mereka akan merasa lebih dihargai dan puas dalam pekerjaan mereka, serta jika organisasi memberikan dukungan dan pengakuan terhadap perkembangan karir mereka.

## 4. Pengawasan

Pengawasan berkaitan dengan gaya pengawasan atau supervisi yang diterapkan dalam lingkungan kerja. Jika pekerja memiliki pengawasan dan bantuan yang memadai, mereka akan mengalami tingkat kepuasan kerja yang lebih besar serta memberikan umpan balik konstruktif. Pengawasan yang efektif juga melibatkan memberikan otonomi yang cukup kepada karyawan dalam tugas.

## 5. Rekan kerja

Rekan kerja mencakup hubungan interpersonal antara karyawan dengan sesama karyawan mereka. Jika ada keselarasan antara karyawan dan manajemen, pekerja akan melaporkan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, saling mendukung, dan kooperatif dengan rekan kerja mereka. Lingkungan kerja yang ramah dan kolaboratif dapat meningkatkan kepuasan kerja dan memberikan dukungan sosial yang penting.

### **2.1.2 Beban Kerja**

#### **2.1.2.1 Pengertian Beban Kerja**

Beban kerja mengacu jumlah berat yang harus untuk melaksanakan kewajiban pekerjaannya, yang mungkin termasuk mengangkat, jogging, dan aktivitas lainnya. Bagi orang yang melakukan pekerjaan, setiap pekerjaan adalah perjuangan. Penambahan berat badan dapat muncul sebagai kesulitan fisik, mental, atau emosional. Ungkapan beban kerja mengacu kumpulan atau kuantitas tanggung jawab yang ditempatkan pada suatu unit organisasi atau pemegang pekerjaan tertentu untuk diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan (Husin et al., 2021:71).

Beban kerja merujuk pada jumlah tugas yang diharapkan diselesaikan oleh seorang pekerja dalam periode waktu yang telah ditentukan, dengan tujuan mencapai target yang telah ditetapkan. Setiap beban kegiatan atau beban kerja unit organisasi pejabat atau pegawai harus dibagi secara merata agar tidak terjadi beban kerja dengan aktivitas terlalu banyak dan beban kerja dengan aktivitas terlalu sedikit, serta pegawai dengan tugas terlalu banyak dan pegawai dengan

beban kerja terlalu sedikit. Ini efektif. Beban kerja adalah istilah yang terjadi sebagai akibat dari kemampuan pemrosesan yang terbatas. Saat diberi pekerjaan, orang diharapkan melakukannya pada tingkat tertentu (Rohman & Ichsan, 2021).

Beban kerja mengacu mengacu pada banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan, Ini sering terjadi bersamaan dengan hal-hal seperti jam kerja yang panjang, banyak stres, dan banyak tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan. Kebosanan akan terjadi jika keterampilan pekerja melebihi kebutuhan pekerjaan. Namun, jika keterampilan pekerja kurang dari kebutuhan tugas, sehingga membuat terjadi rasa lelah. Dalam hal ini beban kerja dapat dianggap sebagai total semua tanggung jawab dengan mengharuskan dilakukan oleh tim atau individu dalam suatu organisasi dalam waktu tertentu (Paramitadewi, 2018:3378).

Dalam penyampaian beberapa pengertian dari para ahli, dengan dapat memungkinkan dalam menyimpulkan bahwasanya beban kerja mengacu dalam sejumlah tugas penting untuk dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dengan cepat dan efisien, baik dalam hal fisik maupun intelektual. Tugas-tugas ini membutuhkan proses mental atau keterampilan.

#### **2.1.2.2 Pengukuran Beban Kerja**

Berikut ini penggolongan pengukuran beban kerja (Paramitadewi, 2018), antara lain:

1. Pengukuran subjektif

Pengukuran subjektif melibatkan penilaian subjektif dari individu yang melakukan pekerjaan terkait dengan tingkat beban kerja yang mereka alami.

Metode ini mencakup penggunaan kuesioner, wawancara, atau jurnal harian di

mana pekerja memberikan penilaian mereka sendiri tentang seberapa berat atau beratnya tugas yang mereka hadapi. Keuntungan dari pengukuran subjektif adalah dapat memberikan wawasan langsung dari pengalaman individu yang sedang bekerja, tetapi juga memiliki kelemahan karena memungkinkan dapat disababkan pada persepsi dan unsur yang lainnya mungkin tiada relevan dengan beban kerja sebenarnya.

## 2. Pengukuran kinerja

Pengukuran kinerja melibatkan evaluasi langsung terhadap hasil kerja individu atau kelompok dalam konteks beban kerja. Metode ini melibatkan pengukuran output kerja, waktu dengan membutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan serta efisiensi kerja secara umum. Pengukuran kinerja sering menggunakan indikator seperti jumlah tugas yang diselesaikan, tingkat kesalahan, atau kecepatan kerja untuk mengevaluasi tingkat produktivitas dan beban kerja. Keuntungan dari pengukuran kinerja adalah memberikan gambaran obyektif tentang tingkat keberhasilan dalam menyelesaikan tugas, namun perlu diingat bahwa pengukuran ini mungkin tidak selalu mencerminkan tingkat beban kerja.

## 3. Pengukuran fisiologis

Pengukuran fisiologis melibatkan pengamatan dan pengukuran terhadap respons fisiologis individu terhadap tugas atau situasi beban kerja. Metode ini mencakup penggunaan perangkat seperti monitor detak jantung, pengukuran tingkat stres dengan melihat respons hormon, atau pengukuran aktivitas otot untuk memahami tingkat kelelahan fisik yang dialami oleh individu.

Pengukuran fisiologis memberikan wawasan obyektif tentang pengaruh beban kerja pada tubuh dan kesehatan individu, tetapi metode ini mungkin membutuhkan alat dan pengetahuan khusus untuk menerapkannya.

### **2.1.2.3 Faktor-Faktor Beban Kerja**

Mengacu dalam (Husin et al., 2021) menjelaskan bahwasanya beban kerja dapat memberikan faktor seperti penjelasan bawah ini:

#### **1. Faktor eksternal**

Faktor eksternal mengacu unsur atau elemen dengan asal pada lingkungan diluar suatu sistem, organisasi, atau individu yang memiliki potensi untuk mempengaruhi kinerja atau proses internalnya. Faktor eksternal dapat berasal dari berbagai sumber seperti pasar, kompetisi, regulasi pemerintah, perubahan teknologi, kondisi ekonomi, tren sosial, dan faktor lingkungan lainnya. Pengaruh dari faktor eksternal dapat bersifat positif atau negatif, dan sering kali perlu dianalisis dan dipertimbangkan dalam perencanaan strategis.

#### **2. Faktor internal**

Faktor internal mengacu komponen atau aspek dengan asal pada suatu sistem, organisasi, atau individu yang mempengaruhi atau memengaruhi kinerja dan operasi internalnya. Faktor internal mencakup elemen-elemen seperti sumber daya manusia, struktur organisasi, budaya perusahaan, sistem manajemen, teknologi yang digunakan, kebijakan internal, dan proses bisnis. Faktor ini sepenuhnya terkendali oleh entitas yang bersangkutan dan merupakan elemen yang dapat diubah atau dikelola sesuai kebutuhan untuk mencapai tujuan dan keberhasilan.

#### 2.1.2.4 Indikator Beban Kerja

Penjelasan yang disampaikan (Ansori & Ade, 2019:244) menerangkan bahwasanya beban kerja terdiri dari indikator seperti dibawah ini:

1. Beban waktu (*time load*)

Jumlah waktu untuk dapat diperlukan untuk melakukan aktivitas atau pekerjaan tertentu disebut sebagai beban waktunya. Kuantitas pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu berhubungan langsung dengan beban waktu. Beban waktu yang tinggi dapat menyebabkan tekanan dan kelelahan fisik karena kurangnya waktu yang cukup untuk istirahat atau pemulihan.

2. Beban usaha mental (*mental effort load*)

Beban usaha mental mencakup tingkat kesulitan atau kompleksitas tugas yang harus dilakukan oleh individu. Semakin tinggi tingkat kesulitan tugas, semakin tinggi beban usaha mental yang dirasakan. Beban usaha mental dapat meliputi pemrosesan informasi kompleks, pengambilan keputusan yang sulit, pemecahan masalah yang rumit, dan fokus yang intens. Tingkat beban usaha mental yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan mental dan menurunkan kinerja kognitif.

3. Beban tekanan psikologis (*psychological stress load*)

Beban tekanan psikologis merujuk pada tingkatan tekanan atau stres psikologis yang dialami oleh individu dalam menjalankan tugas atau pekerjaan. Beban tekanan psikologis dapat berasal dari faktor-faktor seperti deadline yang ketat, tuntutan yang tinggi, konflik interpersonal, atau

ketidakpastian dalam tugas. Tingkat beban tekanan psikologis yang tinggi dapat mengganggu kesejahteraan mental, mempengaruhi konsentrasi, dan meningkatkan risiko gangguan stres.

### **2.1.3 Disiplin Kerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Disiplin Kerja**

Disiplin adalah harapan perusahaan, tentang bagaimana aktivitas kerja berjalan baik-baik saja, tanpa ada risiko atau dampak negatif yang merugikan. Tentu, pemikiran ini adalah bagian dari kesadaran perusahaan tentang bagaimana mengelola karyawan secara humanis. Humanis yang dimaksud adalah, tentang konsep berpikir perusahaan tentang keterjaminan hak dari apa yang telah pegawai korbakan. Artinya, perusahaan menjadikan disiplin sebagai salah satu alasan pemberian penghargaan. Disiplin adalah jenis sistem kerja yang membantu pemimpin mengatur pekerja, memperbaiki kesalahan, dan mengambil tindakan ketika peraturan dilanggar. Ini membuat pekerjaan berjalan lancar (Wahyudi, 2019).

Disiplin kerja dapat mengacu dalam mencapai tujuan kinerja seseorang. Karena setiap disiplin kerja menunjukkan konsistensi dan dedikasi untuk melaksanakan kegiatan yang tepat, selain memperhatikan aspek-aspek yang mungkin terjadi di masa depan, seorang karyawan yang bekerja dengan disiplin cita-cita memiliki kemungkinan lebih besar untuk mencapai tujuan. Hal ini karena setiap disiplin kerja menunjukkan bahwa seseorang memperhatikan komponen yang mungkin terjadi di masa depan (Efnita, 2018:93).

Disiplin adalah sikap individu dalam mengikuti aturan dan prosedur di tempat kerja. Selain disiplin perilaku, melakukan tindakan yang sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku di dalam suatu organisasi, baik yang tertera secara tertulis maupun yang tidak. Disiplin adalah perilaku yang mematuhi prinsip, proses, kode etik serta aturan bisnis dengan telah sudah ada sebelumnya. Disiplin dapat digunakan untuk merujuk pada tindakan serta sikap seseorang dengan aturan organisasi, baik tertulis maupun tidak tertulis (Hansen & Purba, 2019:4).

Penyampaian yang telah dipaparkan sebelumnya memungkinkan dapat menarik kesimpulan bahwasanya konsep disiplin kerja adalah kondisi pekerja dalam menjalankan semua aturan dan norma yang ada dalam suatu organisasi dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan disiplin dalam rangka mencapai suatu tujuan. Ini adalah kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan perspektif spesialis.

### **2.1.3.2 Faktor-Faktor Disiplin Kerja**

Dalam penyampaian (Hansen & Purba, 2019) dalam disiplin memperoleh faktor dengan penjelasan dibawah ini:

#### **1. Besaran perolehan kompensasi**

Faktor ini merujuk pada sejauh mana penggajian dan insentif dibagikan kepada pekerja sesuai dengan kontribusi dan kinerja masing-masing. Jika besaran perolehan kompensasi adil dan memadai, karyawan cenderung lebih termotivasi untuk mempertahankan tingkat disiplin yang tinggi.

2. Ada tidaknya keteladanan atasan di organisasi

Keteladanan atasan berperan penting dalam membentuk budaya dan norma-norma di tempat kerja. Jika atasan menunjukkan tingkat kedisiplinan dengan sangat baik setya menjadi contoh dengan positif, para pekerja dapat cenderung terinspirasi dan termotivasi untuk mengikuti dan meniru perilaku tersebut.

3. Keberadaan pedoman yang jadi pegangan

Adanya pedoman atau kebijakan yang jelas dan transparan mengenai harapan dan tindakan yang diharapkan dari karyawan dapat membantu mengarahkan perilaku mereka. Pedoman ini dapat mencakup hal-hal seperti jam kerja, kedisiplinan dalam menghadiri rapat, dan kewajiban lainnya yang berhubungan dengan pekerjaan.

4. Keberanian atasan dalam memutuskan pengambilan keputusan

Keberanian atasan untuk mengambil keputusan yang tegas dan konsisten dalam menangani masalah disiplin di tempat kerja sangat penting. Jika atasan terlihat ragu-ragu atau tidak konsisten dalam penanganan pelanggaran disiplin, hal ini dapat mengirimkan sinyal yang salah kepada karyawan dan mengurangi efektivitas disiplin di organisasi.

5. Keberadaan pengawasan atasan

Pengawasan yang efektif dari atasan dapat membantu memastikan kepatuhan terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja. Melalui pengawasan yang tepat, atasan dapat memberikan umpan balik konstruktif, mengidentifikasi dan menangani masalah disiplin secara tepat waktu, serta memberikan dorongan dan motivasi kepada karyawan.

#### 6. Keberadaan atensi ke karyawan

Memberikan perhatian yang cukup dan memperhatikan kebutuhan dan aspirasi karyawan juga dapat berdampak pada tingkat disiplin kerja. Jika karyawan merasa dihargai dan diperhatikan oleh atasan dan organisasi, mereka akan cenderung lebih termotivasi untuk menjaga tingkat disiplin yang tinggi.

#### 7. Terciptanya kebiasaan yang mendorong rasa disiplin

Kebiasaan adalah faktor penting dalam membentuk tingkat disiplin kerja. Jika suatu organisasi mampu menciptakan kebiasaan yang mendorong rasa disiplin, seperti melakukan tugas-tugas secara teratur, menghormati waktu, dan mematuhi aturan, maka karyawan akan lebih cenderung untuk menjaga disiplin dalam pekerjaan mereka.

### **2.1.3.3 Tipe-Tipe Kedisiplinan**

Adapun tipe-tipe kedisiplinan (Djiko et al., 2019:2), yang dapat diberikan dengan penjelasan dibawah ini:

#### 1. Disiplin preventif

Disiplin preventif berfokus pada proses dalam mencegah terjadinya pelanggaran atau perilaku yang tidak diinginkan. Tujuan utama dari disiplin ini adalah untuk menanamkan kesadaran dan tanggung jawab pada individu, sehingga mereka dengan cara sadar untuk memenuhi peraturan serta norma yang telah ada. Dalam konteks ini, sistem aturan yang jelas, komunikasi yang efektif, pengawasan yang tepat, dan pelatihan yang baik dapat digunakan untuk mendorong dan mempertahankan kedisiplinan preventif.

## 2. Disiplin korektif

Disiplin korektif diterapkan ketika seseorang telah melanggar aturan atau norma dengan dapat menetapkannya. Dalam tujuan utama pada disiplin ini mengacu dalam memperbaiki perilaku yang tidak diinginkan dan memastikan bahwa pelanggaran tersebut tidak terulang. Biasanya, langkah-langkah dalam disiplin korektif meliputi memberikan peringatan atau teguran kepada individu yang melanggar, memberikan sanksi atau konsekuensi yang sesuai, dan memberikan bimbingan atau dukungan untuk membantu individu tersebut memperbaiki perilakunya.

## 3. Disiplin progresif

Disiplin progresif melibatkan penggunaan tindakan atau sanksi yang semakin berat jika pelanggaran terus terjadi atau jika perilaku yang tidak diinginkan tidak berubah setelah disiplin korektif diterapkan. Pendekatan ini menekankan pada peningkatan intensitas sanksi atau konsekuensi yang diberikan kepada individu sebagai respons terhadap pelanggaran berulang. Tujuannya untuk memastikan bahwa individu menyadari konsekuensi yang lebih serius jika mereka tetap melanggar aturan atau norma dengan dapat menetapkannya.

### **2.1.3.4 Indikator Disiplin Kerja**

Mengacu dalam penjelasan (Djiko et al., 2019) bahwasanya indikator pada disiplin kerja, antara lain:

#### 1. Ketepatan waktu

Indikator ini digunakan untuk mengevaluasi kapasitas seseorang untuk memenuhi tanggung jawab atau komitmen dalam jumlah waktu yang

diberikan. Seseorang yang memiliki ketepatan waktu yang baik akan mampu menghormati jadwal, menghindari keterlambatan, dan menyelesaikan bekerja dalam kesesuaian pada rentang waktu dengan telah menetapkannya.

2. Menggunakan peralatan kantor dengan baik

Indikator ini mengacu pada kemampuan seseorang untuk menggunakan peralatan serta sumber daya yang dapat diakses saat bekerja dengan efektif dan efisien. Ini mencakup penggunaan komputer, perangkat lunak, peralatan kantor, dan sumber daya lainnya dengan cara yang sesuai dan benar.

3. Tanggung jawab yang tinggi

Indikator ini menggambarkan sikap seseorang dalam mengambil akuntabilitas untuk tugas dan proyek yang telah ditugaskan kepada pekerja. Seseorang dengan tanggung jawab yang tinggi akan menyelesaikan tugas dengan sungguh-sungguh, memastikan kualitas kerja yang baik, dan siap menghadapi konsekuensi dari tindakan atau keputusan yang diambilnya.

4. Ketaatan terhadap aturan kantor

Indikator ini mengacu pada sejauh mana seseorang patuh terhadap peraturan dan kebijakan yang ditetapkan di lingkungan kerja. Ketaatan terhadap aturan kantor mencakup mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, menghormati kode etik, serta mematuhi peraturan keamanan dan kesehatan di tempat kerja.

## **2.1.4 Kinerja Karyawan**

### **2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja merujuk pada hasil yang ditunjukkan oleh seorang pekerja ketika dia memenuhi tanggung jawabnya sebagaimana yang diharapkan darinya, dan dia

berhasil melakukan pekerjaan dengan sangat baik. Kinerja juga kadang-kadang dianggap sebagai tindakan atau kegiatan organisasi selama periode waktu dalam kaitannya dengan berbagai tolok ukur seperti biaya sebelumnya atau yang diperkirakan, efisiensi, akuntabilitas atau akuntabilitas manajerial, dan sejenisnya. Kinerja dipantau dalam konteks ini untuk menghambat perilaku yang salah dan untuk mempromosikan dan menerapkan perilaku yang diharapkan dapat diperkuat melalui pemberian umpan balik yang tepat waktu berdasarkan hasil kinerja serta penggunaan insentif, baik yang bersifat batiniah maupun materiil (Ohorela, 2021).

Kinerja mengacu dalam seberapa baik seseorang melakukan pekerjaannya, yang dipengaruhi oleh keterampilan, usaha, dan peluang mereka. Dalam konteks ini, kinerja adalah sejauh mana seseorang mencapai hasil kerja dapat dalam melaksanakan aktivitasnya, berdasarkan kemampuan, pengalaman, komitmen, dan waktu yang digunakan dengan kesesuaian pada standar dan kriteria tertentu. Kinerja juga dapat dianggap sebagai jumlah dan tingkat pekerjaan yang dilakukan oleh seorang karyawan sehubungan dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Dalam prestasi pekerjaan seseorang dalam perusahaan mencerminkan loyalitas karyawan terhadap tempat kerja mereka (Husin et al., 2021).

Kinerja dapat diartikan sebagai suatu unsur yang mengukur pencapaian yang diharapkan dari hasil kerja seseorang. Dalam konteks karyawan, kinerja mencakup tingkah laku yang sebenarnya dengan diperlihatkan pada setiap individu sebagaimana dalam hasil prestasi kerja dengan diperoleh sesuai dalam tugasnya pada bisnis. Kinerja karyawan adalah hasil dari pekerjaan mereka atau perilaku aktual mereka yang berkaitan dengan fungsinya dalam organisasi.

Kinerja karyawan umumnya didefinisikan sebagai pekerjaan yang dilakukan dan tidak dilakukan, dan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal (Lie & Siagian, 2018).

#### **2.1.4.2 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan**

Dalam penyampaian (Hansen & Purba, 2019) menyatakan bahwasanya pada kinerja karyawan memperoleh faktor seperti dibawah ini:

1. Kapasitas kepribadian

Faktor ini mengacu pada karakteristik pribadi yang dimiliki oleh seorang karyawan, seperti kepercayaan diri, kemampuan beradaptasi, ketekunan, dan integritas. Kapasitas kepribadian yang kuat dapat membantu karyawan menghadapi tantangan, berinteraksi secara efektif dengan rekan kerja, dan menunjukkan komitmen terhadap pekerjaan mereka.

2. Kejelasan dalam menerima peran seseorang karyawan

Tingkat pemahaman karyawan tentang tugas dan tanggung jawab yang diharapkan dari mereka merupakan komponen dari elemen ini. Karyawan dapat beroperasi lebih efisien dan efektif ketika mereka memiliki pemahaman yang jelas tentang tanggung jawab dan harapan yang diberikan kepada mereka.

3. Tingkat motivasi pekerja

Karyawan yang memiliki tingkat motivasi yang tinggi lebih cenderung memiliki keinginan yang kuat untuk mencapai tujuan mereka, untuk bekerja lebih rajin, dan mengabdikan diri untuk menyelesaikan tanggung jawab mereka. Pengakuan, imbalan yang adil, kemungkinan untuk maju, dan

kepuasan kerja secara keseluruhan adalah semua hal yang mungkin berpengaruh pada tingkat motivasi individu.

#### 4. Kompetensi

Kompetensi merujuk pada pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang relevan dengan pekerjaan yang dijalankan. Karyawan yang memiliki tingkat keahlian yang tinggi pada disiplin ilmunya masing-masing lebih mampu melaksanakan tanggung jawabnya, mengatasi tantangan yang kompleks, dan memberikan hasil yang berkualitas.

#### 5. Fasilitas kerja

Faktor ini mencakup kondisi fisik dan lingkungan kerja di mana karyawan bekerja. Fasilitas kerja yang memadai, seperti peralatan yang baik, infrastruktur yang memadai, dan lingkungan yang nyaman, dapat menciptakan kondisi yang mendukung untuk karyawan dalam menjalankan tugas mereka.

#### 6. Budaya kerja

Aturan, sikap, dan perilaku yang lumrah di dalam perusahaan secara kolektif disebut sebagai budaya kerjanya. Budaya kerja yang positif, inklusif, dan kolaboratif dapat memberikan dampak positif pada kinerja karyawan. Faktor-faktor seperti komunikasi yang baik, saling percaya, dan dukungan tim dapat meningkatkan produktivitas dan keterlibatan karyawan.

#### 7. Kepemimpinan

Kepemimpinan memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kinerja yang dicapai oleh pekerja. Seorang pemimpin yang efektif mampu menawarkan personel dengan panduan yang jelas, menginspirasi mereka, dan

menumbuhkan tim hingga potensi penuh mereka. Gaya kepemimpinan yang kuat dapat menumbuhkan lingkungan yang konstruktif di tempat kerja, yang pada gilirannya memungkinkan pekerja tumbuh secara profesional dan mewujudkan potensi penuh mereka.

#### 8. Disiplin kerja

Disiplin kerja mengacu pada sikap organisasi dan ketertiban dalam pendekatan seseorang untuk menyelesaikan tugas dan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh majikan. Tingkat tanggung jawab dan dedikasi karyawan terhadap pekerjaannya tercermin dari tingkat disiplin kerja mereka, yang pada gilirannya berdampak baik pada produktivitas.

#### **2.1.4.3 Dimensi Kinerja Karyawan**

Dalam penyampaian (Rohman & Ichsan, 2021) bahwasanya dalam kinerja memperoleh dimensi dengan telah disebutkan dibawah ini:

##### 1. Adaptabilitas

Dimensi adaptabilitas mengacu pada kemampuan seorang karyawan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi tempat kerja. Karyawan dengan adaptif memperoleh pada cepat menyesuaikan diri dengan tuntutan baru, mengambil peran yang berbeda, dan mengatasi hambatan yang mungkin muncul. Mereka mampu belajar dari pengalaman, fleksibel, dan terbuka terhadap ide dan gagasan baru. Ketika datang untuk mengatasi hambatan dan membuat kemajuan menuju tujuan organisasi, karyawan yang sangat mudah beradaptasi cenderung lebih sukses secara keseluruhan.

## 2. Kerja sama

Kemampuan seorang karyawan untuk berkolaborasi dengan rekan kerjanya dan memberikan kontribusi positif kepada tim merupakan bagian dari komponen kolaborasi. Karyawan yang baik dalam kerja sama mampu bekerja efektif dalam kelompok, berbagi informasi, mendengarkan dengan baik, dan membangun hubungan yang harmonis. Mereka juga memiliki keterampilan komunikasi dengan terbaik serta dapat memberikan pemahaman maksud yang ditujukan. Kerja sama yang kuat dalam tim dapat meningkatkan produktivitas, kreativitas, dan kinerja keseluruhan organisasi.

## 3. Kemandirian

Dimensi kemandirian menggambarkan kemampuan seorang karyawan untuk bekerja secara mandiri dan mengambil inisiatif dalam menyelesaikan tugas. Pekerja dengan mandiri memperoleh tingkat motivasi dengan besar serta dapat mengatur waktu dan sumber daya dengan efektif. Mereka mampu mengambil tanggung jawab pribadi dalam mencapai tujuan kerja dan mengatasi hambatan dengan minimnya bantuan atau pengawasan. Kemandirian yang kuat menunjukkan tingkat kepercayaan diri dan kemampuan untuk menghadapi tantangan secara efektif.

## 4. Inisiatif

Dimensi inisiatif mencerminkan kecenderungan seorang karyawan untuk mengambil tindakan proaktif dan menghasilkan ide-ide baru yang dapat meningkatkan kinerja dan efisiensi kerja. Karyawan dengan inisiatif yang tinggi memiliki keberanian untuk mengemukakan ide-ide mereka, mengambil

risiko yang terukur, dan mencari peluang perbaikan. Mereka tidak hanya menunggu perintah, tetapi juga proaktif dalam mencari cara baru untuk meningkatkan kualitas kerja serta dalam pencapaian yang ingin ditujukan bisnis.

#### **2.1.4.4 Indikator Kinerja Karyawan**

Penjelasan dalam penelitian (Lie & Siagian, 2018) menyatakan pada kinerja karyawan memperoleh indikator , antara lain:

1. Kualitas

Kualitas mengacu pada sejauh mana pekerjaan yang dilakukan oleh seorang karyawan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Kualitas dapat dilihat dari hasil kerja yang baik, kesesuaian dengan spesifikasi yang diminta, dan tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna akhir.

2. Kuantitas

Ketika kita berbicara tentang menilai *output* karyawan dalam hal kuantitas, yang dimaksud ialah menentukan berapa banyak pekerjaan atau hasil yang telah mereka hasilkan dalam jangka waktu tertentu. Kuantitas dapat diukur dalam bentuk output produk atau layanan yang berhasil.

3. Ketepatan waktu

Kemampuan seorang pekerja untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau proyek sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan disebut sebagai ketepatan waktu. Ketepatan waktu sangat penting dalam memenuhi tenggat waktu yang telah ditetapkan dan menunjukkan disiplin serta kemampuan manajemen waktu yang baik.

#### 4. Efektivitas

Efektivitas menyoroti sejauh mana karyawan mampu mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan dalam mempergunakan sumber dengan telah dapat disediakan. Efektivitas mencakup kemampuan pada diri karyawan dalam mengoptimalkan kinerja dan mencapai hasil diinginkan dengan cara yang paling produktif dan paling efektif.

#### 5. Kemandirian

Kemandirian megacu dalam mengukur sejauh mana karyawan mampu bekerja secara mandiri tanpa pengawasan terus-menerus. Kemandirian mencerminkan kemampuan karyawan untuk mengambil inisiatif, mengatasi tantangan, mengambil keputusan yang tepat, dan menyelesaikan tugas dengan sedikit atau tanpa bantuan.

### **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi UD. Pratama Karyaw Kota Kediri” dengan menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif dan memperoleh hasil bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Kristanti & Lestari, 2019:112).

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karaywan PT Asia Sakti Wahid Foods Manufacture Medan” dengan menggunakan penelitian analisis deskriptif dan memperoleh hasil terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Asia Sakti Wahid Foods Manufacture Medan (Sausan et al., 2021).

Penelitian berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Pada Kinerja Karaywan PT Kahalex Bandung” dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan memperoleh hasil kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karaywan di PT Kahatex Bandung (Nurrohmat & Lestari, 2019:85).

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Banyualit SPA Resort Lovina” dengan menggunakan metode kuantitatif kausal dan memperoleh hasil disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan kemudian kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan kemudian disiplin kerja dan kepuasan kerja secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Aulia & Trianasari, 2021).

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sembilan Pilar Utama” dengan menggunakan metode penelitian eksplanatori dan memperoleh hasil beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan kemudian disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan kemudian beban kerja dan disiplin kerja secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Istikhomah & Prijati, 2021:214).

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi” dengan menggunakan metode deskriptif dan metode asosiatif kemudian ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja pada kinerja karyawan (Rohman & Ichsan, 2021).

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk Surabaya” dengan menggunakan metode penelitian kausal komperatif dan memperoleh hasil kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan kemudian beban kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan kemudian kepuasan kerja dan beban kerja secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan (Istikhomah & Prijati, 2021).

Penelitian yang berjudul “*The effect of job satisfaction, organizational communication, work environment, and work motivation on the church’s employee performance*” dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan memperoleh hasil penelitian menyimpulkan bahwa kepuasan kerja, komunikasi organisasi, lingkungan kerja, dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan (Vivaldy & Toni, 2020).

Penelitian yang berjudul “*An Analysis of Work Discipline, Work Environment and Employment Satisfaction Towards Performance*” dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan memperoleh hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja juga menunjukkan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan (Nasir et al., 2020).

## **2.3 Kerangka Pemikiran**

### **2.3.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Jika seorang karyawan lebih puas dengan setiap bagian pekerjaannya, dia akan melakukan pekerjaan yang lebih baik dalam hal kualitas, jumlah, kecepatan, efektivitas, dan kebebasan. Karyawan yang senang dengan pekerjaannya akan bekerja lebih baik, sedangkan karyawan yang tidak senang dengan pekerjaannya akan bekerja kurang baik. Jika sebuah perusahaan dapat membuat pekerja lebih bahagia di tempat kerja, mereka akan melakukan pekerjaannya dengan baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Pada CV Union Event Planner dengan hasil penelitian kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Lie & Siagian, 2018).

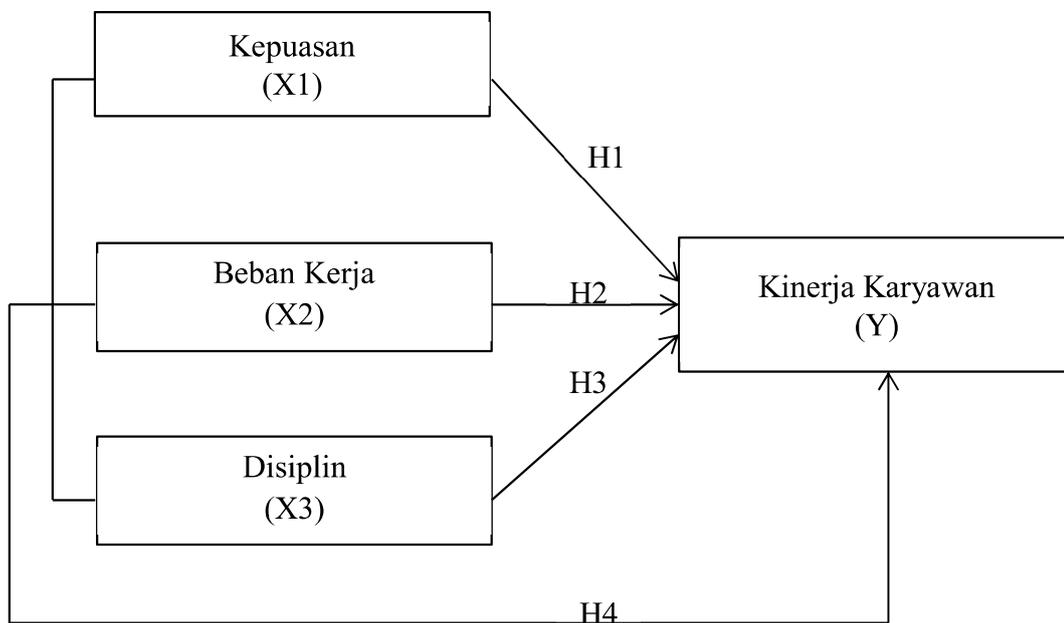
### **2.3.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Jika beban pekerjaan yang tinggi menyebabkan turunnya kinerja, maka dapat dikatakan bahwa kinerja seorang pekerja akan dipengaruhi oleh seberapa banyak beban pekerjaan yang harus dilakukannya, begitu pula sebaliknya. Jika jumlah pekerjaan terus meningkat dan tidak ada cara yang baik untuk membaginya, kesuksesan karyawan akan turun. Kerja berlebihan terjadi ketika pekerja harus melakukan lebih banyak tugas kerja daripada waktu yang mereka miliki. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan dengan memperoleh hasil bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Paramitadewi, 2018).

### 2.3.3 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Dengan adanya disiplin kerja, pihak perusahaan mengharapkan agar para pekerjanya mematuhi pedoman yang telah ditetapkan. Agar bisnis berhasil, perlu untuk menjaga disiplin karyawannya. Hal ini disebabkan karena tanpa didukung disiplin karyawan yang efektif, perusahaan akan kesulitan mencapai tujuannya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT POS Indonesia Surabaya dengan hasil penelitian disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Azhari & Supriyatin, 2020:22).

Sesuai dari yang dijelaskan, dengan begitu peneliti mampu menyusun kerangka pemikiran menjadi:



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

**Sumber:** Data Penelitian, 2023

## 2.4 Hipotesis

Dari pembahasan diatas, dengan begitu peneliti dapat menyusun hipotesis menjadi:

- H1 : Diduga adanya pengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Global Pratama Batam.
- H2 : Diduga adanya pengaruh signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Global Pratama Batam
- H3 : Diduga adanya pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Global Pratama Batam.
- H4 : Diduga adanya pengaruh signifikan antara kepuasan kerja, disiplin kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Global Pratama Batam.