

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Dewasa ini, perkembangan terbaru memandang karyawan bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau aset bagi institusi atau organisasi. Karena itu kemudian muncullah istilah baru di luar H.R. (*Human Resources*), yaitu H.C. atau *Human Capital*. Di sini SDM dilihat bukan sekedar sebagai aset utama, tetapi aset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan, dikembangkan (bandingkan dengan portfolio investasi) dan juga bukan sebaliknya sebagai *liability* (beban, cost). Di sini perspektif SDM sebagai investasi bagi institusi atau organisasi lebih mengemuka.

Menurut Muhammad Yusuf (2016) Pengertian SDM dapat dibagi menjadi dua, yaitu pengertian mikro dan makro. Pengertian SDM secara mikro adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota suatu perusahaan atau institusi dan biasa disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain sebagainya. Sedangkan pengertian SDM secara makro adalah penduduk suatu negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja. Secara garis besar, pengertian Sumber Daya Manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

2. Komponen Data Sumber Daya Manusia

Menurut Syaiful Bahri Jamarah (2017) Adapun komponen data-data SDM untuk meningkatkan dan mengelola SDM dalam mengembangkan usaha yaitu :

1). Kualitas pekerjaan dan inovatifnya

Kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Inovatif yaitu Kemampuan seseorang dalam mendayagunakan kemampuan dan keahlian untuk menghasilkan karya baru.

2). Kejujuran dalam bekerja

Kejujuran selain membawa banyak dampak positif juga membawa kepada kehidupan yang jauh lebih baik. Pentingnya kejujuran dalam bekerja wajib kita terapkan sejak usia dini agar senantiasa bersikap jujur dalam berbagai tindakan.

3). Kehadiran dalam bekerja

Kehadiran seorang karyawan sebagai sebuah kewajiban yang harus dilakukan kecuali ada hal-hal lain yang sifatnya penting dan hal tersebut dapat dipertanggung jawabkan oleh yang bersangkutan. Sistem kehadiran karyawan sudah ditentukan dan diatur dari perusahaan dan kemudian diterapkan di masing-masing bagian.

4). Sikap dalam bekerja

Sikap positif diperlukan terutama jika menemukan masalah dalam pekerjaan. Jangan langsung pasrah melainkan berusaha mencari berbagai jalan untuk mencari solusi permasalahannya. Bisa jadi ini langkah untuk mencapai posisi yang lebih tinggi jadi selesaikan dengan hati yang jernih.

5). Inisiatif dan kreatif

Seseorang akan dikatakan kreatif apabila dia mampu membuat atau menciptakan sesuatu, entah itu hasil pemikiran atau asumsi dari orang” yang belum pernah melihat hal yang dibuatnya, namun orang yang kreatif belum tentu inisiatif,

Sedangkan seseorang akan dikatakan mempunyai inisiatif apabila dia mampu melakukan sesuatu tanpa disadari oleh orang lain disekitarnya, mungkin pula dia selalu mengandalkan dirinya sendiri dalam melakukan hal apapun, namun orang yang punya inisiatif belum tentu kreatif. Kerjasama dengan pihak lain sangat diperlukan dalam bekerja, karena kerjasama akan membantu kelancaran dalam bekerja dan berjalannya suatu pekerjaan.

6). Keandalan dalam bekerja

Keandalan dalam menjaga pekerjaan berarti mampu menjalani kepatuhan terhadap prinsip-prinsip moral dan etika kerja; mampu mengembangkan karakter diri yang taat moral dan etika; mampu menjaga kejujuran dan keikhlasan hati untuk berkontribusi terhadap kemajuan perusahaan, serta mampu membebaskan diri dari kontrol dan pengaruh negatif orang lain.

7). Pengetahuan tentang pekerjaan

Pengetahuan yang harus dimiliki oleh seorang tenaga kerja agar dapat melakukan kerja dengan wajar, Pengalaman kerja ini sebelum ditempatkan dan harus diperoleh pada ia bekerja dalam pekerjaan tersebut.

8). Tanggung jawab terhadap pekerjaan

Dalam bertanggung jawab berarti kita sedang menyelesaikan sebuah masalah. Di dalam bekerja selalu saja ada kesalahan yang kita perbuat. Dan kesalahan tersebut harus dipertanggungjawabkan, harus diselesaikan. Di saat kita menyelesaikan masalah itu kita harus bijaksana dalam memilih cara untuk menyelesaikan masalah tersebut. Hal tersebut agar rasa tanggung jawab yang telah kita kerjakan dapat berhasil dengan baik. Sehingga masalah itu kita dapat selesaikan dengan bijaksana.

9). Pemanfaatan waktu dalam bekerja

Waktu tidak hanya setara dengan uang, namun lebih dari itu. Waktu merupakan aset tak kasat mata yang paling sulit untuk dikendalikan penggunaannya. Untuk itulah kita harus memanfaatkan waktu dengan lebih efisien lagi.

3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen SDM adalah meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam perusahaan melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis, dan sosial. Selain itu, Tujuan pengembangan sumber daya manusia menurut Martoyo (1992) adalah dapat ditingkatkannya kemampuan, keterampilan dan sikap karyawan/anggota organisasi sehingga lebih efektif dan efisien dalam mencapai sasaran-sasaran program ataupun tujuan organisasi.

B. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja karyawan

Menurut Wibowo (2017:7), kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas dan kuantitas sesuai dengan standar yang telah ditentukan berdasarkan tanggung jawab yang diberikan. Alasan perusahaan melakukan penilaian kinerja, (1). Manajer memerlukan evaluasi yang objektif terhadap kinerja karyawan pada masa lalu yang digunakan untuk membuat keputusan di bidang SDM di masa yang akan datang. (2). Manajer memerlukan alat yang memungkinkan untuk membantu karyawan memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan, mengembangkan karier dan memperkuat kualitas hubungan antar manajer dengan karyawan, (3). Memiliki kemampuan tentang gambaran kinerja karyawan. (4). Memiliki pemahaman terkait format skala dan instrumennya. (5). Termotivasi untuk melakukan pekerjaan rating secara sadar.

Kegunaan penilaian kinerja karyawan dilihat dari berbagai perspektif pengembangan perusahaan, yaitu: (1) Memudahkan manajemen untuk melakukan kesepakatan secara objektif dan rasional dengan karyawan (2). Terjadinya umpan balik pihak yang terlibat untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan (3). Memudahkan dalam mengambil keputusan terkait pemberian upah atau bonus atau kompensasi lainnya atas prestasi kerja karyawan. (4). Membantu dalam melakukan promosi, keputusan penempatan, perpindahan, dan penurunan jabatan didasarkan prestasi kerja. (5). Merekomendasikan pelatihan dan pengembangan bagi peningkatan kinerja karyawan (6). Umpan balik dijadikan panduan dalam perencanaan dan pengembangan karier karyawan.

2. Tujuan Kinerja Karyawan

Menurut Fahmi (2014:131) tujuan kinerja karyawan sebagai berikut :

1. Mencapai peningkatan yang dapat diraih dalam kinerja organisasi.
2. Bertindak sebagai pendorong perubahan dalam mengembangkan suatu budaya yang berorientasi pada kinerja
3. Meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan

3. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah :

1. Kualitas Kerja
2. Kuantitas
3. Ketepatan Waktu
4. Efektifitas
5. Kemandirian,

Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan (Robbins, 2016: 260). Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan (Robbin, 2016: 260). Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan.

C. Motivasi Kerja

1. Pengertian Motivasi Kerja

Manajemen sumber daya manusia pada dasarnya berisikan langkah-langkah perencanaan, penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan tertentu, baik tujuan individual maupun organisasi. Keberhasilan pengelolaan perusahaan bisnis sangat ditentukan oleh efektivitas kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia. Dalam hal ini, seorang manajer harus memiliki teknik yang dapat memelihara prestasi dan kepuasan kerja, antara lain dengan memberikan motivasi kepada karyawan agar dapat melaksanakan tugas dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Samsudin (2015:281), “motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau sekelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang ditetapkan”. Menurut Sunyoto (2015:4), “motivasi kerja adalah sebagai keadaan yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai keinginannya”. Menurut Fahmi (2013:107), “motivasi adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan”.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi

Motivasi yang ada dalam diri individu lazimnya tidak selalu sama dan cenderung dapat berubah dengan cepat dimana perubahan motivasi dalam diri individu disebabkan oleh banyak faktor, baik faktor internal maupun eksternal.

Oleh sebab itu, manajemen sumber daya manusia harus mengetahui faktor yang mendominasi perubahan motivasi dalam diri individu. Menurut Sutrisno (2014:117), “ada dua faktor yang mempengaruhi motivasi dalam diri karyawan, yaitu”:

1) Faktor intern, terdiri dari :

- a) Keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di muka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup ini orang mau mengerjakan apa saja, apakah pekerjaan itu baik atau jelek, apakah halal

atau haram, dan sebagainya. Keinginan untuk dapat hidup meliputi kebutuhan untuk :

1. Memperoleh kompensasi yang memadai
 2. Pekerjaan tetap walaupun penghasilan tidak begitu memadai
 3. Kondisi kerja yang aman dan nyaman
- b) Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Hal ini banyak dialami untuk kehidupan kita sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau bekerja.
- c) Keinginan untuk memperoleh penghargaan. Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, untuk memperoleh uang itu pun ia harus bekerja keras.
- d) Keinginan untuk memperoleh pengakuan. Bila diperinci, maka keinginan untuk memperoleh pengakuan itu dapat meliputi hal-hal:
1. Adanya penghargaan terhadap prestasi.
 2. Adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak.
 3. Pimpinan yang adil dan bijaksana.
 4. Perusahaan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat.
- e) Keinginan untuk berkuasa.

Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja. Kadang-kadang keinginan untuk berkuasa ini dipenuhi dengan cara-cara tidak terpuji, namun cara-cara yang dilakukan itu masih termasuk bekerja juga. Karyawan akan dapat merasa puas bila dalam pekerjaan terdapat:

1. Hak otonomi
2. Variasi dalam melakukan pekerjaan
3. Kesempatan untuk memberikan sumbangan pemikiran
4. Kesempatan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang telah dilakukan.

2) Faktor ekstern, terdiri dari;

- a) Kondisi Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan dan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut”.

b) Kompensasi yang Memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri serta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik. Adapun kompensasi yang kurang memadai akan membuat mereka kurang tertarik untuk bekerja keras, dan memungkinkan mereka bekerja tidak tenang, dari sini jelaslah bahwa besar kecilnya kompensasi sangat mempengaruhi motivasi kerja pada karyawan.

c) Supervisi yang baik

Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja pada karyawan agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan. Dengan demikian, posisi supervisi sangat dekat dengan para karyawan dan selalu menghadapi para karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Bila supervisi yang dekat para karyawan ini menguasai liku-liku pekerjaan dan penuh dengan sifat kepemimpinan maka suasana kerja akan bergairah dan bersemangat.

d) Adanya jaminan pekerjaan

Setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karir yang jelas dalam melakukan pekerjaan. Mereka bekerja bukannya untuk hari ini saja, tetapi mereka berhadapan akan bekerja sampai tua cukup dalam satu perusahaan saja, tidak usah sering kali pindah. Hal ini akan dapat terwujud bila perusahaan dapat memberikan jaminan karir untuk masa depan, baik jaminan akan adanya promosi jabatan, pangkat, maupun jaminan pemberian kesempatan untuk mengembangkan potensi diri.

e) Status dan tanggung jawab

Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Karyawan bukan hanya menghadapi kompensasi semata, tetapi pada satu masa mereka juga berharap akan dapat kesempatan menduduki jabatan dalam suatu perusahaan. Dengan menduduki jabatan, orang merasa dirinya akan dipercayai, diberi tanggung jawab, dan wewenang yang besar untuk melakukan kegiatan.

f) Peraturan yang fleksibel

Bagi perusahaan besar biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan. Sistem dan prosedur kerja ini dapat kita sebut dengan peraturan yang berlaku dan bersifat mengatur dan melindungi para karyawan. Semua ini merupakan aturan main yang mengatur hubungan kerja sama antara karyawan dengan perusahaan, termasuk hak dan kewajiban para karyawan, pemberian kompensasi, promosi, mutasi dan sebagainya.

3. Indikator Motivasi Kerja

Motivasi adalah daya dorong bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebesar mungkin demi keberhasilan organisasi mencapai tujuannya. Dengan pengertian bahwa tercapainya tujuan organisasi berarti tercapai pula tujuan pribadi para anggota organisasi yang bersangkutan (Sondang P. Siagian 2002:102). Sedangkan menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:93) motivasi adalah suatu dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya serta mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Indikator Motivasi Kerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:93) dalam Bayu Fadillah, et all (2013:5) sebagai berikut :

1. Tanggung Jawab

Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya

2. Prestasi Kerja

Melakukan sesuatu/pekerjaan dengan sebaik-baiknya

3. Peluang Untuk Maju

Keinginan mendapatkan upah yang adil sesuai dengan pekerjaan

4. Pengakuan Atas Kinerja

Keinginan mendapatkan upah lebih tinggi dari biasanya.

5. Pekerjaan yang menantang

Keinginan untuk belajar menguasai pekerjaannya di bidangnya.

D. Disiplin Kerja

1. Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan suatu kewajiban kantor atau instansi tempat bekerja wajib untuk memperhatikan kedisiplinan kerja pegawai agar kerja pegawai lebih meningkat dari sebelumnya dan pegawai tidak sesuka hati melakukan kegiatan yang tidak penting pada saat jam kerja. Disiplin kerja adalah sebuah konsep dalam tempat bekerja atau manajemen untuk menuntut pegawai berlaku teratur.

Disiplin merupakan keadaan yang menyebabkan atau memberi dorongan kepada pegawai untuk berbuat dan melakukan segala kegiatan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Disiplin yang baik tercermin dari besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas yang di berikan kepadanya. Sinambela (2019:332) "maka peraturan sangat diperlukan menciptakan tata tertib yang baik dalam kantor tempat bekerja, sebab kedisiplinan suatu kantor ataupun tempat bekerja dikatakan baik jika sebagian pegawai menaati peraturan-peraturan yang ada".

2. Tujuan Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah suatu tindakan yang digunakan para atasan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan pegawai untuk menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Ada beberapa pegawai yang terbiasa datang terlambat untuk bekerja dan melakukan tindakan yang tidak sopan di tempat kerja. Henry Simamora dalam Sinambela (2019:399) "tujuan utama tindakan pendisiplinan adalah memastikan bahwa perilaku-perilaku pegawai konsisten dengan aturan-aturan yang ditetapkan oleh instansi"

Siswanto dalam Rizki dan Suprajang (2017) berpendapat bahwa "Maksud dan sasaran dari disiplin kerja adalah terpenuhinya beberapa tujuan seperti":

- 1) Tujuan umum disiplin kerja adalah demi kelangsungan instansi sesuai dengan motif yang bersangkutan, baik hari ini maupun besok.
- 2) Tujuan khusus disiplin kerja:
 - a. Agar para pegawai mentaati segala peraturan dan kebijakan yang telah di tetapkan.
 - b. Dapat melaksanakan pekerjaan sebaik-baiknya serta mampu memberikan servis yang maksimum.
 - c. Dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana barang dan jasa kantor dengan sebaik-baiknya.
 - d. Pegawai mampu memperoleh tingkat kinerja yang tinggi.

3. Indikator Disiplin Kerja

Indikator disiplin kerja menurut Rivai (dalam Sinambela 2017:355) adalah sebagai berikut:

1. Kehadiran
2. Ketaatan pada peraturan kerja
3. Ketaatan pada standar kerja
4. Tingkat kewaspadaan tinggi
5. Bekerja etis

E. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan (Afandi, 2018 : 74). Menurut Nuraini, (2013 :114), kepuasan kerja adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan yang memperoleh pujian, hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaan dari pada balas jasa walaupun balas jasa itu penting.

Sedangkan menurut Dadang, (2013:15) kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Sedangkan menurut Badeni, (2017:43) kepuasan kerja karyawan adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat berupa sikap positif atau negative, puas atau tidak puas. Seorang karyawan yang merasa puas cenderung lebih jarang absen, memberikan kontribusi positif, dan bertahan diperusahaan. Sebaliknya, karyawan yang tidak merasa puas mungkin lebih sering absen, dapat mengalami stress yang mengganggu rekan kerja, dan mungkin secara terus menerus mencari pekerjaan lain (Moorhead dan Griffin 2013:71).

2. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja (Nuraini, 2013 : 115-116)

- a. Upah yang cukup
Upah yang cukup untuk memenuhi kebutuhan merupakan keinginan setiap karyawan.
- b. Perlakuan yang adil
Setiap karyawan ingin diperlakukan secara adil, tidak saja dalam hubungan dengan upah, tetapi juga hal lain, untuk menciptakan persepsi yang sama antara atasan dan bawahan mengenai makna adil yang sesungguhnya.
- c. Ketenangan bekerja
Karyawan menginginkan ketenangan, bukan saja hubungannya dengan pekerjaannya tetapi juga menyangkut kesejahteraan keluarganya.
- d. Perasaan diakui
Setiap karyawan ingin perasaan diakui sebagai karyawan yang berharga dan sebagai anggota kelompok yang dihormati.
- e. Penghargaan hasil kerja
Karyawan menginginkan agar hasil karyawannya dihargai, hal ini bertujuan agar karyawan merasa senang dalam bekerja dan akan selalu bekerja dengan giat.
- f. Penyalur perasaan

Perasaan yang menghinggapi karyawan bias menghambat gairah karyawan. hal ini dapat diatasi melalui komunikasi dua arah secara timbal balik.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja

Menurut Afandi, (2018 : 79), kepuasan kerja memiliki pengaruh sebagai berikut :

- a) Terhadap produktifitas
Produktifitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja hanya jika tenaga kerja mempersepsikan bahwa apa yang telah dicapai perusahaan sesuai dengan apa yang mereka terima yaitu adil dn wajar serta diasosiasikan dengan performa kerja yang unggul.
- b) Ketidakhadiran
Ketidakhadiran sifatnya lebih spontan dan kurang mencerminkan ketidakpuasan.
- c) Keluarnya pekerja
Berhenti atau keluarnya karyawan dari pekerjaannya mempunyai akibat ekonomis yang besar, maka besar kemungkinan behubungan dengan ketidakpuasan kerja.
- d) Respon terhadap ketidakpuasan kerja :
 1. Keluar (*Exit*) yaitu meninggalkan pekerjaan termasuk mencari pekerjaan lain.
 2. Menyuarakan (*Voice*) yaitu memberikan saran dan perbaikan dan mendiskusikan masalah dengan atasan untuk memperbaiki kondisi.
 3. Mengabaikan (*Neglect*) yaitu sikap dengan membiarkan keadaan menjadi lebih buruk seperti sering absen atau semakin sering membuat kesalahan.
 4. Kesetiaan (*loyalty*) yaitu menunggu secara pasif sama kondisi menjadi lebih baik termasuk membela perusahaan terhadap kritik dari luar.

4. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut (Afandi, 2018:82), indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

- a) Pekerjaan

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

b) Upah

Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

c) Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

d) Pengawas

Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

e) Rekan kerja

Seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

F. Loyalitas Kerja

1. Pengertian Loyalitas Kerja

Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Loyalitas karyawan adalah kesetiaan karyawan pada perusahaan. Kesehatan karyawan bukan hanya fisik, tetapi kesetiaan non fisik yang artinya pikiran dan perhatiannya terhadap perusahaan. Menurut Poewadaminta (2013:609) loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian, dan kepercayaan yang diberikan atau ditunjukkan kepada seseorang atau organisasi yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik.

Steers dan Porter, dalam Nitisemito (2016:177) berpendapat bahwa pertama loyalitas kepada perusahaan sebagai sikap, yaitu sejauh mana seseorang karyawan mengidentifikasi tempat kerja yang ditunjukkan dengan keinginan untuk bekerja dan berusaha sebaik baiknya dan kedua, loyalitas terhadap perusahaan sebagai perilaku yaitu proses dimana seorang karyawan mengambil keputusan yang pasti untuk tidak keluar dari perusahaan apabila membuat kesalahan. Menurut Hasibuan

(2016) loyalitas merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatan, dan organisasi.

Menurut Reinheld, dalam Susanto (2014:179) semakin tinggi loyalitas karyawan dalam suatu perusahaan, maka akan semakin mudah dalam peningkatan kinerja dan pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pelaksanaan kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas, sehingga dengan demikian karyawan melaksanakan pekerjaan dengan baik, karyawan melaksanakan tugasnya dengan adanya rasa kesenangan dalam melakukan tugas dan pekerjaannya.

2. Indikator Loyalitas Kerja

Loyalitas karyawan tidak terbentuk begitu saja dalam perusahaan, tetapi ada beberapa indikator yang mewujudkan loyalitas tersebut. Indikator loyalitas yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto, dalam Trianasari (2014) antara lain:

- 1) Taat Pada Peraturan
- 2) Tanggung jawab pada perusahaan
- 3) Kemauan untuk bekerja sama
- 4) Rasa memiliki terhadap perusahaan
- 5) Hubungan antar pribadi
- 6) Kesukaan terhadap pekerjaan

3. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan

Loyalitas akan terwujud apabila kebutuhan hidup pekerjaannya dapat terpenuhi, sehingga perusahaan betah dalam melakukan pekerjaannya. Menurut Steers dan Porter, dalam Kusumo (2016) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu :

- 1) Karakteristik Pribadi

Karakteristik pribadi meliputi usia, masa kerja, umpan balik, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan prestasi yang dimiliki.

2) Karakteristik Pekerjaan

Berupa tantangan kerja, identifikasi tugas, umpan balik tugas, dan kecocokan tugas.

3) Karakteristik Desain Perusahaan

Dilihat dari tingkat keikutsertaan dalam pengambilan setiap keputusan di perusahaan.

4) Pengalaman yang Diperoleh Dalam Pekerjaan

Meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya dan rasa aman terhadap perusahaan.

B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian

1. Pengaruh antara Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Gibson (dalam Warsito, 2008:99), kinerja individual dipengaruhi oleh faktor motivasi, kemampuan, dan lingkungan kerja. Faktor motivasi mempunyai hubungan langsung dengan kinerja individual karyawan. Kinerja karyawan akan menjadi meningkat jika adanya dorongan motivasi, begitupun sebaliknya, jika karyawan tidak didorong dengan motivasi akan mengakibatkan kinerja yang buruk. Dengan adanya motivasi kerja dapat dilihat lebih mudah dalam pencapaian kinerja yang baik dan akan diharapkan dalam instansi ini. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan peneliti yaitu ada hubungan positif antara motivasi kerja dengan kepuasan kerja. semakin tinggi motivasi kerja maka semakin tinggi kepuasan kerja dan sebaliknya semakin rendah motivasi kerja karyawan semakin rendah kepuasan kerja karyawan. Kinerja karyawan akan menjadi meningkat jika adanya dorongan motivasi, begitupun sebaliknya, jika karyawan tidak didorong dengan motivasi akan mengakibatkan kinerja yang buruk. Dengan adanya motivasi kerja dapat dilihat lebih mudah dalam pencapaian kinerja yang baik dan akan diharapkan dalam instansi ini.

2. Pengaruh antara Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Disiplin merupakan perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan dan prosedur kerja yang ada pada organisasi, baik secara tertulis maupun yang tidak tertulis. Disiplin kerja yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan karyawan yang tidak disiplin memperlambat pencapaian tujuan perusahaan.

Disiplin kerja merupakan hal yang harus ditanamkan dalam diri tiap karyawan. Kesadaran karyawan diperlukan dengan mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan. Selain itu perusahaan sendiri harus mengusahakan agar peraturan itu bersifat jelas, mudah dipahami dan berlaku bagi semua karyawan (Hasibuan, 2008).

3. Pengaruh antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja dan kinerja memiliki hubungan yang sangat erat (Eliyana et al., 2019). Kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional yang positif dan optimis atas penilaian hasil kerja dan pengalaman kerja (Padmanabhan, 2021). Kepuasan kerja karyawan yang tinggi biasanya akan meningkatkan kinerja karyawan. Kepuasan kerja dapat menentukan tingkat kinerja karyawan yang tinggi maupun rendah. Adanya tingkat kepuasan kerja diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan oleh perusahaan dalam memperoleh hasil kerja yang baik dalam menghasilkan produktivitas yang baik.

4. Pengaruh antara Loyalitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Riyanti (2017:6), mengatakan bahwa loyalitas kerja karyawan adalah tekad dan kemampuan untuk mengikuti dengan penuh kesadaran, tanggung jawab, tekad dan kemampuan yang harus ditunjukkan dalam sikap dan perilaku sehari-hari, dan dalam pelaksanaan tugas. Tingkat loyalitas sangat mempengaruhi kinerja karyawan, perusahaan dapat berjalan dengan baik bila loyalitas dapat dikelola dengan semaksimal mungkin, karena loyalitas kerja sangat berpengaruh untuk membangun kenyamanan pada kinerja karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan.

C. Hasil penelitian yang sesuai sebagai Rujukan penelitian

Sebagai Pandangan dari penelitian terdahulu, maka dari itu peneliti akan memaparkan hasil penelitian terdahulu yang memiliki pembahasan yang sama dari masing-masing.

Table 2.1
Rujukan Terlebih Dahulu

No	Peneliti dan tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Cici Permata Sari, Wasiman (2020)	Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt .Matahari Department Store	Disiplin kerja (X1), Motivasi kerja (X2), Kinerja karyawan (Y)	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT .Matahari Department Store
2	Anastavia Dwi Astuti (2019)	Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada Karyawan Karyawan PT.Matahari Departement Store,Tbk)	Kepemimpinan (X1), Motivasi (X2),Lingkungan kerja (X3), Kinerja Karyawan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Matahari Departement Store
3	Tiyas Nilawati (2016)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Komitmen, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Matahari Department Store Kediri	Lingkungan Kerja (X1), Komitmen (X2), Disiplin Kerja (X3), Kinerja Karyawan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan Lingkungan kerja, komitmen, dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Matahari Department Store kediri tbk.

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
4	Ardi Saputra (2021)	Pengaruh Kompensasi, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT, Matahari Department Store Psx, Palembang	Kompensasi (X1), Motivasi (X2), Disiplin Kerja (X3) Kinerja Karyawan (Y)	Hasil Penelitian Menunjukkan secara parsial kompensasi, motivasi, dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Matahari Departement store
5	Revanda Bela Oktaviana, Heptari Elita Dewi, Imaniar Ilmi Pariasa (2022)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Matahari Jaya Internasional	Gaya kepemimpinan (X1), Motivasi (X2), Disiplin kerja (X3), Kinerja karyawan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan.
6	Martinus Buulolo, Sri Langgeng Ratnasari, Herni Widiyah Nasrul (2017)	Pengaruh Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, Iklim Organisasi, Motivasi, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Matahari Departement Store Nagoya Hill Batam	Karakteristik Individu (X1), lingkungan kerja (X2), Iklim organisasi (X3), Kompensasi (X4), kinerja karyawan (Y)	Hasil penelotian menunjukkan bahwa karakteristik individu, lingkungan kerja, iklim organisasi dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
7	Nur Azizah	Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Matahari Departemen Store Bangkalan Plaza (2009)	Motivasi (X1), disiplin kerja (X2), kinerja karyawan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan motivasi dan disiplin kerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

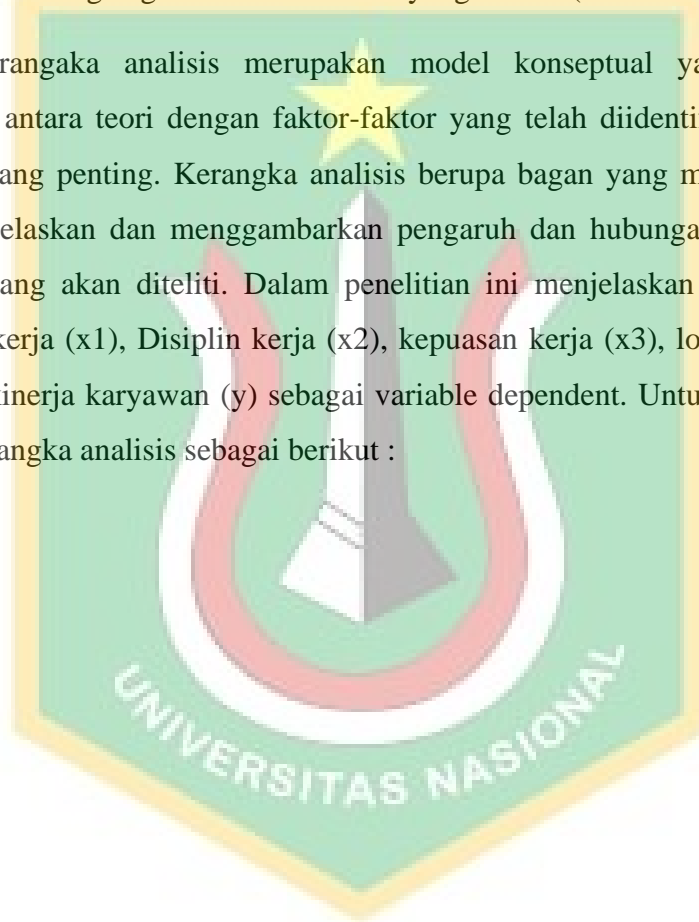
No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
8.	Katmiatun Katmiatun, Nurul Qomari, Nurul Iman (2021)	Pengaruh Pengembangan Karir, Disiplin, dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Matahari Departement Store Cabang City of Tomorrow	Pengembangan karir (X1), disiplin (X2), stress kerja (X3), kinerja karyawan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan pengembangan karir, disiplin dan stress kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
9	Iman Enuar Halawa, Marni Irawaty Manalu, Siti Syfa Meutia, Maya Agustina Tanjung (2021)	Pengaruh Komunikasi, Pelatihan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Matahari Departemen Store Thamrin Plaza Medan	Komunikasi (X1), pelatihan (X2), kompetensi (X3) kinerja karyawan (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan komunikasi, pelatihan dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
10	Lili Suriani Hia (2013)	Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Divisi Operasional pada PT Matahari Department Store Cabang WTC Serpong	Disiplin kerja (X1), Kinerja karyawan (Y)	Hasil Penelitian menunjukkan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan divisi operasional pada PT Matahari Department Store Cabang WTC Serpong

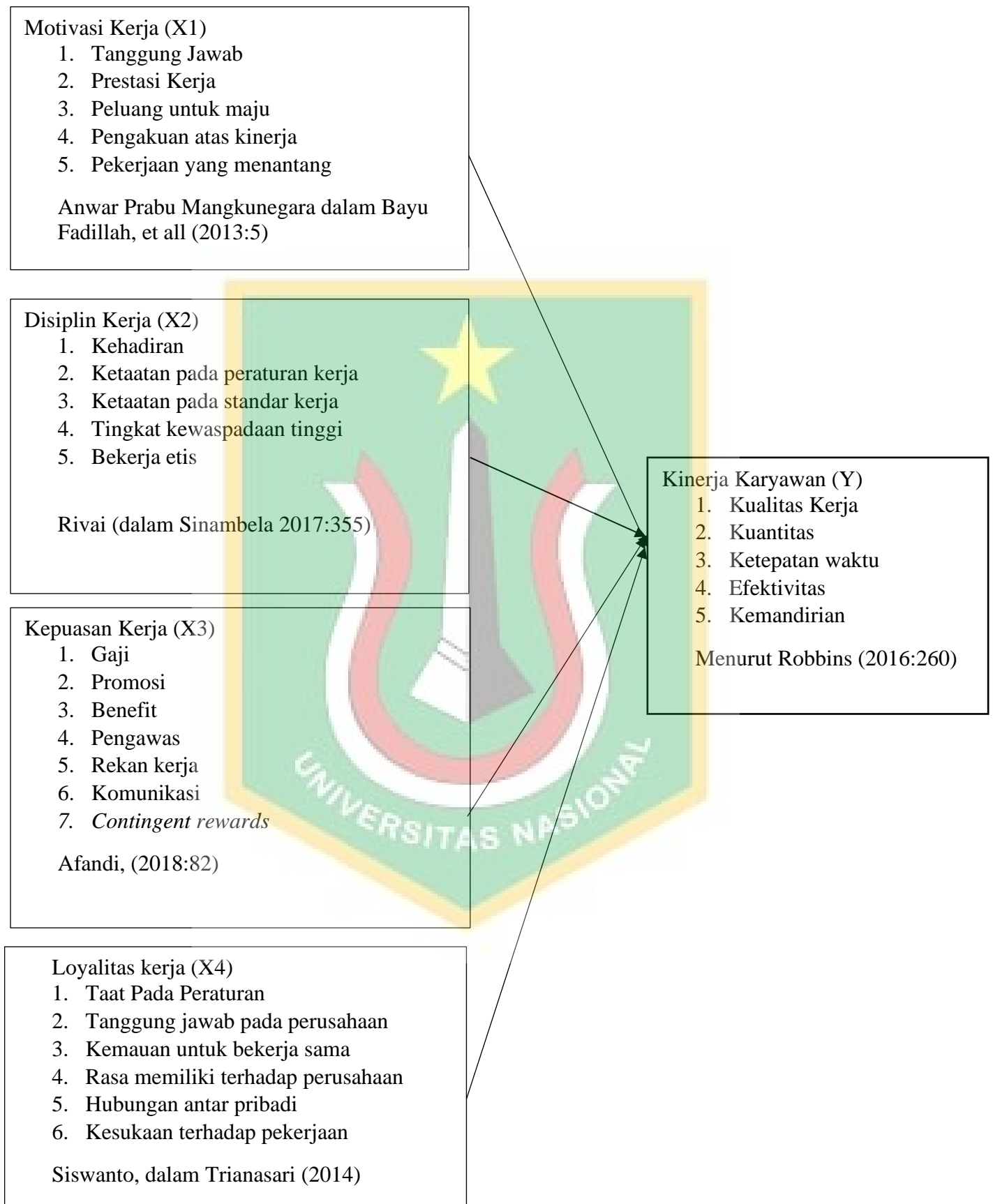
Sumber : Jurnal Peneliti Terdahulu

D. Kerangka Analisis

Kerangka analisis adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka analisis ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Kerangka ini didapatkan dari konsep ilmu teori yang dipakai sebagai landasan penelitian yang didapatkan pada tinjauan pustaka atau kalau boleh dikatakan oleh peneliti merupakan ringkasan dari tinjauan pustaka yang dihubungkan dengan garis sesuai variabel yang diteliti (Astri. 2008).

Kerangka analisis merupakan model konseptual yang menjelaskan hubungan antara teori dengan faktor-faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka analisis berupa bagan yang mempunyai tujuan untuk menjelaskan dan menggambarkan pengaruh dan hubungan antar beberapa variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang Analisis Motivasi kerja (x1), Disiplin kerja (x2), kepuasan kerja (x3), loyalitas kerja (x4) terhadap kinerja karyawan (y) sebagai variable dependent. Untuk lebih jelas bisa dilihat kerangka analisis sebagai berikut :





Gambar 2 1 Kerangka Penelitian

E. Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan terhadap suatu pernyataan dengan menggunakan metode statistik sehingga diperoleh hasil tes yang signifikan. Dengan pengujian statistik hipotesis, hipotesis dapat diterima (data tidak memberikan bukti untuk menolak hipotesis) atau ditolak (data memberikan bukti untuk menolak hipotesis).

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka dalam penelitian ini dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Motivasi Kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan (Y) PT. Matahari departemen Store Jakarta Timur.
- H2 : Disiplin Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan (Y) PT. Matahari Departement Store Jakarta Timur.
- H3 : Kepuasan Kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan (Y) PT. Matahari Departement Store Jakarta Timur.
- H4 : Loyalitas Kerja (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. Matahari Departement Store Jakarta Timur.

