

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis

2.1.1 Teori Perilaku

Perilaku merupakan defenisi dari teori kinerja, teori perilaku adalah suatu pendekatan yang mencoba menjelaskan perilaku manusia di dalam organisasi. Dalam konteks kinerja pegawai, teori perilaku berfokus pada faktor yang mempengaruhi kinerja dan produktivitas pegawai. Menurut Rivai (2017), kinerja meruapakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan peranya dalam organisasi.

Teori ini berpendapat bahwa perilaku pegawai dalam bekerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti motivasi, kepribadian, hubungan antarpersonal, dan lingkungan kerja. Suatu penelitian yang dilakukan oleh Darmawan (2017) yang membahas tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang mendukung, seperti budaya organisasi yang positif dan hubungan antarpekerja yang humoris, memiliki pengaruh positif terhadap kinerja. Teori perilaku dalam kinerja pegawai berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku dan kinerja pegawai.

2.1.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan Dinas Pariwisata dalam mengelola, mempromosikan dan mengembangkan pariwisata. Menurut Burso (2018:89) kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai pegawai baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam mencapai visi dan misi dan tujuan organisasi dengan kemampuan menyelesaikan masalah sesuai dengan waktu yang ditentukan dan tidak melanggar hukum. Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah di capai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (Kasmir, 2017:182).

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2015:67) mengungkapkan Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

Sedangkan menurut Atikah (2019) Kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seorang karyawan yang ditampilkan sebagai prestasi kerja sesuai dengan peranannya dalam sebuah perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Dan menurut Rantundo dan Sacket (2019:18) mendefinisikan Kinerja adalah kegiatan yang

mencakup semua Tindakan atau perilaku yang dikontrol oleh individu dan memberi kontribusi pada pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.

Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Harianjda (2019) yang menyatakan Kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan atau pegawai atau perilakunya nyata yang ditampilkan sesuai dengan peranya dalam organisasi.

Sedangkan menurut Hasibuan, (2019) Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya dan didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan proses pencapaian tujuan organisasi dan hasil dari usaha sumber daya manusia itu sendiri dalam sebuah organisasi. Hal ini juga berlaku bagi pegawai Dinas Pariwisata Kota Medan dalam mengerjakan pekerjaannya, bagaimana pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya dan kualitas yang dapat ditingkatkan, serta dapat mencapai kinerja yang maksimal.

1.1.1.2 Tujuan Kinerja

Menurut Rivai (2010: 311) tujuan kinerja pada dasarnya meliputi :

- a. Untuk mengetahui tingkat prestasi pegawai.
- b. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji pokok dan intensif uang.

- c. Mendorong pertanggung jawaban dari karyawan.
- d. Meningkatkan motivasi kerja.
- e. Meningkatkan etos kerja.
- f. Sebagai pembeda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya.
- g. Memperkuat hubungan karyawan melalui diskusi tentang kemajuan kerja mereka.
- h. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan sumber daya manusia dan karir.
- i. Membantu penempatan karyawan sesuai dengan pencapaian hasil kerjanya.
- j. Sebagai alat untuk tingkatan kinerja.

1.1.1.3 Manfaat Kinerja

Menurut Rivai (2013: 315) manfaat kinerja pada dasarnya meliputi :

- a. Perbaikan prestasi, dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan prestasi karyawan.
- b. Keputusan penempatan, membantu dalam promosi, perpindahan dan penurunan pangkat pada umumnya.
- c. Sebagai perbaikan kinerja pegawai.
- d. Sebagai latihan dan pengembangan pegawai.

- e. Umpan balik sumber daya manusia. Prestasi yang baik atau buruk diseluruh perusahaan mengidentifikasikan seberapa baik Sumber Daya Manusianya berfungsi.

2.1.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

(Mangkunegara ,2010) menjelaskan terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai,yaitu :

- a. Faktor internal yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang misalnya,kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah.
- b. Faktor eksternal yaitu yang berasal dari lingkungan seperti perilaku,sikap dan tindakan-tindakan rekan kerja,bawahan atau pimpinan.

Menurut Mangkunegara, (2017), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ada dua yaitu :

- a. Faktor kemampuan

Secara psikologis kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan reality. Artinya karyawan terdiri dari kemampuan potensi di atas rata-rata dengan Pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan tampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

b. Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja dan motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan dari karyawan yang terterah untuk mencapai tujuan organisasi.

Selanjutnya menurut Samsuddin, (2018) faktor yang mempengaruhi kinerja ialah :

1. Kemampuan, yaitu kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi dan minat.
2. Kemauan, yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
3. Energi, yaitu sumber kekuatan dari dalam diri seseorang. Dengan adanya energi seseorang mampu merespon dan bereaksi terhadap apapun yang dibutuhkan tanpa berpikir Panjang atau perhatian secara sadar sehingga ketajaman mental serta konsentrasi dalam mengelola pekerjaan lebih tinggi.
4. Teknologi, yaitu penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan.
5. Kompensasi, yaitu sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.

6. Kejelasan tujuan, yaitu tujuan yang harus dicapai oleh pegawai. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat terarah dan berjalan lebih efektif dan efisien.
7. Keamanan, yaitu kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya, akan memengaruhi kepada kinerjanya.

1.1.1.4 Indikator Kinerja

Menurut Afandi (2018:89) indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

- a. Kuantitas hasil kerja
Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
- b. Kualitas hasil kerja
Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
- c. Efisiensi dalam melaksanakan tugas
Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.
- d. Disiplin kerja
Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku

e. Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

f. Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu sudah mencapai tujuan apa belum.

g. Kepemimpinan

Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

h. Kejujuran

Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.

i. Kreativitas

Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

Menurut Mangkunegara, (2017) terdapat beberapa indikator kinerja karyawan, yaitu:

a. Kualitas kerja

b. Kuantitas kerja

c. Keandalan kerja

d. Sikap kerja.

Selanjutnya menurut Fattah, (2017) untuk mengukur kinerja dapat menggunakan indikator sebagai berikut :

- a. Hasil kerja, dengan indikator kuantitas hasil kerja kualitas hasil kerja, dan efisiensi dalam melaksanakan tugas.
- b. Perilaku kerja, dengan indikator disiplin kerja, inisiatif, dan ketelitian.
- c. Sifat pribadi, dengan indikator kepemimpinan, kejujuran dan kreativitas.

Dari beberapa pengukuran kinerja di atas, maka kinerja membuat pegawai mengetahui tentang hasil dan produktivitasnya ,hal tersebut yang berguna sebagai bahan pertimbangan yang baik dalam menentukan pengambilan keputusan dan membantu pihak manajemen mengenai pemberian bonus, kenaikan upah, pemindahan maupun pemutusan hubungan kerja.

2.1.2 Disiplin Kerja

2.1.2.1 Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan aspek penting dalam mencapai tujuan dan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan. Dengan adanya disiplin yang tinggi, pegawai akan lebih fokus dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja.

Menurut Mangkunegara (2017:129) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Disiplin kerja berguna untuk mengajarkan pegawai dalam menaati aturan, prosedur dan kebijakan organisasi agar dapat berkinerja lebih baik. Menurut Sinambela (2019), tingkat kedisiplinan yang tinggi pada pegawai dapat meningkatkan *output* kerja yang dapat dihasilkan oleh pegawai tersebut. Sriyono (2017) berpendapat bahwasanya terdapat pengaruh secara langsung dari disiplin kerja pada tingkat kinerja pegawai. Siagian (2016:278), berpendapat Disiplin kerja merupakan 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-sankinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Disiplin adalah kondisi dalam organisasi ketika pegawai berperilaku sesuai dengan aturan dan standar perilaku yang dapat diterima organisasi. Disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Disiplin pegawai yang baik akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan organisasi.

Menurut (Hasibuan, 2018:193) menyatakan bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Singodimedjo dalam buku Edy Sutrisno (2017:86) Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Menurut Singodimedjo dalam buku Edy Sutrisno (2017:86) Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Sedangkan menurut Keith Davis dalam buku Anwar Prabu Mangkunegara (2016:129) Disiplin Kerja adalah sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi.

Jadi, seseorang akan bersedia mematuhi peraturan serta melaksanakan tugas-tugasnya, baik secara sukarela maupun karena terpaksa. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa disiplin merupakan sikap atau perilaku ketaatan seseorang atau sekelompok orang yang sesuai prosedur serta terhadap peraturan baik secara tertulis maupun tidak tertulis, yang tercermin dalam bentuk tingkah laku dan perbuatan. Dengan ditetapkannya peraturan tertulis maupun tidak tertulis diharapkan agar para pegawai memiliki sikap disiplin yang tinggi dalam bekerja, sehingga produktivitas kerja meningkat.

2.1.2.2 Tujuan Disiplin Kerja

Menurut (Rizki dan Suprajang, 2017), maksud dan sasaran terpenuhinya sasaran dari disiplin kerja adalah terpenuhinya beberapa tujuan seperti :

1. Tujuan umum didiplin kerja adalah demi kelangsungan perusahaan sesuai dengan motif perusahaan, yang bersangkutan, baik hari ini maupun hari esok.
2. Tujuan khusus disiplin kerja, yaitu :
 - a. Agar para tenaga kerja menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan perusahaan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta melaksanakan perintah manajer.
 - b. Dapat melaksanakan pekerjaan sebaik-baiknya serta mampu memberikan servis yang maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan perusahaan sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.
 - c. Dapat menggunakan dan memelihara saran dan prasarana barang dan jasa perusahaan dengan sebaik-baiknya.
 - d. Dapat bertindak dan berperilaku sesuai dengan norma-norma yang berlaku pada perusahaan.
 - e. Tenaga kerja mampu memperoleh tingkat produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan, baik dalam jangka Panjang maupun jangka pendek.

2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Faktor yang mempengaruhi disiplin kerja menurut (Aziz, 2019) ada lima yaitu :

1. Tujuan dan kemampuan
2. Kepemimpinan
3. Kompensasi
4. Sanksi hukum
5. Pengawasan

Menurut (Khoirinisa, 2019) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja adalah :

- a. Besar kecilnya pemberian kompensasi.
- b. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan.
- c. Ada tidaknya aturan pasti yang dijadikan pegangan.
- d. Keberanian pimpinan dalam mengambil Tindakan.
- e. Ada tidaknya pengawasan pemimpin.
- f. Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan.
- g. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

2.1.2.4 Bentuk-bentuk Disiplin Kerja

Terdapat dibagi menjadi dua bentuk-bentuk disiplin kerja menurut (Ilahi, 2017) dua bentuk tersebut, antara lain :

1. *Self imposed discipline* (Disiplin yang timbul dari dirinya).
Disiplin yang timbul dari diri sendiri kepuasan kerja, sehingga

kepuasan juga mempengaruhi disiplin kerja karyawan dalam perusahaan, yang artinya jika kepuasan kerja karyawan tinggi semakin tinggi pula disiplin karyawan tersebut. Dan sebaliknya jika kepuasan kerja karyawan rendah maka disiplin karyawan tersebut juga rendah kesadaran karyawan itu sendiri, karena tugas dan kewajibannya. Jadi siklus yang ada pada diri karyawan mengikuti tingkat kepuasan karyawan.

2. *Comand discipline* (Disiplin berdasarkan perintah). Disiplin ini yang timbul karena adanya peraturan atau sanksi yang diberlakukan di dalam organisasi. Tetapi disiplin tersebut ialah disiplin yang tidak ada niatan dari seorang karyawan, melainkan hanya paksaan dan hanya mengikuti peraturan yang ada, agar tidak dikenakan surat teguran dari pihak *Human Resources* (HR).

2.1.2.5 Indikator Disiplin Kerja

Indikator Disiplin Kerja Adapun indikator disiplin kerja menurut Alfred R. Lateiner dalam Jundah Ayu (2015:3) adalah :

- a. Ketepatan waktu jika karyawan datang ke kantor tepat waktu, pulang kantor tepat waktu, serta karyawan dapat bersikap tertib maka dapat dikatakan karyawan tersebut memiliki disiplin kerja yang baik.
- b. Pemanfaatan sarana Karyawan yang berhati-hati dalam menggunakan peralatan kantor untuk menghindari terjadinya

kerusakan pada alat kantor merupakan cerminan karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik.

- c. Tanggung jawab yang tinggi Karyawan yang selalu menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab terhadap hasil kerjanya, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang tinggi.
- d. Ketaatan terhadap aturan kantor karyawan yang memakai seragam sesuai aturan, mengenakan kartu tanda identitas, ijin apabila tidak masuk kantor, juga merupakan cerminan disiplin yang tinggi.

2.1.3 Motivasi Kerja

2.1.3.1 Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi merupakan faktor penting dalam mendorong kinerja yang tinggi dan berkelanjutan. Sebagai makhluk sosial manusia membutuhkan bantuan orang lain. Manusia akan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhannya dan memerlukan motivasi atau dorongan dari orang lain untuk mencapai apa yang menjadi tujuan hidupnya.

Pimpinan organisasi merupakan orang yang bekerja dengan bantuan dari para bawahannya, yaitu pegawai. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban dari seorang pimpinan untuk mengusahakan agar para pegawai berprestasi. Kemampuan bawahan untuk dapat berprestasi disebabkan dengan adanya dorongan atau motivasi.

Coulter dan Robbins, (2014:530), menyatakan motivasi adalah kerelaan untuk mengarahkan segenap upaya untuk mencapai tujuan organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan usaha untuk memuaskan beberapa kebutuhan individu.

Pemberian motivasi dengan tepat akan dapat menimbulkan semangat, gairah dan keikhlasan kerja dalam diri seseorang. Meningkatnya kegairahan dan kemauan untuk bekerja dengan sukarela tersebut akan menghasilkan pekerjaan yang lebih baik, sehingga akan meningkatkan kinerja. Sedangkan seseorang yang mempunyai motivasi kerja rendah, mereka akan bekerja seenaknya dan tidak berusaha untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

Motivasi kerja dapat memberi energi yang menggerakkan segala potensi yang ada, menciptakan keinginan yang tinggi dan luhur serta meningkatkan kegairahan dan kebersamaan. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2015:143) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi dibutuhkan oleh semua orang, dan diperlukan setiap hari untuk menjalankan kehidupan, membantu orang lain, memimpin sekelompok orang dan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut *American Encyclopedia* dalam Hageman, (2013:96) mendefinisikan motivasi sebagai suatu kecenderungan dalam diri

seorang yang meningkatkan daya tahan dan mengarahkan tingkah lakunya. Motivasi mencakup faktor kebutuhan emosional dan biologis, yang hanya dapat diduga dari pengamatan tingkah laku. Oleh karena itu motivasi yang efektif perlu diberikan kepada para pegawai, sehingga para pegawai tidak selalu mengeluh tentang hal-hal sepele, tidak melanggar setiap aturan yang diberikan instansi dan juga tidak saling menyalahkan sesama pegawai.

2.1.3.2 Tujuan Motivasi Kerja

Tujuan Motivasi Kerja Menurut Sunyoto Danang (2012:198) adapun tujuan motivasi kerja adalah :

- a. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan.
- b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- c. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan.
- d. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- e. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan.

2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Saydan dalam Sayuti (2007) yang dikutip oleh Gustisyah, Raika (2009), menyebutkan motivasi kerja seseorang di dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor internal yang berasal dari proses psikologis dalam diri seseorang dan faktor eksternal yang berasal dari luar diri (*environment factors*).

- a. Faktor Internal, Faktor Internal terdiri dari:

- 1) Kematangan Pribadi Orang yang bersifat egois dan kemanjamaanjaan biasanya akan kurang peka dalam menerima motivasi yang diberikan sehingga agak sulit untuk dapat bekerjasama dalam membuat motivasi kerja. Oleh sebab itu kebiasaan yang dibawa sejak kecil, nilai yang dianut dan sikap bawaan seseorang sangat mempengaruhi motivasinya.
- 2) Tingkat Pendidikan Seorang pegawai yang mempunyai tingkat pendidikan yang lebih tinggi biasanya akan lebih termotivasi karena sudah mempunyai wawasan yang lebih luas dibandingkan dengan karyawan yang lebih rendah tingkat pendidikannya, Demikian juga sebaliknya jika tingkat pendidikan yang dimiliki tidak digunakan secara maksimal ataupun tidak dihargai sebagaimana layaknya oleh manajer maka hal ini akan membuat karyawan tersebut mempunyai motivasi yang rendah di dalam bekerja.
- 3) Keinginan dan Harapan Pribadi Seseorang mau bekerja keras bila ada harapan pribadi yang hendak diwujudkan menjadi kenyataan.
- 4) Kebutuhan Kebutuhan biasanya berbanding sejajar dengan motivasi, semakin besar kebutuhan seseorang untuk dipenuhi, maka semakin besar pula motivasi yang karyawan tersebut untuk bekerja keras.

- 5) Kelelahan dan Kebosanan Faktor kelelahan dan kebosanan mempengaruhi gairah dan semangat kerja yang pada gilirannya juga akan mempengaruhi motivasi kerjanya.
 - 6) Kepuasan Kerja Kepuasan kerja mempunyai korelasi yang sangat kuat kepada tinggi rendahnya motivasi kerja seseorang. Karyawan yang puas terhadap pekerjaannya akan mempunyai motivasi yang tinggi dan committed terhadap pekerjaannya. Tinggi rendahnya kepuasan karyawan dapat tercermin dari produktivitas kerjanya yang tinggi, jarang absen, sanggup bekerja ekstra, tingkat turn over yang rendah dan sejumlah indikator positif lainnya yang bermuara pada peningkatan kinerja perusahaan.
- b. Faktor Eksternal, Faktor Eksternal terdiri dari:
- 1) Kondisi Lingkungan Kerja Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Lingkungan pekerjaan meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut.
 - 2) Kompensasi yang memadai, kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan

untuk memberikan dorongan kepada para karyawan untuk bekerja secara baik.

- 3) Supervisi yang baik Mathis dan Jackson (2006) yang dikutip oleh Gustisyah, Raika (2009), menyatakan bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang supervisor dalam memberikan inspirasi, semangat, dan dorongan kepada orang lain (pegawai) untuk mengambil tindakan-tindakan. Pemberian dorongan ini dimaksudkan untuk mengingatkan orang-orang atau pegawai agar mereka bersemangat dan dapat mencapai hasil sebagaimana dikehendaki dari orang tersebut. Oleh karena itu seorang *supervisor* dituntut pengenalan atau pemahaman akan sifat dan karakteristik bawahannya, suatu kebutuhan yang dilandasi oleh motif dengan penguasaan *supervisor* terhadap perilaku dan tindakan yang dibatasi oleh motif, maka *supervisor* dapat mempengaruhi bawahannya untuk bertindak sesuai dengan keinginan organisasi.
- 4) Ada Jaminan Karir (Penghargaan atas prestasi) Karir adalah rangkaian posisi yang berkaitan dengan kerja yang ditempati seseorang sepanjang hidupnya. Para karyawan mengejar karir untuk dapat memenuhi kebutuhan individual secara mendalam. Setiap orang akan bersedia untuk bekerja secara keras dengan mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan

karir yang jelas dalam melakukan pekerjaan. Hal ini akan dapat terwujud bila perusahaan dapat memberikan jaminan karir untuk masa depan, baik berupa promosi jabatan, pangkat, maupun jaminan pemberian kesempatan dan penempatan untuk dapat mengembangkan potensi yang ada pada diri karyawan tersebut.

- 5) Status dan Tanggung Jawab Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan dan harapan setiap karyawan dalam bekerja. Seseorang dengan menduduki jabatan akan merasa dirinya dipercayai, diberi tanggung jawab dan wewenang yang lebih besar untuk melakukan kegiatankegiatannya. Jadi status dan kedudukan ini merupakan stimulus atau dorongan untuk memenuhi kebutuhan *sence of achievement* dalam tugas sehari-hari.
- 6) Peraturan yang Fleksibel Wahjosumidjo (1997) yang dikutip oleh Gustisyah, Raika (2009), berpendapat bahwa sistem dan peraturan yang ada pada suatu perusahaan dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan, suatu peraturan yang bersifat melindungi (*protective*) dan diinformasikan secara jelas akan lebih memicu motivasi karyawan di dalam bekerja.

2.1.3.4 Indikator Motivasi Kerja

Indikator Motivasi Kerja menurut Hasibuan (2008) yaitu :

1) **Kebutuhan Fisik**

Kebutuhan akan fasilitas penunjang yang di dapat di tempat kerja, misalnya fasilitas penunjang untuk mempermudah penyelesaian tugas dikantor.

2) **Kebutuhan Rasa Aman**

Kebutuhan-kebutuhan akan rasa aman ini, diantaranya adalah rasa aman fisik, stailitas, ketergantungan, perlindungan dan kebebasan dari daya-daya mengancam seperti : takut, cemas, bahaya.

3) **Kebutuhan Sosil**

Kebutuhan yang harus dipenuhi berdasarkan kepentingan Bersama dalam masyarakat, kebutuhan tersebut dipenuhi Bersama-sama, contohnya interaksi yang bai kantar sesama.

4) **Kebutuhan akan penghargaan**

Kebutuhan akan penghargaan atas apa yang telah dicapai oleh seseorang, contohnya kebutuhan akan status, kemulianan, perhatian, reputasi.

5) **Kebutuhan Dorongan Mencapai Tujuan**

Kebutuhan akan dorongan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan, misalnya motivasi dari pimpinan.

2.1.4 Fasilitas Kerja

2.1.4.1 Pengertian Fasilitas Kerja

Fasilitas adalah kenikmatan dalam bentuk nyata dan natural. Dalam dunia kerja, fasilitas yang diberikan dalam bentuk fisik,

digunakan dalam kegiatan normal organisasi, serta memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Menurut Rista (2014) fasilitas adalah penyedia perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penggunanya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut dapat terpenuhi. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2018) fasilitas kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan dalam proses kerja. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga alat untuk membedakan program Lembaga Pendidikan yang satu dari pesaing yang lainnya (Lupiyoadi & Hamdani 2006). Menurut Asri (2019) fasilitas kerja merupakan sarana yang diberikan organisasi untuk mendukung jalanya roda organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh pemegang kendali, fasilitas kerja yang tersedia akan memberikan dampak yang positif bagi pegawai dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai.

Selanjutnya menurut Alma (2009) fasilitas ialah perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada

penggunanya sehingga kebutuhan pengguna fasilitas tersebut dapat terpenuhi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fasilitas kerja merupakan pendorong dalam membantu kerja karyawan agar lebih produktif dan dapat menambah semangat kerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut (Sofyandi, 2016) fasilitas kerja dalam perusahaan terdiri dari, 1). Mesin dan peralatan, 2). Prasarana, 3). Perlengkapan kantor, 4). Peralatan inventaris, 5). Tanah dan bangunan, dan 6). Alat transportasi.

2.1.4.2 Jenis-Jenis Fasilitas Kerja

Jenis- jenis fasilitas kerja menurut Hasibuan (2005) yang diberikan pada karyawan adalah sebagai berikut : (1) Musholla/masjid; (2) Kafetaria; (3) Olahraga; (4) Kesenian; (5) Pendidikan/seminar; (6) Cuti dan cuti hamil; (7) Koperasi dan took; (8) izin. Sedangkan menurut Harahap (2001) jenis-jenis fasilitas kerja sebagai berikut : mesin dan peralatannya, prasarana dan perlengkapan kantor.

2.1.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fasilitas Kerja

Nirwana, (2014) mengemukakan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas yaitu :

- a. Desain fasilitas
- b. Nilai fungsi
- c. Estetika
- d. Kondisi yang mendukung dan peralatan penunjang.

Sedangkan menurut Mudie dan Cottam Tjiptono, (2014) mengungkapkan beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas diantaranya adalah :

- a. Perencanaan spasial
- b. Perencanaan ruangan
- c. Perlengkapan atau perabotan
- d. Tata Cahaya
- e. Warna dan pesa-pesan yang disampaikan secara garfis.

2.1.4.4 Indikator-indikator Fasilitas Kerja

Menurut Assauri, Sofyan dan Munawirsyah, (2017:47) indikator fasilitas kerja adalah :

1. Mesin dan peralatanya yang merupakan keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada di perusahaan.
2. Prasaranan, yaitu fasilitas pendukung yang digunakan untuk memperlancar aktivitas perusahaan, diantaranya adalah jembatan, jalan, pagar dan lainnya.
3. Perlengkapan kantor, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada di perkantoran, seperti perabot kantor (meja, kursi, lemari, dan lainnya), peralatan laboratorium dan peralatan elektronik (*computer*, mesin *fotocopy*, printer, dan alat hitung lainnya).

4. Peralatan inventaris, yaitu peralatan yang dianggap sebagai alat-alat yang digunakan dalam perusahaan seperti inventaris kendaraan. Inventaris kantor, inventaris pabrik, inventaris laboratorium, inventaris gudang dan lainnya.
5. Tanah dan bangunan, tanah yaitu aset yang terhampar luas baik yang digunakan di tempat bangunan, maupun yang merupakan lahan kosong yang digunakan untuk aktivitas perusahaan. Sedangkan bangunan yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas sentral kegiatan perusahaan utama seperti perkantoran dan pergudangan.
6. Alat transportasi, yaitu semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksananya aktivitas perusahaan seperti kendaraan (truk, mobil, motor, traktor dan lainnya).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sumber sebagai inspirasi yang nantinya akan berfungsi untuk membantu pelaksanaan penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pengembangan bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Penelitian terdahulu pada penelitian ini diambil berdasarkan kemiripan dengan judul penelitian ini dilihat dari variable-variabel yang ada pada penelitian terdahulu dengan variable-variabel yang ada pada penelitian ini. Namun terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini antara lain :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Tatan Sutanjar, Oyon Saryono (2019), Jurnal Of Management Review Vol 3, No 2	Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan Dan Disiplin Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai	Motivasi (X1), Kepemimpinan (X2), Disiplin Pegawai (X3), Kinerja Pegawai (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Motivasi Kerja, Kepemimpinan secara parsial dan simultan mempunyai pengaruh terhadap kinerja.
2	Bukhari, Sjahril Effendi Pasaribu (2019) Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Vol 2, No. 1, Maret 2019, 89-103	Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PDAM	Motivasi (X1), Kompetensi (X2), Lingkungan Kerja (X3), Kinerja Pegawai (Y)	Penelitian ini menjelaskan bahwa secara parsial menunjukkan bahwa motivasi dan lingkungan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
3	Ahda Safitri, Trusti Wismantari, Vina Hermawati dan Innocentius Bernarto (2021) Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas SAM RATULAGI Vol. 8 No. 1	Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) Generasi "Y" (Kasus Pada Kementerian Perdagangan, Jakarta)	Disiplin Kerja (X1), Motivasi Kerja (X2), Kepuasan Kerja (X3), Kinerja (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disiplin kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja pegawai.
4	Rintama Sitompul (2018) Jurnal Ilmu	Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap	Fasilitas Kerja (X1), Kinerja	Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa fasilitas kerja

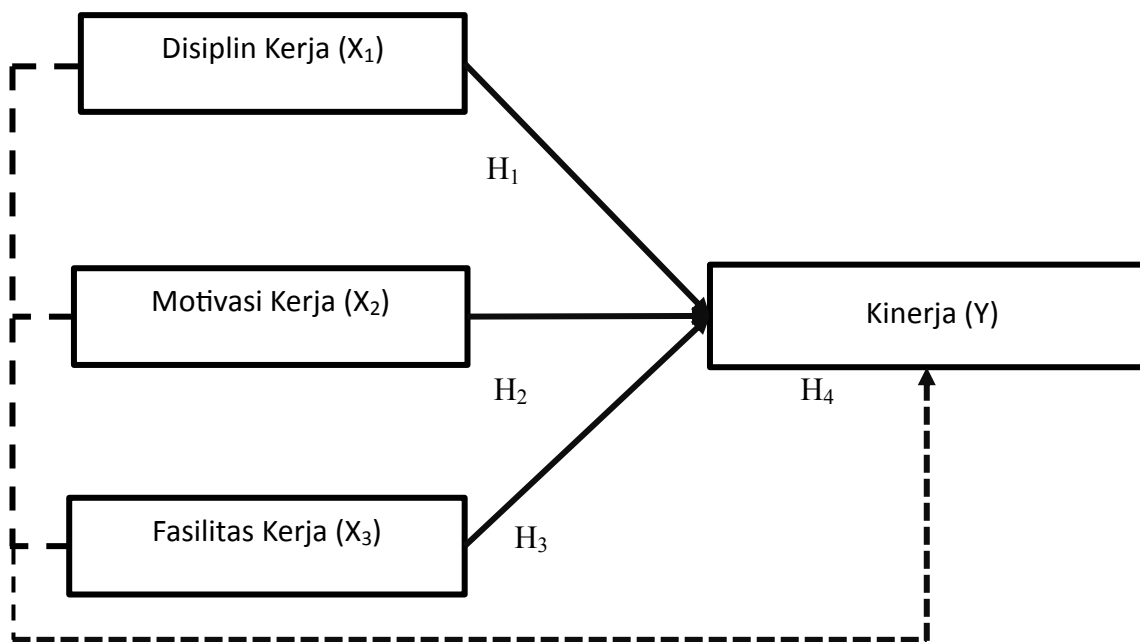
	Sosial, Politik dan Pemerintahan, Vol 7, Issue 1 (2018)	Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya	Pegawai (Y)	tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Palangka Raya.
5	Doni Irawan, Gatot, Suprianto (2021) Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIMAWA) Vol. 1, No. 3, November 2021	Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Serpong	Disiplin Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2), Kinerja Pegawai (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja, sedangkan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja. Namun secara simultan disiplin kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai.
6	Munir, Amar, M. Fachmi (2020) Jurnal Mirai Management Vol 5 No.2 2020	Pengaruh Disiplin dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi	Disiplin Kerja (X1), Komunikasi (X2), Kinerja Pegawai (Y), Kepuasan Kerja (variabel mediasi)	Hasil penelitian menyatakan bahwa komunikasi dan kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun disiplin kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja.
7	Sauqi Murtodo, Armida S, dan Menik Kurnia Siwi (2018) Vol 1, No 4,	Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pariwisata Kota Padang Panjang	Disiplin Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2), Kinerja Pegawai (Y)	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka hasilnya menunjukkan bahwa Disiplin kerja dan Lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai Dinas

				Pariwisata Kota Padang Panjang.
8	Abdul Hanafi dan Zulkifli (2018) Vol, 7, No.2	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Serta Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Lingkungan Kerja (X1), Disiplin Kerja (X2), Motivasi Kerja (X3), Kinerja (Y)	Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja. Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja.
9	Siska Agustina Dewi dan M. Trihudyantmanto (2020) Jurnal Ekonomi Bisnis Vol. 2, No. 1,	Analisis Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	Disiplin Kerja (X1), Motivasi Kerja (X2), Lingkungan Kerja (X3) dan Kinerja (Y)	Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
10	Virsa Sari Widuri, Innocentius Bernanrto dan Dewi Wuisan (2020) Jurnal Administrasi Bisnis Vol.10.No. 2,	Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Guru	Disiplin Kerja (X1), Motivasi Kerja (X2), Budaya Organisasi (X3), Kinerja (Y)	Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja guru, dan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja guru, budaya organisasi berpengaruh positif cukup kuat terhadap disiplin kerja, budaya organisasi berpengaruh positif terhadap motivasi kerja guru.

Sumber : Penelitian Terdahulu dilolah untuk penelitian Tahun 2023

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka berpikir adalah konseptual mengenai bagaimana satu teori berhubungan diantara berbagai faktor yang telah diidentifikasi penting terhadap masalah penelitian. Dalam kerangka konseptual, peneliti harus menguraikan konsep atau variabel penelitiannya secara terperinci (Juliansyah Noor, 2017:76). Selain itu dengan adanya kerangka konseptual yang penulis buat, penelitian yang dilakukan lebih mudah dan terarah, sehingga akan berkaitan satu sama lainnya.



Keterangan

- = Parsial
- - - - -→ = Simultan

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Sumber : Penelitian Terdahulu diolah untuk penelitian Tahun 2023

2.3.1 Pengaruh Variabel X1 (Disiplin Kerja) terhadap Y (Kinerja Pegawai)

Disiplin kerja merupakan faktor penting dalam organisasi yang dapat berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Tatan Sutanjar dan Oyon Saryono (2019) dalam jurnal *of Management Review* menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan semakin tinggi disiplin pegawai maka kinerja pegawai akan semakin meningkat. Hasil analisa penelitian ini sejalan dengan pendapat menurut Rivai (dalam Nanang Yogi Anggoro 2017) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu Upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan Perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

2.3.2 Pengaruh Variabel X2 (Motivasi Kerja) terhadap Y (Kinerja Pegawai)

Motivasi merupakan kekuatan pendorong bagi seorang pegawai untuk melakukan sesuatu dalam mencapai tujuan. Penelitian yang dilakukan oleh Hery Irwansyah Sinaga (2020), dalam jurnal JRAM (jurnal riset akuntansi multiparadigma) menurut hasil penelitiannya bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kemampuan kerja dan motivasi kerja seseorang maka semakin tinggi pula kinerjanya. Hasil penelitian ini sejalan

dengan pendapat Veithzal (2010:837), motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu.

2.3.3 Pengaruh Variabel X3 (Fasilitas Kerja) terhadap Y (Kinerja Pegawai)

Fasilitas kerja merupakan sarana pendukung dalam aktivitas organisasi berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal organisasi tersebut. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ani Abadiyah (2019) dalam jurnal Ekonomi Trend, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bila fasilitas kerja yang dimiliki pegawai baik akan meningkatkan kinerja pegawai. Fasilitas kerja memiliki hubungan terhadap kinerja pegawai menurut Lupiyaodi (2006:150), fasilitas kerja adalah sarana pendukung dalam aktivitas kantor yang berbentuk fisik untuk meningkatkan kinerja, dan digunakan dalam kegiatan normal, memiliki jangka waktu kegunaan yang relative permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang.

2.3.4 Pengaruh Variabel X1 (Disiplin Kerja), X2 (Motivasi Kerja), dan X3 (Fasilitas Kerja) terhadap Y (Kinerja Pegawai)

Untuk melihat keberhasilan suatu organisasi biasanya dilihat dari kinerja pegawai. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu disiplin kerja, motivasi kerja dan fasilitas kerja. Apabila suatu organisasi memiliki disiplin kerja yang baik maka akan meningkatkan

kinerja pegawai , dan adanya motivasi yang kuat akan mendorong para pegawai untuk semangat dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini juga didukung oleh fasilitas kerja yang memadai dan baik, akan memberikan semangat yang tinggi bagi para pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan maksimal.

Hal ini sejalan dengan penelitian Malia Humaira (2018) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa motivasi kerja, disiplin kerja, dan fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu dugaan yang bersifat sementara dari suatu hal yang harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian ilmiah. Berdasarkan batasan dan rumusan permasalahan dan penelitian terdahulu yang telah dikemukakan sebelumnya maka hipotesis penelitian ini adalah :

Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Harian Lepas pada Dinas Pariwisata Kota Medan

Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Harian Lepas pada Dinas Pariwisata Kota Medan.

Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai Harian Lepas pada Dinas Pariwisata Kota Medan.

Hipotesis 4 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Disiplin Kerja, Motivasi Kerja dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai Harian Lepas pada Dinas Pariwisata Kota Medan.