

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Goal Setting Theory*

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Goal Setting Theory* oleh Locke (1968). Konsep dasar *Goal Setting Theory* yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Jika seseorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya. Individu harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan, dan menerima umpan balik untuk menilai kinerjanya. Dengan penentuan sasaran (*goal*) seseorang akan dapat membandingkan apa yang telah dilakukannya dengan sasaran itu sendiri, dan kemudian menentukan dimana posisi saat itu. Capaian atas sasaran (tujuan) mempunyai pengaruh terhadap perilaku karyawan dan kinerja dalam organisasi (Locke dan Latham dalam Handayani, 2023).

2.2 Disiplin Kerja

2.2.1 Definisi Disiplin Kerja

Menurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2016) disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di perusahaan. Menurut Hasibuan (2017) mengemukakan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Definsi disiplin kerja menurut Mangkunegara (2017) dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Menurut Rivai dalam Yulandri & Onsardi (2020) Disiplin Kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah sesuatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran

dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Pranitasari & Khotimah (2021) Disiplin merupakan perasaan taat dan patuh terhadap nilai-nilai yang dipercayai merupakan tanggung jawabnya, seperti tugas-tugas di kantor dan kehadiran karyawan pada jam yang sudah disesuaikan di perusahaan tersebut. Menurut Priansa (2019) Disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap berbagai peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis, serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi apabila ada yang melanggar tugas serta wewenang yang diberikan kepadanya.

Menurut Ramon (2019) disiplin kerja adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada, atau disiplin adalah sikap tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan organisasi baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. menurut Wursanto dalam Herwanto & Radiansyah (2022) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah suatu ketaatan pegawai terhadap suatu aturan atau ketentuan yang berlaku dalam perusahaan atas dasar adanya suatu kesadaran atau keinsyafan bukan adanya unsur paksaan.

Sehinga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja yaitu taat, patuh, serta bersedia mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi dan menerima sanksi bila melanggarnya. Disiplin kerja menjadikan karyawan memiliki arahan untuk bekerja sesuai standar yang berlaku dalam organisasi tersebut. tanpa adanya disiplin kerja.

2.2.2 Indikator Disiplin Kerja

Indikator disiplin kerja menurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2016) diantara lainnya adalah:

1. Taat terhadap aturan waktu.

Dilihat dari jam memulai pekerjaan dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku. Karyawan yang taat terhadap aturan waktu maka karyawan tersebut dapat dikatakan disiplin terhadap waktu. Waktu adalah hal yang sangatlah berharga bagi suatu organisasi, dengan disiplin terhadap waktu, maka perusahaan akan berjalan dengan baik dan lancar.

2. Taat terhadap peraturan perusahaan.

Taat terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi, yaitu peraturan dasar tentang cara berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan. Sebagai seorang karyawan yang bekerja didalam organisasi, sudah menjadi kewajiban karyawan dalam mematuhi peraturan yang telah ditetapkan organisasi.

3. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan.

Ditunjukkan dengan cara melakukan pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan dengan tidak mengerjakan apa yang bukan menjadi bagian kita sebagai karyawan. Untuk itu diperlukan *job description* yakni sebuah catatan keterangan yang berkaitan dengan tanggung jawab dan tugas atas suatu pekerjaan tertentu.

4. Taat terhadap norma

Aturan tentang norma-norma apa saja yang berlaku dan yang harus di taati dan diikuti oleh para karyawan. Norma sangatlah penting bagi manusia dalam menjalankan kehidupan. Norma dapat mengatur perilaku masyarakat dan dijadikan sebagai batasan manusia dalam berperilaku. Jika manusia mematuhi norma yang ada menandakan bahwa berperilaku baik dan sesuai dengan aturan yang ada. Begitupun

sebaliknya, jika manusia tidak mematuhi norma yang ada maka dapat dikatakan manusia tersebut melanggar aturan dalam berperilaku.

2.2.3 Macam-Macam Disiplin Kerja

Menurut Mangkunegara (2017) ada 2 bentuk disiplin kerja, diantaranya yaitu:

a. Disiplin Preventif

Disiplin Preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan karyawan mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuannya yaitu untuk menggerakkan karyawan berdisiplin diri. Disiplin preventif adalah suatu sistem yang berhubungan dengan kebutuhan kerja untuk semua bagian sistem yang ada dalam organisasi. Jika sistem organisasi baik, maka akan lebih mudah menggerakkan disiplin kerja.

b. Disiplin Korektif

Disiplin korektif adalah upaya menggerakkan karyawan untuk menyetujui suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Karyawan yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuannya yaitu untuk memperbaiki karyawan pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.

2.2.4 Manfaat Disiplin Kerja

Sutriso (2016) menyatakan bahwa manfaat disiplin kerja adalah sebagai berikut:

1. Tingginya rasa kepedulian karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
2. Tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif para karyawan dalam melakukan pekerjaan.

3. Besarnya rasa tanggung jawab para karyawan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.

2.2.5 Pendekatan Disiplin Kerja

Ada tiga pendekatan disiplin kerja menurut Mangkunegara (2017), diantaranya yaitu:

1. Pendekatan Disiplin Modern

Yaitu mempertemukan sejumlah keperluan atau kebutuhan baru di luar hukuman. Pendekatan ini berasumsi:

- a. Disiplin modern merupakan suatu cara menghindarkan bentuk hukuman secara fisik
- b. Melindungi tuduhan yang benar untuk diteruskan pada proses hukum yang berlaku
- c. Keputusan-keputusan yang semesta terhadap kesalahan atau prasangka harus diperbaiki dengan mengadakan proses penyuluhan dengan mendapatkan fakta-faktanya
- d. Melakukan proses terhadap keputusan yang berat setelah pihak terhadap kasus disiplin

2. Pendekatan Disiplin dengan Tradisi

- a. Disiplin dilakukan oleh atasan kepada bawahan, dan tidak pernah ada peninjauan kembali bila telah diputuskan
- b. Disiplin adalah hukuman untuk pelanggaran, pelaksanaannya harus disesuaikan dengan tingkat pelanggarannya
- c. Pengaruh hukuman untuk memberikan pelajaran kepada pelanggar maupun kepada karyawan lainnya
- d. Peningkatan perbuatan pelanggaran diperlukan hukuman yang lebih keras
- e. Pemberian hukuman terhadap karyawan yang melanggar kedua kalinya harus diberi hukuman yang lebih berat

3. Pendekatan Disiplin Bertujuan
 - a. Disiplin kerja harus dapat diterima dan dipahami oleh karyawan
 - b. Disiplin bukanlah suatu hukuman, tetapi merupakan pembentukan perilaku
 - c. Disiplin ditujukan untuk perubahan perilaku yang lebih baik
 - d. Disiplin karyawan bertujuan agar karyawan bertanggung jawab terhadap perbuatannya

2.2.6 Teknik-Teknik Pelaksanaan Disiplin Kerja

Terdapat 6 teknik pelaksanaan disiplin kerja menurut Mangkunegara (2017):

1. Teknik Disiplin Pertimbangan Sedini Mungkin
Mungkin manajer jarang bisa memberi alasan bahwa kegagalan dalam menyelesaikan suatu proyek atau pekerjaan disebabkan oleh bawahan yang gagal dalam tugas mereka. Tanggung jawab menyelesaikan pekerjaan jauh lebih banyak terletak pada manajer dibandingkan pada mereka yang dimanajementi. Pelatihan yang kurang sempurna atau tidak ada pelatihan sama sekali, tingkah laku yang tidak pantas, kebiasaan kerja yang kurang baik, atau kesalahan-kesalahan lain dari bawahan hendaknya pertama-tama diatasi dengan usaha penuh pengertian guna memperbaikinya.
2. Teknik Disiplin Pencegahan yang Efektif
Perusahaan dan perseroan besar memelihara disiplin taat asas dengan menstandarisasikan kaidah-kaidah dan tingkah laku dasar bagi para karyawan. Karyawan yang disiplin dapat mencegah pelanggan untuk memberikan penilaian yang tidak baik atas pekerjaan yang mereka lakukan. Hal ini dapat meminimalisir terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan oleh perusahaan yang dapat memberikan pengaruh buruk pada nilai perusahaan. Tujuan konferensi-konferensi kelompok ialah untuk meningkatkan keakraban pemimpin perusahaan dan karyawan dengan kebijakan sekarang dan untuk bertukar pikiran mengenai

bagaimana menggunakan disiplin kolektif secara efektif, bukan disiplin dengan hukuman.

3. Teknik Disiplin dengan Mendisiplinkan Diri

Tak dapat disangkal lagi bahwa teknik disiplin yang paling penting dipelajari oleh seorang manajer ialah teknik mendisiplinkan diri. Kita semua mempunyai kesukaan dan kebencian terhadap orang, kebiasaan, kaidah, peraturan, dan pekerjaan kita. Disiplin diri ialah usaha seseorang untuk mengendalikan reaksi mereka terhadap keadaan yang tidak mereka senangi, dan usaha seseorang untuk mengatasi ketidaksenangan itu. Belajar menerima orang yang tidak anda sukai dan mengajarkan pekerjaan yang tidak anda senangi hanyalah dua contoh dari disiplin manajerial, dan dilakukan dengan cara belajarliah untuk tidak mudah tersinggung atau marah jika seseorang mengkritik anda daripada membalas dengan serangan kata-kata, lebih baik menyatakan penyelesaian.

4. Teknik Disiplin Inventori Penyelia

Walaupun banyak organisasi telah mengajarkan penyelia dan manajer mereka tentang bagaimana menerapkan disiplin melalui hukum, menangani prosedur keahlian, dan meninjau kembali kasus-kasus arbitrase di masa lampau, tetapi tidak banyak yang berusaha mengukur pemahaman seorang manajer dan ancangannya secara menyeluruh terhadap disiplin. Inventori penyelia terhadap disiplin memberikan pengetahuan pada seorang manajer tentang kesadaran dan pemahaman manajer atau penyelia lain tentang bidang-bidang kritis dalam disiplin, seperti sebab-sebab terjadinya masalah dalam kedisiplinan, komunikasi, prinsip dan konsepsi tentang disiplin, proses penentuan hukum, pembuatan kaidah, dan pengambilan keputusan tindakan kedisiplinan.

5. Teknik Disiplin Menegur Pegawai Primadona

Kadang-kadang seorang manajer harus menegur seorang pekerja yang menonjol, sekali lagi harus ditemukan sebab-sebab mengapa Ia

menunjukkan perilaku demikian. Jika orang itu mengira bahwa ia sangat diperlukan, lebih pandai daripada Anda, atau dapat bekerja lebih baik daripada Anda, disarankan sungguh-sungguh bersamanya. Dalam keadaan demikian itu, seorang manajer bisa kehilangan sebagian atau seluruh pengendalian terhadap kelompoknya. Jangan sekali-kali takut kehilangan seorang karyawan yang baik jika ia merupakan faktor perusak keadaan yang sulit diperbaiki. Bila Anda telah kehilangan kendali terhadap kelompok karena kehilangan seorang pekerja yang menonjol, Anda sendirilah yang akan kalah secara total.

6. Teknik Disiplin Menimbulkan Kesadaran Diri

Suatu teguran lunak dapat diberikan secara halus melalui pertanyaan tertentu pada bawahan yang jawabannya merupakan teguran otomatis bagi dirinya sendiri. Andaikan salah seorang dari bawahan Anda telah bekerja selama kira-kira satu jam untuk menyelesaikan suatu tugas yang sama sekali tidak perlu dan hanya membuang-buang waktu dan ia sendiri tahu bahwa pekerjaannya tidak ada gunanya. Dengan hanya minta pendapat tentang perlu tidaknya menjalankan tugas tersebut pada bawahan Anda itu, Anda menghindari penghinaan terhadap orang lain. Keberhasilan teknik ini bergantung pada bentuk pertanyaan Anda. Hendaknya Anda menghindari bentuk pertanyaan langsung seperti, "Apa yang sedang Anda kerjakan?" Pertanyaan demikian ini menanyakan adanya tuduhan. Suatu pertanyaan tidak langsung seperti, "Beberapa kali sabuk pengaman harus diperiksa kembali?" dan ini akan memaksa bawahan Anda memberikan jawaban yang mengandung pendapat. Pertanyaan semacam itu menyindir secara halus untuk menyatakan ketidaksetujuan Anda terhadap tindakannya, dan sekaligus memberikan pendapat Anda kepada bawahan itu mengenai maksud pertanyaan Anda tersebut

7. Teknik *Sandwich*

Teknik ini digunakan dengan mahir oleh sejumlah besar manajer dalam menghadapi bawahan mereka. Pada dasarnya, teknik ini terdiri dari teguran lisan secara langsung, diikuti oleh ucapan syukur, dan diakhiri dengan peringatan yang lunak. Sebenarnya manajer itu menyelipkan (seperti *sandwich*) ucapan syukur dan persetujuannya di antara dua teguran yang semuanya dilakukan pada saat itu juga

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2017) Kualitas Pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspresi pelanggan. Menurut Lukman dalam Mukaromah (2021) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Mauludin (2018) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas langganan yang mereka terima atau peroleh Nasution dalam Situmeang et al (2019) mengatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Menurut Laksana (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Sunyoto (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Abdullah & Tantri (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.

Sehingga bisa disimpulkan kualitas pelayanan yaitu ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Bila pelayanan yang diberikan tidak dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa layanan yang diberikan belum baik dan maksimal.

2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2017) mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya. Dengan keandalan karyawan dalam memberikan pelayanan, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah:

- a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan
- b. Memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan konsumen
- c. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit

2. Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Yaitu memberikan pelayanan yang responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Membiarkan konsumen yang menunggu tanggapan yang terlalu lama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif dan citra perusahaan yang buruk. Jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu kesan yang baik bagi pelanggan dan akan meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- a. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen
- b. Respon karyawan terhadap saran konsumen
- c. Memberikan pelayanan yang cepat

3. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan untuk menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Karyawan yang berhasil memberi jaminan layanan yang baik, menandakan kinerja karyawan yang baik. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- a. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen
- b. Karyawan berbicara dengan cara menyenangkan
- c. Karyawan yang bersikap sopan

4. Empati (*Empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Karyawan yang berempati, memahami keinginan pelanggan, dan memberikan layanan dengan keramah-tamahan maka akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- a. Memberikan perhatian individu kepada konsumen
- b. Keramahan karyawan
- c. Kebutuhan pelanggan secara spesifik

5. Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen. Melayani dengan fasilitas yang lengkap dan memadai dapat memudahkan perusahaan mencapai hasil kerja yang maksimal dan sesuai dengan keinginan pelanggan dan pelanggan akan merasa puas dengan layanan

yang diberikan, sehingga kinerja karyawan akan meningkat. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- a. Penampilan Petugas Pelayanan
- b. Peralatan yang modern dan memadai

2.3.3 Aspek Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016) dalam penyampaian pelayanan (*service delivery*) ada tiga aspek yang dikenal sebagai 3P, yaitu melalui:

1. People

Perusahaan jasa dapat membedakan dirinya dengan cara merekrut dan melatih karyawan yang lebih mampu dan lebih dapat diandalkan dalam berhubungan dengan pelanggan, daripada karyawan pesaingnya.

2. Physical Environment

Perusahaan jasa dapat mengembangkan lingkungan fisik yang lebih atraktif.

3. Process

Perusahaan jasa dapat merancang proses penyampaian jasa yang superior, misalnya home banking yang dibentuk oleh bank tertentu.

2.3.4 Prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Wolkins dalam Mubarak (2019) prinsip kualitas pelayanan terdiri atas:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas.

2. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas.

3. Perencanaan

Strategi Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terusmenerus terhadap upaya mewujudkan sasaran kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun stakeholder lainnya.

6. Penghargaan (*Total Human Reward*)

Reward dan *Recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Strategi karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui.

2.3.5 Manfaat Kualitas Pelayanan

Menurut Chaniago (2020) menyatakan bahwa terdapat beberapa tujuan atau manfaat kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan Merasakan Kepuasan

Pelayanan yang baik dan sesuai akan keinginan pelanggan akan menumbuhkan rasa puas pada pelanggan tersebut. Karena pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah yang paling diutamakan dalam perusahaan jasa. Hal ini menjadi penanda bahwa perusahaan tersebut dapat dikatakan berhasil dalam memberikan pelayanan. Tentunya kepuasan pelanggan mencerminkan bahwa kinerja karyawan pada perusahaan tersebut baik dan berkualitas.

2. Menumbuhkan Jumlah Pelanggan yang Loyal

Karena pelanggan merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat baik, besar kemungkinan pelanggan akan menjadi pelanggan tetap perusahaan tersebut. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan menjadikan bahan perbincangan melalui rekan, tetangga maupun saudara sehingga pelanggan akan bertambah dan menjadi semakin dikenal. Bahkan mereka dapat menjadi pembela bagi perusahaan khususnya dalam menangkal isu-isu negatif.

3. Memudahkan Perusahaan Memperoleh Keuntungan dan Berkembang.

Karena layanan yang baik maka perusahaan akan mendapatkan citra yang baik di mata umum. Bagi perusahaan, hal ini dapat menjadi satu langkah baik untuk maju dan berkembang. Kualitas layanan yang diimplementasikan secara memadai bukan hanya akan memuaskan pelanggan tetapi juga akan meningkatkan kinerja karyawannya. Karyawan dapat menerima tuntutan untuk senantiasa memuaskan pelanggan, karena dengan cara demikian ia dapat memajukan nilai perusahaan dan mengekspresikan dirinya. Tidak hanya itu, citra perusahaan yang baik menandakan kinerja karyawan dan perusahaan yang baik pula. Dengan demikian, pelanggan akan mempercayai pelayanan perusahaan tersebut di masa yang akan datang karena tidak ada kekhawatiran akan tanggung jawab, kinerja, dan kualitas perusahaan. Hal ini tentunya akan menghantarkan perusahaan menuju tujuan organisasi untuk mendapat keuntungan dan perusahaan akan semakin berkembang.

2.4 Kinerja

2.4.1 Definisi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2017) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Moehariono (2019), kinerja merupakan sebuah penggambaran

mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

Arifin et al (2019) berpendapat bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh sekelompok karyawan yang sesuai dengan tugas dan kewajiban yang di berikan kepadanya. Menurut Sinambela (2019) kinerja merupakan seperangkat hasil pencapaian secara kuantitas yang dibebankan kepada seseorang ataupun sekelompok orang yang merujuk pada kriteria pencapaian dan pelaksanaan pekerjaan yang telah ditetapkan

Menurut Akbar (2018) Kinerja merupakan suatu usaha yang maksimal yang dikeluarkan oleh para pekerja dalam rangka menggapai suatu prestasi kerja yang memuaskan, artinya apabila suatu pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan hasil yang memuaskan akan memberikan dampak positif terhadap pribadi pekerja dan lingkungan tempat bekerja. Menurut Wirawan (2017) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Sedangkan menurut Fahmi dalam Sadat et al (2020) kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu perusahaan baik bersifat *profit oriented* dan *nonprofit oriented* yang dihasilkan selama satu periode.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan yakni hasil penilaian kerja yang dicapai seorang karyawan berdasarkan pada standar tertentu dalam satuan periode waktu tertentu dalam organisasi. Kinerja karyawan dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik seorang karyawan bekerja, apakah sesuai standar organisasi atau tidak.

2.4.2 Indikator Kinerja

Indikator penilaian kinerja Mangkunegara (2017). Antara lain:

1. Kualitas.
Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas.
Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing masing
3. Pelaksanaan tugas.
Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung jawab.
Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

2.4.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja

Selanjutnya menurut Samsuddin dalam Jufrizen & Fadilla (2021) faktor yang memengaruhi kinerja adalah:

1. Kemampuan
Faktor pertama yang memengaruhi kinerja yaitu kemampuan, jikalau seorang karyawan memiliki kemampuan yang mumpuni, maka hal tersebut akan menambah nilai tambah untuk menjadikan kinerja karyawan tersebut menjadi unggul.
2. Kemauan
Seorang karyawan yang memiliki kemampuan tapi tidak memiliki kemauan adalah hal yang percuma, karena kemauan adalah yang mendorong apakah karyawan tersebut bersedia atau tidak untuk melakukan pekerjaannya.

3. Energi

Energi yang dikeluarkan seorang karyawan untuk melakukan pekerjaannya mampu membawanya menjadi karyawan yang berkinerja baik. Karyawan yang memiliki energi yang positif akan membuat ia menikmati pekerjaan yang dikerjakannya.

4. Teknologi

Dalam era digital seperti sekarang, teknologi sangatlah penting dalam mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Karyawan yang mampu mengoperasikan teknologi yang berhubungan dengan pekerjaannya, maka pekerjaannya menjadi lebih ringkas dan mudah.

5. Kompensasi

Kompensasi biasanya menjadi salah satu alasan karyawan tersebut memilih pekerjaan tersebut. Walau banyak faktor lain, tapi kompensasi tidak dapat dipungkiri adalah salah satu faktor yang penting yang sangat berperan dalam memengaruhi baik buruknya kinerja karyawan. Kompensasi yang sepadan dengan pekerjaan, pasti dapat mendorong karyawan untuk berkinerja lebih baik lagi.

6. Kejelasan tujuan

Tujuan adalah arah kemana yang kita tuju. Sebuah organisasi harus memiliki tujuan yang jelas, untuk mengarahkan para karyawan didalamnya agar dapat mencapai tujuan tersebut.

7. Keamanan.

Faktor yang terakhir yaitu keamanan. Bila keamanan didalam suatu organisasi baik, karyawan akan melakukan pekerjaan dengan rasa tenang dan nyaman dan akan membuat karyawan berkinerja baik.

2.4.4 Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Chusminah & Haryati (2019) tujuan penilaian kinerja meliputi:

1. Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan selama ini.
2. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji berkala, gaji pokok, dan intensif.
3. Pengembangan SDM yang masih dapat dibedakan lagi kedalam:
 - a. Penugasan kembali, seperti diadakannya mutasi atau transfer, rotasi pekerjaan.
 - b. Promosi, kenaikan jabatan.
 - c. Training atau latihan.
4. Meningkatkan motivasi kerja dan etos kerja.
5. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan SDM, karir dan keputusan perencanaan sukses.
6. Sebagai alat untuk menjaga tingkat kinerja serta membantu dan mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif dalam rangka memperbaiki kinerja.

2.5 Penelitian Terdahulu

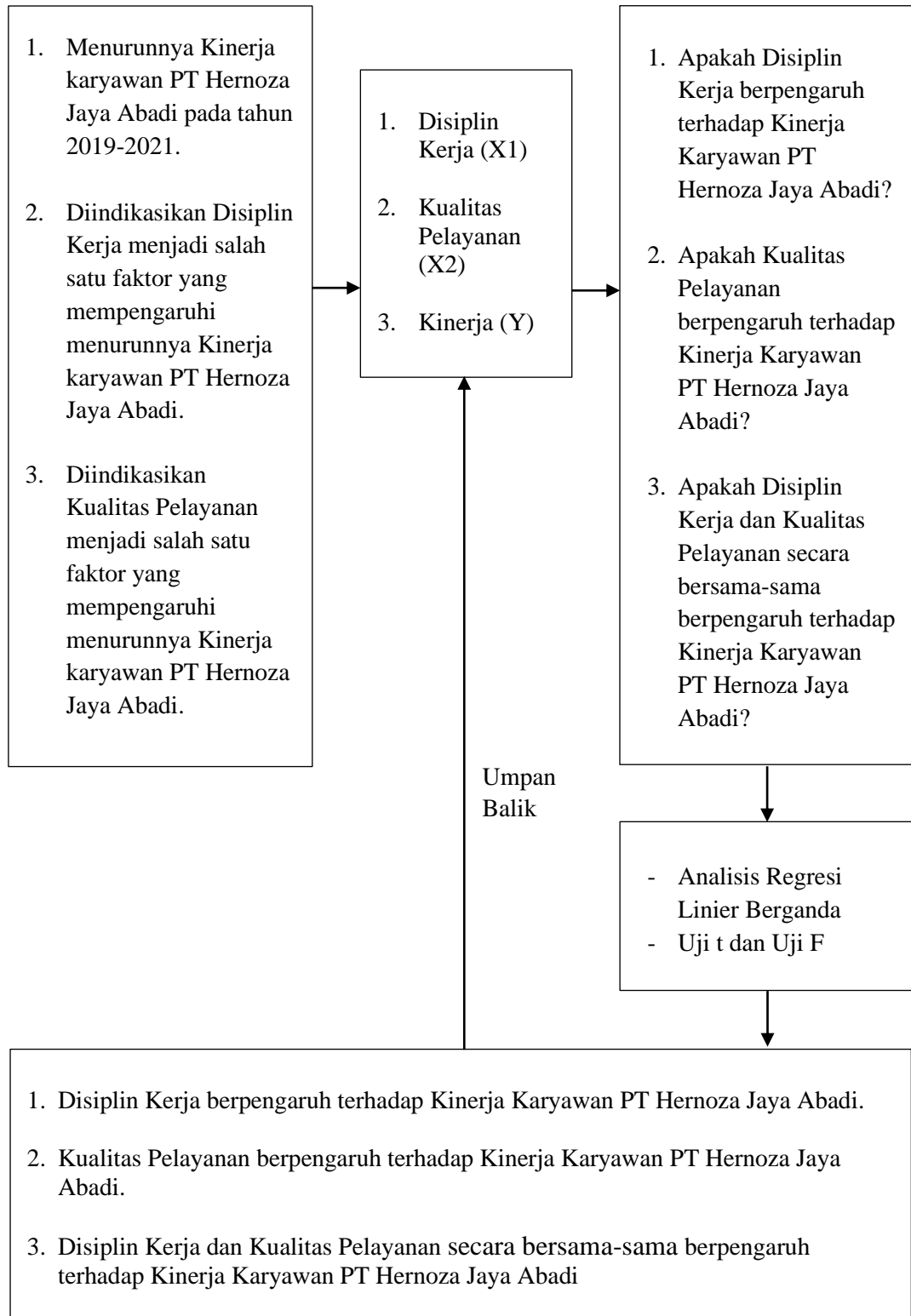
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Jurnal, dan Tahun Penelitian	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Dengan Penelitian Ini	Kontribusi Terhadap Penelitian
1	Nunu Nurjaya (AKSELE RASI: Jurnal Ilmiah Nasional, 2021)	Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Hazara Cipta Pesona	Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Hazara Cipta Pesona	- Penelitian terdahulu meneliti variabel lingkungan kerja dan motivasi sedangkan penelitian ini meneliti variabel kualitas pelayanan, - Objek dan tahun penelitian yang berbeda	Penelitian sebelumnya menjadi referensi mengenai pengaruh variabel disiplin kerja terhadap kinerja karyawan
2	Nadila Andra Kurnia, David Humala Sitorus (Jurnal Value, 2022)	Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Sicepat Express Batam	- Penelitian terdahulu meneliti variabel beban kerja sedangkan penelitian ini meneliti variabel kualitas pelayanan	Penelitian sebelumnya menjadi referensi mengenai pengaruh variabel disiplin kerja terhadap kinerja karyawan

				- Objek dan tahun penelitian yang berbeda	
3	Ovelia Lengkong, Vicktor P. K. Lengkong, Merinda H. C. Pandowo (Jurnal EMBA, 2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Berbintang Di Manado	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada hotel Best Western Manado.	- Objek dan tahun penelitian terdahulu berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan	Penelitian sebelumnya menjadi referensi mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan
4	May Yohandra Fikra, Febsri Susanti (Budapest International Research and Critics Institute-Journal, 2022)	<i>The Effect of Incentives and Work Discipline on Employee Performance at PT Adhiguna Putera Padang Branch</i>	Disiplin Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Adhi Guna Putera Padang Branch	- Penelitian terdahulu meneliti variabel insentif sedangkan penelitian ini meneliti variabel kualitas pelayanan - Objek dan tahun penelitian yang berbeda	Penelitian sebelumnya menjadi referensi mengenai pengaruh variabel disiplin kerja terhadap kinerja karyawan
5	Fatari, Safrida Maharani, Gatot Hartoko (International Journal of Multidiscip	<i>Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Employee Performance At PT.</i>	Variabel Kualitas Pelayanan terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan	- Penelitian terdahulu meneliti variabel kepuasan pelanggan sedangkan penelitian ini meneliti	Penelitian sebelumnya menjadi referensi mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan

	<i>linary Research and Literature, 2022)</i>	<i>Asdp Indonesia Ferry (Persero)</i>		variabel disiplin kerja - Objek dan tahun penelitian terdahulu berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan	terhadap kinerja karyawan
--	--	---	--	--	---------------------------------

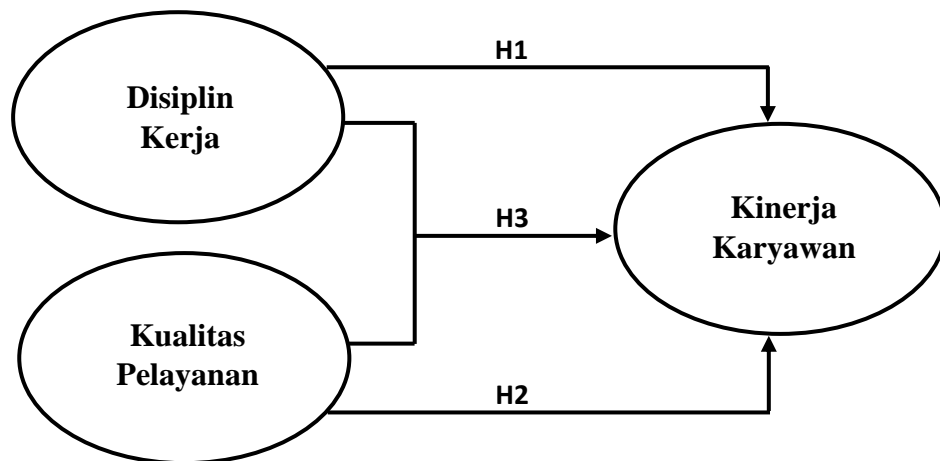
2.6 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.7 Kerangka Penelitian

Secara sistematis, kerangka penelitian dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Penelitian

2.8 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis sebagai dugaan sementara yang dibangun atas dasar kajian teori dan kajian empiris yang perlu di uji ulang kembali tentang hubungan antara dua atau lebih variabel yang akan diuji. Hipotesis adalah jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian.

2.8.1 Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2016) disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di perusahaan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena pada dasarnya

semakin tinggi kedisiplinan dalam bekerja maka dapat meningkatkan nilai kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurjaya (2021) yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Hazara Cipta Pesona menyatakan bahwa variabel Disiplin Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Hazara Cipta Pesona. Berdasarkan penjelasan yang sudah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Hernoza Jaya Abadi

2.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Tjiptono (2017) Kualitas Pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspresi pelanggan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan akan baik saat mereka dapat memberi pelayanan yang berkualitas. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka kinerja karyawan akan meningkat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lengkong, Lengkong, Pandowo (2021) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Berbintang Di Manado menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada hotel Best Western Manado. Maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Hernoza Jaya Abadi

2.8.3 Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama-Sama Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2016) disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di perusahaan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena pada dasarnya semakin tinggi kedisiplinan dalam bekerja maka dapat meningkatkan nilai kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurjaya (2021) yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Hazara Cipta Pesona menyatakan bahwa variabel Disiplin Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Hazara Cipta Pesona.

Menurut Tjiptono (2017) Kualitas Pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspresi pelanggan. Kinerja karyawan akan baik saat mereka dapat memberi pelayanan yang berkualitas. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka kinerja karyawan akan meningkat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lengkong, Lengkong, Pandowo (2021) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Berbintang Di Manado menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada hotel Best Western Manado. Maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H3: Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja PT Hernoza Jaya Abadi