# BAB II

# LANDASAN TEORI

## **Kinerja Karyawan**

1. **Pengertian Kinerja Karyawan**

Menurut Mangkunegara (2011: 67) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut (Farisi, Irnawati dan Fahmi, 2020) kinerja adalah kemampuan yang ditunjukkan oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Kinerja dikatakan baik dan memuaskan apabila tujuan yang dicapai dengan standart yang telah ditetapkan. Kinerja kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut (Budiyanto dan Wikan, 2020).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh kurir *inbound* gudang JNE Colomadu Karanganyar dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya menurut ukuran yang berlaku, dalam kurun waktu tertentu, berkenaan dengan perilaku dan tindakannya.

1. **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Afandi (2018 : 86-87) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan, kepribadian dan minat kerja.
2. Kejelasan dan penerimaan atau kejelasan peran seseorang pekerja yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya.
3. Tingkat motivasi pekerja yang daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan prilaku.
4. Kopetensi yaitu keterampilan yang dimiliki seorang pegawai.
5. Fasilitas kerja yaitu seperangkat alat pendukung kelancaran operasional perusahaan.
6. Budaya kerja yaitu prilaku kerja pegawai yang kreatif dan inovasi.
7. Kepemimpinan yaitu prilaku pemimpin dalam mengarahkan pegawai dalam bekerja.
8. Disiplin kerja yaitu aturan yang dibuat oleh perusahaan agar semua pegawai ikut mematuhinya agar tujuan tercapai.
9. **Indikator Kinerja**

Menurut (Budiyanto dan Wikan, 2020) terdapat 5 indikator kinerja karyawan yaitu:

1. Kualitas Kerja

Kualitas merupakan ketaatan dalam prosedur, disiplin, dan dedikasi. Tingkat di mana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

1. Kuantitas Kerja

Kuantitas merupakan jumlah yang dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

1. Tanggung Jawab

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

1. Kerja sama

Kerja sama adalah usaha bersama antara orang per orang atau kelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama.

1. Inisiatif

Inisiatif yaitu memiliki kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau karyawan dapat melakukan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.

## **Motivasi**

* 1. **Pengertian Motivasi**

Menurut Afandi (2018: 23) motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktivitas dengan keikhlasan, senang hati, dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dia lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas. Motivasi merupakan hal yang mendukung perilaku manusia, sehingga mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal (Bagaskara dan Rahardja, 2018). Menurut (Adha, Qomariah dan Hafidzi, 2019) Pengertian motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa Motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri kurir *inbound* gudang JNE Colomadu Karanganyar sehingga mau bekerja giat dan antusias agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegritas mencapai hasil yang optimal.

* 1. **Indikator Motivasi**

Motivasi dapat diukur berdasarkan indikator (Bagaskara dan Rahardja, 2018):

1. Tantangan Terhadap Pekerjaan
2. Menjadi Teladan Bagi Karyawan
3. Pengendalian Pekerjaan
4. Ketergantungan dengan Karyawan yang Sudah Senior
5. Perluasan Kemampuan
6. Afiliasi dengan Rekan Kerja Dalam Perusahaan.

## **Disiplin**

* + 1. **Pengertian Disiplin**

Menurut Afandi (2018: 12) disiplin adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Selvy, Syahrum dan Undang (2016) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang dalam menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma yang berlaku. Kedisiplinan kerja dapat diartikan sebagai alat yang digunakan oleh pimpinan guna mendorong karyawan supaya menunjukan kesediaannya untuk mengubah perilaku dalam ketaatan terhadap peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku. (Filliantoni, Hartono dan Sudarwati, 2019).

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa Disiplin adalah kesediaan kurir *inbound* gudang JNE Colomadu Karanganyar dalam menaati semua peraturan dan norma-norma yang berlaku di suatu lingkungan kerja untuk mengubah perilaku dalam ketaatan terhadap peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku.

* + 1. **Indikator Disiplin**

Indikator Disiplin dapat dibagi menjadi 7 menurut (Johan, Saragih dan Fitriano, 2021) yaitu:

1. Tujuan dan Kemampuan

Merupakan pemahaman karyawan pada tujuan organisasi serta pemberian pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan yang harus sesuai dengan pegawai yang bersangkutan.

1. Teladan Pimpinan

Merupakan sikap, tingkah laku dan kinerja pimpinan yang dijadikan teladan dan panutan oleh bawahannya.

1. Balas Jasa

Mengkaji ulang gaji, kesejahteraan serta pemberian balas jasa yang dibayarkan kepada karyawan berdasarkan pekerjaan yang telah diselesaikan.

1. Keadilan
2. Waskat
3. Sanksi Hukuman

Merupakan sanksi atas kesalahan yang diberikan dijalankan dengan baik sesuai tanpa memihak serta dengan ketentuan yang berlaku, hendaknya bersifat mendidik dan menjadi alat motivasi untuk memelihara kedisiplinan dalam perusahaan.

1. Ketegasan

Merupakan perlakuan yang tidak memihak serta diperlukan dalam menjaga hubungan organisasi.

## **Stress Kerja**

1. **Pengertian Stress Kerja**

Menurut (Wirya, Andiani, Telagawathi, 2020) stres kerja adalah kodisi seseorang yang tertekan karena ketidakmampuan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Menurut (Johan, Saragih dan Fitriano, 2021) menyatakan stres kerja merupakan sebuah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi dan pada diri seseorang.

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kodisi kurir *inbound* gudang JNE Colomadu Karanganyar yang tertekan karena ketidakmampuan dalam menyelesaikan tugas tuntutan yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi dan pada diri seseorang.

1. **Indikator Stres Kerja**

Menurut (Wirya, Andiani, Telagawathi, 2020) indikatoryang digunakan untuk mengukur tingkat stres kerja seseorang dalam suatu organisasi, diantaranya:

1. Konflik

Perbedaan pendapat antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok. Diukur dari persepsi responden mengenai konflik antara karyawan dengan pemimpin.

1. Komunikasi

Proses pemindahan informasi dari seorang kepada orang lain dalam sebuah organisasi. komunikasi yang kurang baik antara karyawan dapat menyebabkan konflik.

1. Waktu Kerja

Waktu untuk melakukan pekerjaan, diukur dari persepsi responden mengenai waktu kerja yang dirasakan berlebih.

1. Sikap Pimpinan

Diukur dari persepsi responden mengenai sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas.

1. Beban Kerja

Sesuatu yang dirasakan berada di luar kemampuan pekerja untuk melakukan pekerjaanya satunya dilihat dari target perusahaan.

## **Penelitian Relevan**

Tabel II.1

Penelitian Relevan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Judul, Nama Peneliti, Tahun | Metodologi Penelitian | Hasil Penelitian |
|  | Pengaruh Disiplin Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Mediasi Kepuasan Kerja Pada Karyawan Indomobil Nissan-Datsun Solobaru. (Filliantoni Bryan, Sri Hartono Sri dan Sudarwati, 2019). | Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, teknik sampling sensus semua populasi berjumlah 55 orang layak dijadikan sampel, teknik analisis menggunakan regresi linier berganda. | 1. Disiplin kerja dan Stres kerja berpengaruh signifikan kearah positif terhadap kepuasan kerja pada karyawan Indomobil Nissan-Datsun Solobaru.
2. Disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Indomobil Nissan-Datsun Solobaru.
3. Stres kerja berpengaruh signifikan kearah positif terhadap kinerja karyawan Indomobil Nissan-Datsun Solobaru.
4. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan kearah positif terhadap kinerja karyawan Indomobil Nissan-Datsun Solobaru.
 |
|  | Pengaruh Stres Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Keuangan Di Kota Bengkulu. (Saputra Tri Ade dan Fadli, 2018). | Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Sampel penelitian ini adalah ke 38 OPD Kota Bengkulu, teknik analisis menggunakan regresi linier berganda. | Stres kerja, Disiplin kerja dan Motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai bagian keuangan pada OPD Kota Bengkulu. |
|  | Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt. Cen Kurir Indonesia, Jakarta). (Bagaskara Ikhsan Bagus, Rahardja Edy, 2018). | Jenis penelitian ini adalah asosiatif, jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 73 responden dari seluruh populasi karyawan, Metode yang digunakan analisis regresi linear berganda. | Motivasi kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. |
|  | Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, Stres Kerja Dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Kelola Jasa Artha. (Budiyanto Albert dan Wikan Yudithia, 2020). | Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, jumlah Sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu seluruh populasi PT. Kelola Jasa Artha berjumlah 316 orang selain Direktur dan Kepala Departemen, Analisis regresi linear berganda. | Disiplin kerja, motivasi, stres kerja dan pengembangan karier secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Pada Pt. Kelola Jasa Artha. |
|  | Pengaruh Disiplin Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Kereta Api Indoensia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta. (Mutiara Selvy, Agung Syahrum dan Suryana Undang, 2016). | Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, sampel dalam penelitian iniadalah sebanyak  133 karyawan, metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. | Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Disiplin Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) Pada Pt. Kereta Api Indoensia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta. |
|  | Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. (Adha Nur Risky, Qomariah Nurul, Hafidzi Hasan Achmad, 2019). | Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, sampel keseluruhan karyawan pada Dinas sosial Kabupaten Jember yang berjumlah 32 orang metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. | Hasil penelitian menunjukan bahwa lingkungan kerja dan budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan motivasi kerjatidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. |
|  | Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bpr Sedana Murni. (Wirya, Andiani dan Telagawathi, 2020). | Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, sampel adalah keseluruhan seluruh karyawan PT. BPR Sedana Murni yang berjumlah 32 orang karyawan, metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. | 1. Stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Sedana Murni.
2. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. BPR Sedana Murni.
3. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Sedana Murni.
 |
|  | Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Profesionalisme, Kompetensi, Dan Disiplin Kerja. (Studi Pada Karyawan *Hypermart* Goro Assalam Sukoharjo) (Prameswari Mega Silvia,Istiatin danMarwati Setya Fithri, 2021). | Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, sampel sebanyak 85 karyawan, metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. | Profesionalisme, Kompetensi, dan Disiplin Kerja secara parsial dan simultan terhadap kinerja. |
|  | Pengaruh Stres Kerja, Motivasi dan Displin Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Bandar Niaga. (Johan, Saragih Aristia Tina dan Fitriano Andre, 2021). | Penelitian ini merupakan riset konklusif, Sampel penelitian ini adalah keseluruhan karyawan PT. Mitra Bandar Niaga sebanyak 110 orang, teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. | stress kerja, motivasi dan disiplin berpengaruh dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Bandar Niaga. |
|  | Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Farisi Salman, Irnawati Juli dan Fahmi Muhammad, 2020). | Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, populasi dalam sampel dalam penelitian ini adalah 62 karyawan, metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. | Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara V (Persero) Kebun Tanah Putih Provinsi Riau, sedangkan disiplin kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara V (Persero) Kebun Tanah Putih Provinsi Riau.,  |
|  | *The Effect Of Work Environment And Motivation On Employee Performance Of Pt. Hasta Multi Sejahtera Cikarang*. (Badrianto Yuan dan Ekhsan Muhamad, 2019). | Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, sampel penelitian ini adalah sebanyak 60 responden, metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. | Variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan, variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. |
|  | *Factors affecting employee performance of PT. Kiyokuni Indonesia*. (Pawirosumarto Suharno dan Sarjana Katijan Purwanto, 2017). | Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, sampel sebanyak 82 respondents, metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. | Hasil pengujian membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan antara gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin terhadap kinerja karyawan pada PT. Kiyokuni Indonesia. |
|  | *The Influence Of Workload, Work Stress And Work Motivation On Nurse Performance In Ibnu Sina Islamic Hospital Of Pekanbaru.* (Aprilia Friska, Samsir dan Pramadewi Arwinence, 2017). | Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, sampel yang diambil adalah 51 orang perawat, metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. | Beban kerja, stres kerja dan motivasi kerja secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. |
|  | *Effect of Work Discipline and Work Environment on Employee Performance with Work Motivation as an Intervening Variable**in Department of Tourism, Youth and Sport of Padang District.* (Kurniawan Harry, 2019). | Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, populasi sebesar 65 orang, metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. | 1. Disiplin kerja, Lingkungan Kerja berpengaruh tidak signifikan.
2. Disiplin kerja dan Lingkungan Kerja secara tidak langsung melalui motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan.
 |
|  | *Effect Of Work Environment And Job Satisfaction On Employee Performance In Pt. Nesinak Industries*. (Badrianto Yuan & Ekhsan Muhamad, 2020). | Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, sampel 88 respondents, metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. | Hasil analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tampak bahwa secara parsial dan bersama-sama (simultan) kedua variabel yaitu variabel lingkungan kerja dan kepuasan kerja dianalisis mempengaruhi kinerja pegawai. |

## **Kerangka Pemikiran**

H1

H2

H3

Motivasi

Disiplin

Stres Kerja

Kinerja

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran

1. (Bagaskara dan Rahardja, 2018) dan (Adha, Qomariah dan Hafidzi, 2019).
2. (Selvy, Syahrum dan Undang, 2016) dan (Filliantoni, Hartono dan Sudarwati, 2019).
3. Wirya, Andiani, Telagawathi, 2020) dan (Johan, Saragih dan Fitriano, 2021).

## **Hipotesis**

1. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja kurir *Inbound* gudang JNE Colomadu Karanganyar.
2. Disiplin berpengaruh signifikan terhadap Kinerja kurir *Inbound* gudang JNE Colomadu Karanganyar.
3. Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja kurir *Inbound* gudang JNE Colomadu Karanganyar.