

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan sumber daya manusia sangat penting dan strategis di dalam organisasi untuk mencapai sebuah tujuan. Suatu perusahaan membutuhkan sumber daya manusia untuk mengelola dan mengatur sumber daya perusahaan, sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai setiap tujuan dari perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan penggerak organisasi dalam mencapai tujuannya, sehingga organisasi tersebut perlu mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik. Dengan adanya pegawai yang bekerja lebih baik diharapkan suatu organisasi dapat memperoleh hasil kerja yang baik juga dan tujuan dapat tercapai oleh pegawai yang melakukan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang ada di dalam suatu perusahaan atau organisasi. Selain itu, terdapat sumber daya lain seperti modal, material, mesin, teknologi dan peralatan dalam perusahaan. Sumber daya manusia sangat bermanfaat di dalam perusahaan atau organisasi karena sumber daya manusia merupakan pengelola sumber daya lainnya. Perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia secara profesional demi terwujudnya keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan yang diberikan perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci agar perusahaan dapat berkembang secara positif. Perkembangan tersebut sangat bergantung pada

produktivitas atau kinerja pegawai yang ada dalam perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan sangat berkaitan erat dengan kinerja pegawai.

Menurut Hesti Widayanti (2022:67) Kinerja merupakan suatu hasil dari prestasi kerja atau sebuah hasil kerja seorang pegawai berdasarkan kuantitas dan juga kualitas yang ingin dicapainya di dalam melaksanakan sebuah fungsinya sesuai dengan sebuah tanggung jawab.

Menurut Rafiq (2019:23) pengertian dari kinerja yaitu yang mempengaruhi dari seberapa banyak dari mereka yang memberikan sebuah kontribusi kepada suatu organisasi. Dari perbaikan kinerja baik dari individu maupun kedalam kelompok menjadi bahan perhatian guna untuk upaya meningkatkan suatu kinerja dalam organisasi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan bagi para pekerja atau pegawai dalam memandang pekerjaan mereka. Setiap individu memiliki pandangan yang berbeda-beda dalam memandang pekerjaan mereka dan setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja masing-masing sehingga kepuasan kerja kembali kepada setiap individu. Kepuasan kerja akan naik atau meningkat jika pegawai atau pegawai memiliki rasa tanggung jawab untuk melakukan pekerjaannya secara maksimal sehingga dapat mencapai sasaran akhir atau tujuan organisasi bersama.

Robbins et al. (2021:111) mengartikan kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya. Seseorang dengan kepuasan kerja tinggi memiliki perasaan positif tentang pekerjaan tersebut,

sedangkan seseorang dengan kepuasan kerja rendah memiliki perasaan negatif.

Kepuasan kerja menurut Colquitt (2022:95) merupakan keadaan emosional yang menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Dengan kata lain, kepuasan kerja ini mewakili perasaan pegawai tentang pekerjaannya dan apa yang mereka pikirkan mengenai pekerjaan mereka. Pegawai dengan kepuasan kerja yang tinggi mengalami perasaan positif ketika memikirkan tugas atau ambil bagian dalam aktivitas tugas. Sebaliknya, pegawai dengan kepuasan kerja yang rendah.

Beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan hubungan atau pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja diantaranya penelitian dari Rhegita Arrum Syafitri, et.al (2022) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Ery Teguh Prasetyo, et.al (2019) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Anton Budi Santoso, et.al (2022) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Uun Junianto (2019) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Selain kepuasan kerja, terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu disiplin kerja. Disiplin kerja juga dapat diartikan merupakan keadaan ideal dalam mendukung pelaksanaan tugas sesuai dengan aturan yang berfungsi sebagai rangka untuk mendukung optimalisasi kerja. Optimalisasi kerja sendiri sebagai bentuk untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Menurut Hasibuan (2020:193) Disiplin kerja adalah kesadaran dan

kesediaan pegawai menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut Sutrisno (2020:87), disiplin merupakan alat penggerak pegawai. Agar tiap pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, mana harus diusahakan agar ada disiplin yang baik.

Beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan hubungan atau pengaruh antara disiplin kerja terhadap kinerja diantaranya penelitian dari Rhegita Arrum Syafitri, et.al (2022) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Ery Teguh Prasetyo, et.al (2019) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Anton Budi Santoso, et.al (2022) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Darman Syafe'I, et.al (2021) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Uun Junianto (2019) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Pranata S.P (2020) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Arisanti, et.al. (2019) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Direktorat Jenderal Kepabeanan dan Cukai atau yang biasa disingkat DJBC merupakan salah satu institusi di bawah naungan Kementerian Keuangan yang memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai *Revenue Collector, Community Protector, Trade Facilitator, dan Industrial Assistance*. DJBC juga berperan dalam pelayanan

dan pengawasan di bidang kepabeanan dan cukai. Pelayanan dan pengawasan haruslah seimbang sesuai dengan fungsinya. Jika tidak, salah satu fungsi tidak akan berjalan dengan maksimal. Misalnya, pengawasan ditingkatkan, jumlah pelanggaran akan menurun namun akan terjadi *Dwelling Time*. Begitu sebaliknya, jika pelayanan ditingkatkan, *Dwelling Time* menurun namun jumlah angka pelanggaran akan meningkat baik yang diketahui atau pun tidak. Salah satu pelayanan dan pengawasan yang dilakukan oleh DJBC berada di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Belawan (KPPBC Tipe Madya Belawan).

Salah satu pengawasan yang banyak terjadi di KPPBC TMP Belawan adalah pengawasan terhadap pelayanan *Truck Lossing*. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 229/PMK. 04/2015 Menimbang Tentang Mitra Utama Kepabeanan, *Truck Lossing* adalah pembongkaran barang impor langsung dari sarana pengangkut yang datang dari luar daerah pabean ke sarana pengangkut darat tanpa dilakukan penimbunan dengan tidak mengajukan permohonan. KPPBC Tipe Madya Belawan berfokus pada pelayanan dan pengawasan barang yang keluar dan/atau masuk daerah pabean melalui Pelabuhan Belawan. Pelabuhan Belawan menjadi salah satu pelabuhan dengan tingkat produktivitas yang tinggi di Indonesia. Produktivitas tersebut berada di atas standar kinerja pelayanan operasional yang ditetapkan oleh kantor otoritas pelabuhan utama Belawan.

Namun berdasarkan survey data yang saya peroleh terdapat indikasi masalah dalam kinerja perusahaan. Indikasi permasalahan pertama yaitu kepuasan

kerja pegawai dimana tingginya tingkat keluar masuk pegawai di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai TMP Belawan yang diduga disebabkan oleh komunikasi antar pegawai yang kurang harmonis. Hal ini harus diperhatikan perusahaan karena akan berdampak buruk bagi perusahaan jika seiring tingginya tingkat pergantian pegawai yang nantinya bisa menimbulkan dampak menurunnya kinerja pegawai. Selain itu indikasi permasalahan berikutnya yaitu disiplin kerja pegawai yang kurang, berdasarkan keterangan dari atasan atau pimpinan kedisiplinan pegawai masih belum maksimal seperti tidak membuat surat izin jika tidak masuk kerja dan sering terlambat karena beberapa alasan salah satunya macet di pagi hari atau karena pegawai tersebut memang kurang disiplin.

Berdasarkan pada uraian tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai TMP Belawan.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dilihat dari uraian latar belakang tersebut maka permasalahan yang dapat diambil adalah :

1. Masih ada pegawai keluar masuk kantor saat jam kerja.
2. Kurangnya komunikasi antar pegawai yang kurang harmonis.
3. Masih ada pegawai yang terlambat masuk kerja.
4. Masih ada pegawai yang tidak membuat surat ijin ketika tidak masuk kerja.

1.3 Batasan Dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Dalam penulisan ini penulis mencoba untuk membatasi permasalahan agar tidak terjadi kesalahpahaman dan pelebaran dalam pembahasan nantinya. Maka penulis membatasinya hanya pada pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini di fokuskan pada pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai TMP Belawan.

1.3.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi masalah, maka sangat perlu merumuskan masalah pada penelitian ini, yang merupakan pokok permasalahan yang harus di jawab. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai TMP Belawan?
2. Apakah pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai TMP Belawan?
3. Apakah pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai TMP Belawan?

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam suatu penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian merupakan hal-hal yang sangat penting bila diuraikan terlebih dahulu untuk memudahkan penelitian yang akan dilakukan. Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai TMP

Belawan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai TMP Belawan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai TMP Belawan.

1.5 Manfaat penelitian

1. Bagi Penulis

Memberikan informasi dan pengetahuan kepada penulis mengenai pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai TMP Belawan dan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar di bidang Ekonomi Dan Bisnis Manajemen di Universitas Islam Sumatera Utara.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan atau informasi bagi perusahaan dan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan dalam menjalankan kegiatan usaha agar lebih baik lagi yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai TMP Belawan.

3. Bagi Pembaca

Untuk memberikan informasi dan menambah pengetahuan serta sebagai masukan atau dapat di jadikan referensi untuk melakukan pembahasan yang sama.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Kinerja

2.1.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Akan tetapi bagaimana atasan perusahaan dapat memberikan arahan dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari. Suatu perusahaan pastinya menginginkan kinerja yang berkualitas. Hal tersebut dapat dicapai jika perusahaan memperhatikan beberapa hal yang berkaitan dengan kinerja.

Menurut Pranata (2020:23) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan dengan cara yang sah, tidak melanggar hukum dan bermoral atau etika.

Menurut Arisanti et al. (2019:12) kinerja juga dapat diartikan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Yulianto (2020:8) kinerja didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan keahlian tertentu untuk mengetahui seberapa jauh kemampuannya dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dengan kriteria yang jelas dan terukur.

Menurut Adhari (2020:77) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan – kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut.

Menurut Sinaga (2020:14) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Dari beberapa pengertian kinerja diatas maka dapat disimpulkan mengenai pengertian kinerja adalah hasil kerja baik secara kuantitas ataupun kualitas yang dicapai pegawai dalam periode tertentu.

2.1.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut pendapat William Stern dalam Rahayu et al. (2022) Faktor-Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

1. Faktor Kemampuan (*Ability*).

Secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensial (IQ) dan kemampuan aktual (pengetahuan + keterampilan). Artinya, pemimpin dan pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120), terutama tinggi, IQ sangat tinggi,

berbakat dan jenius, dilatih secara penuh untuk menduduki jabatan dan memenuhi syarat untuk melakukan pekerjaan sehari-hari akan memudahkan mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*).

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan pegawai terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (*kontra*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

2.1.1.3 Penilaian Kinerja

Menurut Yelvita (2022) penilaian kinerja merupakan proses pengamatan (*observasi*) terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh seorang pegawai, hasil pengamatan tersebut dilakukan sebagai bentuk penilaian yang berguna untuk menetapkan sebuah kesimpulan mengenai keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam bekerja.

Menurut Yelvita (2022) ada beberapa hal yang perlu diketahui tentang penilaian yaitu :

1. Mengukur kemampuan pegawai apakah sesuai kemampuan dengan target yang telah ditetapkan.

2. Memperhatikan faktor lingkungan, karena sekalipun pegawai mampu, tetapi lingkungan dalam dan luar tidak mendukung, maka kecil kemungkinan kinerja akan meningkat.
3. Dalam melakukan penilaian kinerja harus benar-benar dilakukan secara objektif dan adil, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan.

2.1.1.4 Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Ariesta Heksarini (2021) tujuan penilaian kinerja pada dasarnya meliputi :

1. Menemukan kinerja pegawai selama ini.
2. Memberikan keuntungan yang tepat, misalnya memberikan gaji periodik, gaji pokok dan intensif.
3. Pengembangan SDM yang masih dapat dibedakan menjadi :
 - a. Mutasi atau transmisi, rotasi kerja.
 - b. Peningkatan promosi dan posisi.
 - c. Pelatihan.
4. Tingkatkan motivasi dan etos pekerjaan.
5. Sebagai salah satu sumber SDM, karir, dan keputusan perencanaan yang sukses.
6. Sebagai alat untuk mendukung dan mendorong pegawai dalam mengambil inisiatif untuk mempertahankan tingkat kinerja dan meningkatkan kinerja.

2.1.1.5 Indikator Kinerja

Menurut Yulianto (2020:9) ada 5 indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja seorang pegawai, indikator tersebut diantaranya :

1. Kualitas, yaitu kualitas kerja pegawai diukur melalui persepsi pegawai terhadap kualitas/kesempurnaan yang menggambarkan keterampilan dan kemampuan pegawai
2. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah, unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan
3. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas
4. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku)
5. Kemandirian, merupakan kemampuan pegawai dalam menjalankan fungsi kerjanya.

2.1.2 Kepuasan Kerja

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) sebagai kondisi situasional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dan bagaimana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja pegawai mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaannya, motivasi moral pegawai, kedisiplinan, dan prestasi kerja pegawai dalam mendukung terwujudnya tujuan yang ingin diraih sebuah perusahaan. Tingkat kepuasan kerja seorang pegawai mengungkapkan bagaimana perasaannya tentang pekerjaan mereka.

Menurut Afandi (2018:73) kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Menurut Edy Sutrisno (2019:74) kepuasan kerja adalah suatu sikap pegawai terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar pegawai, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Menurut Handoko (2020:193) mendefinisikan kepuasan kerja adalah pendapatan pegawai yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik pegawai terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja.

Menurut Dewi et.al (2019:78) juga mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap pegawai terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar pegawai, imbalan yang diterima dalam kerja serta hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Menurut Marnisah (2020:34) kepuasan kerja memiliki arti sebagai keadaan emosional pegawai dalam memandang pekerjaannya, baik perasaan menyenangkan ataupun tidak menyenangkan.

Sehingga dapat disimpulkan pengertian kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya

melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

2.1.2.2 Manfaat Kepuasan kerja

Menurut Nitisemito (2019:89) suatu perusahaan mampu mempengaruhi kepuasan kerja maka akan memperoleh banyak manfaat, berikut lima manfaat kepuasan kerja :

1. Pekerja akan lebih cepat diselesaikan

Pekerjaan lebih cepat diselesaikan hal tersebut sangat berperan dalam membuat pegawai menjadi puas disamping itu pekerjaan yang lebih cepat diselesaikan mengurangi beban kerja.

2. Kerusakan akan dapat dikurangi

Kerusakan dapat dikurangi dengan maksud pekerjaan yang memiliki risiko dapat dikurangi sehingga dapat membuat kepuasan pegawai dalam bekerja.

3. Absensi dapat diperkecil

Kepuasan kerja pegawai sangat berpengaruh pada absensi dimana jika kepuasan kerja pegawai tinggi tingkat absensi akan terus turun dikarenakan pegawai bersemangat.

4. Perpindahan pegawai dapat diperkecil

Perpindahan pegawai diperkecil dikarenakan pegawai merasa pas dan senang dengan pekerjaan yang dilakukan.

5. Produktivitas kerja dapat ditingkatkan

Produktivitas kerja dapat meningkat dikarenakan adanya semangat kerja yang dipacu kepuasan kerja pegawai yang terbilang tinggi.

2.1.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi kepuasan Kerja

Menurut Afandi (2018:73) ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut :

1. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2. Perbedaan (*Discrepancies*)

Kepuasan merupakan suatu hal memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.

3. Pencapaian nilai (*Value attainment*)

Kepuasan merupakan hal dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4. Keadilan (*Equity*)

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

5. Budaya Organisasi (*Organization Culture*).

Dalam sebuah organisasi yang terjalin budaya kerja yang baik dan harmonis maka pegawai akan merasa puas bekerja dan berupaya bekerja dengan baik.

2.1.2.4 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Afandi (2018:82) Adapun indikator kepuasan kerja meliputi antara lain :

1. Pekerjaan

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

2. Upah

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

3. Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan.

4. Pengawas

Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

5. Rekan Kerja

Rekan kerja yang saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

2.1.3 Disiplin Kerja

2.1.3.1 Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dari uraian tersebut, dapat dikemukakan disiplin adalah suatu

alat atau sarana bagi suatu organisasi untuk mempertahankan eksistensinya. Hal ini dikarenakan dengan disiplin yang tinggi, maka para pegawai atau bawahan akan menaati semua peraturan-peraturan yang ada sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Kewajiban kantor atau instansi tempat bekerja wajib untuk memperhatikan kedisiplinan kerja pegawai agar kerja pegawai lebih meningkat dari sebelumnya dan pegawai tidak sesuka hati melakukan kegiatan yang tidak penting pada saat jam kerja. Kedisiplinan merupakan fungsi sumber daya manusia yang keenam dari fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin banyak disiplin pegawai, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin kerja pegawai yang baik, sulit bagi perusahaan mencapai hasil kerja yang optimal.

Hasibuan (2020:194) kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Perusahaan akan sulit mencapai tujuannya jika pegawai indiscipliner/ mematuhi peraturan – peraturan perusahaan tersebut.

Menurut Afandi (2021:11) disiplin kerja adalah suatu tata tertib atau peraturan yang dibuat oleh manajemen suatu organisasi, disahkan oleh dewan komisaris atau pemilik modal, disepakati oleh serikat pekerja dan diketahui oleh dinas tenaga kerja seterusnya orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada tata tertib yang ada dengan rasa senang hati, sehingga tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, keteraturan, dan ketertiban.

Menurut Dewi et.al (2019:93) secara etimologis disiplin berasal dari bahasa Inggris *disciple* yang berarti pengikut atau penganut, pengajaran, latihan dan

sebagainya.

Menurut Agustini (2019:81) disiplin kerja juga merupakan kemauan dan kepatuhan untuk bertingkah laku sesuai dengan peraturan yang ada di instansi yang bersangkutan.

Menurut Sinambela (2019:332) maka peraturan sangat diperlukan menciptakan tata tertib yang baik dalam kantor tempat bekerja, sebab kedisiplinan suatu kantor ataupun tempat bekerja dikatakan baik jika sebagian pegawai menaati peraturan-peraturan yang ada.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah suatu sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Tujuan disiplin baik secara kelompok maupun perorangan adalah untuk mengarahkan tingkah laku seseorang pada realita yang harmonis dan untuk menciptakan kondisi tersebut, terlebih dahulu harus diwujudkan keselerasan antara hak dan kewajiban pegawai.

2.1.3.2 Tujuan Pembinaan Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah suatu tindakan yang digunakan para atasan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan pegawai untuk menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut Siswanto dalam Rizki et.al (2017) berpendapat bahwa disiplin kerja memiliki beberapa tujuan seperti :

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

2.1.3.3 Jenis Disiplin Kerja

Semua kegiatan dalam hal untuk mendisiplinkan seluruh pegawai di dalam sebuah instansi adalah hal yang tidak mudah dan perlu dukungan dari seluruh pegawai instansi tersebut. Semua kegiatan pendisiplinan harus bersifat mendidik.

Di dalam instansi terdapat tiga jenis disiplin kerja menurut Agustini (2019:94) adalah :

1. Disiplin Preventif

Yaitu disiplin yang bertujuan untuk mencegah pegawai berperilaku yang tidak sesuai dengan peraturan. Tindakan tersebut mendorong pegawai untuk taat kepada berbagai ketentuan yang berlaku dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Artinya melalui kejelasan dan penjelasan tentang pola sikap, tindakan

dan perilaku yang diinginkan dari instansi diusahakan pencegahan jangan sampai pegawai berperilaku negatif sehingga penyelewengan dapat dicegah. Sasaran pokoknya adalah untuk mendorong disiplin diri pegawai. Keberhasilan penerapan pendisiplinan pegawai terletak pada disiplin pribadi para pegawai di instansi.

2. Disiplin Korektif

Yaitu disiplin yang bertujuan agar pegawai tidak melakukan pelanggaran yang sudah dilakukan. Jika ada pegawai yang nyata telah melakukan pelanggaran atas ketentuan yang berlaku atau gagal memenuhi standar yang ditetapkan, kepadanya dikenakan sanksi disipliner. Berat atau ringannya suatu sanksi tentunya disesuaikan pada tingkat pelanggaran yang telah terjadi. Merupakan upaya penerapan disiplin kepada pegawai yang nyata telah melakukan pelanggaran atas ketentuan-ketentuan yang berlaku atau gagal memenuhi standar yang telah ditetapkan dan kepadanya dikenakan sanksi secara bertahap. Bila dalam instruksinya seorang pegawai dari unit kelompok kerja memiliki tugas yang sudah jelas dan sudah mendengarkan masalah yang perlu dilakukan dalam tugasnya, serta pimpinan sudah mencoba untuk membantu melakukan tugasnya secara baik, dan pimpinan memberikan kebijaksanaan kritikan dalam menjalankan tugasnya, namun seseorang pegawai tersebut masih tetap gagal untuk mencapai standar kriteria tata tertib, maka sekalipun agak enggan, maka perlu untuk memaksa dengan menggunakan tindakan korektif, sesuai aturan disiplin yang berlaku.

3. Disiplin Progresif

Yaitu disiplin yang bertujuan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengambil tindakan korektif sebelum hukuman yang lebih serius

dilaksanakan tetapi juga memungkinkan manajemen untuk memperbaiki kesalahan memberikan hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran yang berulang. Kegiatan yang bertujuan untuk mendisiplinkan pegawai ini tentulah bersifat positif dan tidak mematahkan semangat kerja pegawai. Kegiatan pendisiplinan harus bersifat mendidik dan mengoreksi kekeliruan agar dimasa datang tidak terulang kembali kesalahan-kesalahan yang sama.

2.1.3.4 Bentuk Dan Jenis Pelaksanaan Sanksi Disiplin Kerja

Pelaksanaan sanksi digunakan untuk mengetahui sejauh mana gambaran disiplin kerja bermanfaat bagi pegawai. Sanksi juga diharapkan dapat mendidik para pegawai, bagaimana seharusnya bertingkah laku dalam melaksanakan pekerjaan dan menaati peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu kantor tempat bekerja. Sanksi indisipliner dilakukan untuk mengarahkan dan memperbaiki perilaku pegawai dan bukan untuk menyakiti. Tindakan pendisiplinan hanya dilakukan pada pegawai yang tidak dapat mendisiplinkan diri, menentang atau tidak dapat mematuhi peraturan atau prosedur kantor tersebut. Melemahnya disiplin kerja akan mempengaruhi moral pegawai maupun pelayanan secara langsung, oleh karena itu tindakan koreksi dan pencegahan terhadap melemahnya peraturan harus segera diatasi oleh semua komponen yang terlibat dalam instansi. Sanksi yang telah ditetapkan perusahaan akan efektif bila dilaksanakan tepat sasaran. Pelaksanaan sanksi yang tepat terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran peraturan memberi gambaran sejauh mana disiplin kerja memberi manfaat bagi pegawai.

Menurut Agustini (2019:104) mendefinisikan disiplin sebagai penggunaan beberapa bentuk hukuman atau sanksi jika pegawai menyimpang. Penggunaan hukuman digunakan apabila pimpinan dihadapkan pada permasalahan perilaku bawahan yang tidak sesuai dengan peraturan kerja yang dibawah standar kantor. Bentuk perilaku yang dapat dihukum adalah sebagai berikut :

1. Melanggar peraturan Kantor Seperti : mencuri, ketidakhadiran, keterlambat, tidur ketika bekerja, melanggar aturan dan kebijaksanaan keselamatan bekerja, memiliki dan menggunakan obat-obat terlarang ketika bekerja.
2. Melanggar etika bekerja Seperti : mengancam pimpinan, pembangkangan perintah, menggunakan bahasa atau kata-kata kotor, melakukan mogok kerja yang illegal.
3. Merugikan Kantor Seperti : memperlakukan pelayanan secara tidak wajar, memperlambat pekerjaan, menolak bekerjasama dengan rekan kerja, menolak untuk bekerja lembur, merusak peralatan.

2.1.3.5 Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Dengan adanya tata tertib yang ditetapkan, tidak dengan sendirinya pegawai akan mematuhi. Perlu bagi pihak kantor agar mengkondisikan pegawai dengan tata tertib kantor atau instansi tempat bekerja. Adapun faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai menurut Afandi (2016:10) adalah sebagai berikut :

1. Faktor kepemimpinan
2. Faktor sistem penghargaan
3. Faktor kemampuan
4. Faktor balas jasa

5. Faktor Keadilan
6. Faktor Pengawasan melekat
7. Faktor Sanksi hukuman
8. Faktor Ketegasan
9. Faktor Hubungan kemanusiaan

2.1.3.6 Indikator Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2020:196) indikator kedisiplinan adalah sebagai berikut:

1. Mematuhi semua peraturan perusahaan. Dalam melaksanakan pekerjaannya pegawai diharuskan mematuhi semua peraturan perusahaan yang telah ditetapkan sesuai dengan aturan dan pedoman kerja agar kenyamanan dan kelancaran dalam bekerja tetap terbentuk.
2. Penggunaan waktu secara efektif. Waktu bekerja diberikan perusahaan diharapkan dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh individu untuk mengejar target yang diberikan perusahaan kepada individu yang terlalu banyak membuang waktu yang ada didalam standar pekerjaan perusahaan.
3. Tanggung jawab. Dalam pekerjaan dan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada individu apa bila tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan maka pegawai telah memiliki tingkat disiplin kerja yang tinggi.
4. Tingkat absensi. Salah satu tolak ukur untuk mengetahui tingkat kedisiplinan pegawai, semakin tinggi frekuensi kehadiran atau rendahnya tingkat kemangkiran pegawai tersebut telah memiliki tingkat disiplin kerja yang tinggi.

5. Sanksi hukuman yang semakin berat, pegawai akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap dan perilaku indisipliner pegawai akan berkurang.
6. Ketegasan yaitu pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap pegawai indisipliner sesuai peraturan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah ilmu yang dalam cara berfikir menghasilkan kesimpulan berupa ilmu pengetahuan yang dapat diandalkan, dalam proses berfikir menurut langkah-langkah tertentu yang logis dan didukung kualitas sumber daya manusia dan motivasi oleh fakta empiris.

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rhegita Arrum Syafitri, et.al (2022)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Melalui Work Engagement Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000	- Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai - Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
2	Ery Teguh Prasetyo, et.al (2019)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	- Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai - Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

3	Anton Budi Santoso, et.al (2022)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Kompensasi Terhadap <i>Intention To Stay</i> (Studi Kasus Pengemudi Gojek Di Kota Bandung)	<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai - Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
4	Darman Syafe'I, et.al (2021)	Pengaruh Disiplin Kerja, Kepemimpinan, Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kc. Baturaja Rahman Hamidi	<ul style="list-style-type: none"> - Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai - Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai - Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
5	Uun Junianto (2019)	Pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Meskom argo sarimas bengkalis	<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai - Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
	Pranata, S. P. (2020)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Perkebunan Nusantara II (PERSERO) Sei Semayang.	<ul style="list-style-type: none"> - Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai - Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

7	Arisanti, et.al (2019)	Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk	- Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai - Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
---	------------------------	---	--

Sumber : Data diolah peneliti, 2025

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan gambaran tentang hubungan antar variabel yang akan diteliti, yang akan disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan (Sugiyono, 2012:44). Kerangka konseptual menggambarkan hubungan dari variabel indenpenden, dalam hal ini adalah kepuasan kerja (X1), disiplin kerja (X2), terhadap variabel dependen yaitu kinerja (Y) yang dilakukan oleh pegawai.

1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Salah satu faktor yang dapat menurunkan atau meningkatkan kinerja pegawai adalah kepuasan kerja. Kepuasan pegawai juga bagian penting dari manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi. Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penelitian terhadap situasi kerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rhegita Arrum Syafitri, et.al (2022) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif

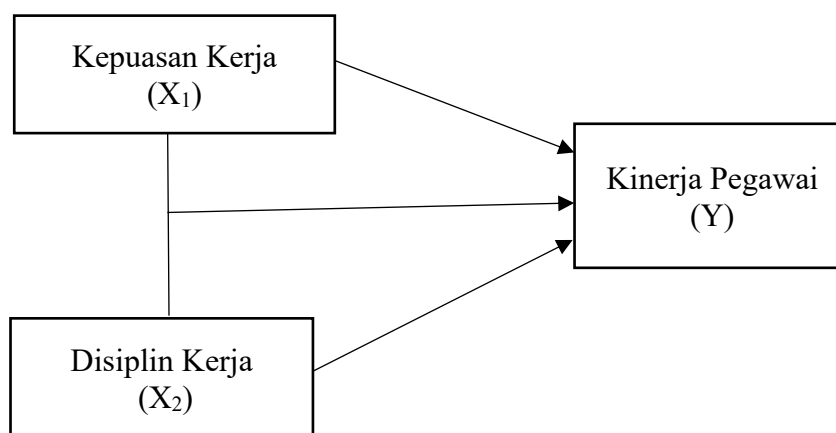
dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Ery Teguh Prasetyo, et.al (2019) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Anton Budi Santoso, et.al (2022) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Uun Junianto (2019) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

2. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Suatu kewajiban kantor atau instansi tempat bekerja wajib untuk memperhatikan kedisiplinan kerja pegawai agar kerja pegawai lebih meningkat dari sebelumnya dan pegawai tidak sesuka hati melakukan kegiatan yang tidak penting pada saat jam kerja. Disiplin kerja adalah sebuah konsep dalam tempat bekerja atau manajemen untuk menuntut pegawai berlaku teratur. Disiplin merupakan keadaan yang menyebabkan atau memberi dorongan kepada pegawai untuk berbuat dan melakukan segala kegiatan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rhegita Arrum Syafitri, et.al (2022) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Ery Teguh Prasetyo, et.al (2019) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Anton Budi Santoso, et.al (2022) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Darman Syafe'I, et.al (2021) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Uun Junianto (2019) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kinerja pegawai. Penelitian Pranata S.P (2020) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Arisanti, et.al. (2019) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan sebelumnya maka peneliti menyajikan model kerangka pemikiran untuk mempermudah dan memahami permasalahan yang sedang diteliti adalah sebagai berikut.



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016:64) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Berdasarkan rumusan masalah yang diteliti, maka dapat dirumuskan suatu hipotesis penelitian yaitu :

H.1 Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di

Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai TMP Belawan.

H.2 Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di

Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai TMP Belawan.

H.3 Kepuasan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kinerja pegawai di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai TMP

Belawan.