

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perguruan tinggi menjadi pilar utama dalam melahirkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, melalui peningkatan ilmu pengetahuan, teknologi dan perubahan perilaku. Perguruan tinggi harus mampu menciptakan SDM yang berkompetensi, memiliki kemampuan berdaya saing, yang akhirnya mampu bekerja lebih efektif dan efisien di berbagai bidang. Oleh sebab itu, Perguruan Tinggi perlu melakukan pembenahan-pembenahan setiap komponen pendidikan yang ada didalamnya. Salah satu komponen penting yang perlu dibenahi adalah kinerja pegawainya.

Menurut (Simamora, 2004: 315) Kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam mencapai persyaratan-persyaratan kerja yang diberikan. Oleh karena itu, prestasi kerja pegawai yang tinggi sangat penting artinya bagi keberhasilan organisasi. *Performance* yang berkaitan dengan evaluasi kinerja, dimana evaluasi kinerja merupakan prestasi individu yang merupakan cerminan prestasi organisasi.

Sedangkan menurut Suyadi Prawirosentono (2008: 2) Kinerja atau dalam bahasa Inggris adalah *performance* yaitu : Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya

mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia sebagai salah satu perguruan tinggi harus meningkatkan kinerja dari para pegawainya. Cara ini digunakan untuk dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkompetensi dan memiliki kemampuan berdaya saing.

Disiplin, menurut Singodimedjo dalam Edy Sutrisno (2010: 86) adalah : Sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Keith Davis (2003: 129) menyatakan disiplin kerja sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman dipandang erat keterkaitannya dengan kinerja.

Fenomena yang ada di Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia menunjukkan tingkat kedisiplinan pegawai masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang datang terlambat dengan melihat presensi harian dengan sistem sidik jari (*finger print*), sering keluar kantor di jam kerja tanpa ijin, dan tidak memakai seragam sesuai ketentuan.

Menurut Tjiptono (2005: 186), kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facto*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Jika kata kepuasan ini dikaitkan dengan pelayanan dalam sebuah perusahaan atau lembaga pendidikan, maka kepuasan diartikan sebagai pemenuhan bagi personal yang terlibat dalam

perusahaan atau lembaga tersebut. Dan apabila ini dikaitkan dengan perusahaan atau lembaga pendidikan yang memasarkan produk, maka muncullah kepuasan pelanggan atau konsumen.

Kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang ada (Kotler, 2003: 40). Persepsi terhadap kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa (Tjiptono, 2005: 121).

Menurut Kotler (2000) dalam Samuel dan Foedjiwati (2005: 75) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Puas atau tidak puas bukan merupakan emosi, melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi.

Lingkungan yang mempunyai arti penting bagi manusia yang melakukan aktivitas didalamnya, karena lingkungan kerja ini akan mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung manusia didalamnya. Salah satu aspek lingkungan kerja organisasi dalam hal ini adalah iklim organisasi atau kondisi organisasi. Kondisi lingkungan kerja organisasi ini mempengaruhi individu melalui cara yang tidak tampak mata. Lingkungan

kerja yang timbul dalam organisasi merupakan faktor pokok yang menentukan tingkah laku dalam aktivitas.

Para pegawai memperoleh penghasilan berupa gaji yang diterima secara rutin yang salah satu faktor pendukung didalamnya adalah adanya uang kerajinan kerja. Kebijakan pemberian uang kerajinan kerja yang tepat akan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik lagi sehingga semangat dan efektifitas kerjanya meningkat. Uang kerajinan kerja yang layak akan diterima dengan suka cita, sehingga mampu bekerja lebih sempurna, lebih bergairah dan sanggup untuk berpikir lebih jernih, lebih terbuka dan lebih tenang.

Disiplin kerja yang belum memadai, Lingkungan kerja yang belum mendukung dan Kompensasi yang belum disadari sepenuhnya oleh para pegawai di atas akan menyebabkan kinerja kurang maksimal, berkaitan dengan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pada Pegawai Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia Sukoharjo”.

## **B. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

- a. Apakah disiplin kerja, lingkungan kerja dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja pada pegawai Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia Sukoharjo?
- b. Apakah disiplin kerja, lingkungan kerja dan kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada pegawai Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia Sukoharjo?
- c. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pada pegawai Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia Sukoharjo?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

- a. Hubungan kualitas pekerjaan ditinjau dari dimensi disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia Sukoharjo.
- b. Hubungan kualitas pekerjaan ditinjau dari dimensi lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia Sukoharjo.
- c. Hubungan kualitas pekerjaan ditinjau dari dimensi kompensasi terhadap kepuasan kerja pada pegawai Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia Sukoharjo.

- d. Hubungan kualitas pekerjaan ditinjau dari dimensi disiplin kerja terhadap kinerja pada pegawai Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia Sukoharjo.
- e. Hubungan kualitas pekerjaan ditinjau dari dimensi lingkungan kerja terhadap kinerja pada pegawai Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia Sukoharjo.
- f. Hubungan kualitas pekerjaan ditinjau dari dimensi kompensasi terhadap kinerja pada pegawai Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia Sukoharjo.
- g. Hubungan kualitas pekerjaan ditinjau dari dimensi kepuasan kerja terhadap kinerja pada pegawai Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia Sukoharjo.

## **2. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia Sukoharjo.  
Memberikan informasi dan rekomendasi untuk pengelola pada khususnya dan karyawan pada umumnya tentang analisis hubungan disiplin kerja, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja pada Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia Sukoharjo.
- b. Bagi pihak lain  
Sebagai referensi dan kajian analisis peneliti lain yang akan melakukan penelitian pada masalah yang sama.