

BAB II

STUDI PUSTAKA

2.1 Deskripsi Konseptual

Deskripsi konseptual memuat penjelasan berupa konsep dan juga teori berkaitan pada tujuan penelitian, termasuk pembahasan variabel bebas dan variabel terikat sebagai landasan analisis.

2.1.1 Kinerja Karyawan

Kinerja Karyawan menjadi dasar fundamental MSDM yang merujuk pada hasil kerja nyata dari pegawai menurut tanggung jawab dan standar perusahaan. Menurut Farisi dkk. (2020), kinerja adalah kontribusi konkret karyawan terhadap tujuan organisasi, Adapun Rivai (2020) mendefinisikan kinerja sebagai pencapaian kerja dalam periode tertentu yang dievaluasi berdasarkan ketetapan standar.. untuk itu kesimpulannya yaitu kinerja merupakan kontribusi individu yang terukur dan selaras dengan sasaran organisasi.

Dalam konteks yang sama, Abdullah dkk. (2021) menyebutkan terkait kinerja karyawan menjadi capaian hasil kerja dari seorang karyawan menyelesaikan kerjanya sesuai ketentuan Sementara itu, Sitopu dkk. (2021) mengemukakan bahwa performa tersebut merupakan wujud dari perilaku kerja yang dapat diamati dan dihitung, serta mendukung tercapainya target organisasi melalui pelaksanaan fungsi-fungsi utama pekerjaan.

Dalam kajian Byars & Rue (2011) disebutkan bahwa pengukuran prestasi kerja pegawai cenderung mengutamakan aspek seberapa optimal mereka menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan sebagai basis penilaian utama.. Sedangkan menurut Vahera & Onsardi (2021) melengkapi pemahaman ini dengan menyoroti hasil capaian berdasarkan ukuran yang relevan dengan bidang pekerjaan. Burhanudin dkk (2023) menyoroti dimensi potensial, di mana kinerja merupakan aktualisasi kapasitas individu dalam memenuhi tanggung jawabnya. Dari beragam perspektif tersebut, dapat ditarik benang merah bahwa kinerja pada hakikatnya merupakan totalitas dari seluruh kemampuan kerja yang terintegrasi dalam diri seseorang, yang diwujudkan melalui kesediaan melaksanakan dan menyempurnakan tugas demi mencapai hasil optimal sesuai tanggung jawabnya.

2.1.2 Indikator Kinerja Karyawan

Bangun (2017) menampilkan Kinerja karyawan diukur melalui indikator:

1. Kuantitas yaitu terselesaikannya sejumlah pekerjaan.
2. Kualitas pekerjaan, adalah standar kualitas pekerjaan haruslah diatur agar bisa mengerjakannya berdasar pada ketetapan.
3. Ketepatan waktu berarti selesainya pekerjaan tepat adwal tanpa menunda.
4. Kehadiran menunjukkan frekuensi kehadiran dan kedisiplinan waktu karyawan.
5. Kemampuan bekerja sama berarti mampu bersinergi dan menjaga respek antar karyawan.

Menurut *Dessler* (2017), terdapat lima indikator dalam menilai kinerja karyawan:

1. Kualitas kerja, tahapan keunggulan dan ketepatan luaran yang dihasilkan oleh pegawai.
2. Kuantitas kerja, Banyaknya produk atau capaian yang berhasil diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.
3. Tepat waktu, Kapasitas pegawai menyelesaikan pekerjaannya menurut ketetapan batas waktu.
4. Tanggung jawab, Keseriusan dan komitmen individu dalam mengemban serta menyelesaikan amanat.

Bernardin dan Russell (2003) menjelaskan bahwa kinerja karyawan dinilai memakai sejumlah indikator, diantaranya:

1. *Quality* (kualitas), tingkat pencapaian hasil mendekati atau sesuai dengan target.
2. *Quantity* (Kuantitas), Banyaknya hasil kerja yang dihasilkan, baik dalam bentuk satuan, nilai nominal, maupun frekuensi aktivitas.
3. *Timeliness* (Ketepatan Waktu), Tingkat kesesuaian antara diselesaikannya kerja sesuai jadwal, dengan mempertimbangkan hasil kerja dan alokasi waktu pihak lain.
4. *Cost effectiveness* (efektifitas biaya), Optimalisasi penggunaan aset organisasi (personel, dana, peralatan, dan bahan baku) untuk meraih hasil terbaik sekaligus meminimalkan pemborosan.

5. *Interpersonal Impact* (dampak hubungan personal), Kapasitas pegawai dalam menciptakan lingkungan kerja yang saling mendukung, menjaga rasa hormat, serta membangun kerja sama yang positif dengan sesama rekan dan bawahan.

Setelah mengkaji berbagai indikator, penelitian ini menggunakan lima dimensi kinerja karyawan dari *Bernardin & Russel* (2003) Aspek yang dipilih meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan dampak hubungan personal. Kelima dimensi ini dinilai paling efektif merefleksikan hasil dan perilaku kerja staf di lingkungan *coffee shop*.

2.1.3 Motivasi Kerja

Menurut *Kreitner & Angelo*, (2007), akar kata Istilah motivasi mempunyai arti bergerak yang diadopsi dari bahasa latin yakni *movere*, motivasi dipandang sebagai mekanisme psikologis yang mengaktifkan, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku sukarela seseorang demi tercapainya tujuan. Motivasi berkaitan erat dengan sikap dan nilai-nilai personal yang menjadi fondasi seseorang dalam mengupayakan sesuatu yang sesuai dengan target pribadinya. Sikap dan nilai ini berfungsi sebagai energi internal yang meskipun tidak tampak, mampu menggerakkan seseorang untuk bertindak demi meraih sarannya.

McClelland (1964) mengemukakan teori kebutuhan berprestasi yang menjelaskan bahwa motivasi dipengaruhi oleh tiga kebutuhan utama: pencapaian (*achievement*), kekuasaan (*power*), dan afiliasi (*affiliation*). Individu dengan kebutuhan pencapaian tinggi cenderung menetapkan tujuan yang menantang dan mengharapkan umpan balik atas kinerjanya.

Motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi yang menggerakkan karyawan secara berkelanjutan untuk menyelesaikan tugas demi mencapai target organisasi, berupa dorongan internal yang mendorong individu untuk berusaha dan berkomitmen melaksanakan pekerjaan dengan kualitas terbaik (Awwali dkk., 2024).

Menurut Maruli (2020), motivasi kerja berarti dorongan internal dari hasrat dan keinginan individu, yang secara efektif memengaruhi, mengarahkan, serta mempertahankan perilaku mereka demi mencapai tujuan kerja yang diinginkan. Pandangan ini diperkuat studi Ferdinatus, (2020), dimana menekankan motivasi harus didasarkan pada karakter dan kepribadian yang baik; sebab, motivasi yang dibangun di atas prinsip atau alasan yang salah akan merugikan baik bagi individu itu sendiri maupun organisasi tempatnya bekerja.

2.1.4 Indikator Motivasi Kerja

Nining dkk. (2023) memberikan beberapa indikator dari motivasi kerja berupa:

1. Kebutuhan fisik, berupa pemenuhan utama melalui kompensasi finansial, tunjangan makan, serta fasilitas transportasi yang layak.
2. Kebutuhan rasa aman dan keselamatan, Penyediaan perlindungan bagi pekerja melalui fasilitas keamanan, jaminan sosial.

3. kebutuhan sosial, peningkatan motivasi melalui kerja sama tim dan lingkungan yang mendorong hubungan harmonis dan rasa diterima dalam kelompok kerja.
4. Kebutuhan akan penghargaan, pengakuan kemampuan (bonus kinerja) dan pengembangan potensi untuk menumbuhkan rasa dihargai.

Menurut Hasica (2023) mengemukakan sejumlah indikator dalam mengukur motivasi kerja, diantaranya:

1. Kebutuhan Fisik, Merujuk pada tersedianya sarana pendukung di lingkungan kerja yang memudahkan karyawan dalam menuntaskan tugas-tugasnya.
2. Kebutuhan sosial, Mengacu pada pemenuhan hakikat kebersamaan dalam lingkungan kerja, seperti terciptanya hubungan yang harmonis dan komunikasi yang lancar antarpegawai.
3. Kebutuhan akan penghargaan, Berkaitan dengan pengakuan atas prestasi yang diraih seseorang, yang dapat berupa apresiasi terhadap status, kehormatan, perhatian, maupun nama baik.
4. Kebutuhan akan motivasi untuk meraih sesuatu yang dituju, misalnya melalui dorongan dan dukungan yang diberikan oleh pimpinan.

Menurut George (1970) indikator motivasi kinerja karyawan mencakup:

1. Upah yang layak, Kompensasi finansial sesuai beban kerja.
2. Kesempatan maju, Peluang promosi dan pengembangan karir.
3. Keamanan kerja, Jaminan status dan lingkungan kerja aman.
4. Tempat kerja baik, Lingkungan kerja nyaman dan mendukung.

Setelah mengkaji berbagai indikator motivasi kerja, peneliti memutuskan untuk menggunakan lima indikator dari teori yang dikemukakan oleh George (1970). Indikator yang dipilih mencakup tempat kerja yang baik, upah yang layak, keamanan kerja, kesempatan untuk maju, dan penerimaan oleh kelompok. Kelima aspek ini didasarkan pada kesesuaiannya untuk mengukur motivasi kerja pada karyawan *coffee shop* di Kota Bengkulu.

2.1.5 Disiplin Kerja

Disiplin kerja pada hakikatnya sebagai fungsi manajerial dengan tujuan membentuk perilaku karyawan agar selaras dengan regulasi serta menumbuhkan tanggung jawab etis dan komitmen kolektif, yang esensial untuk mewujudkan tata kelola organisasi yang efektif (Sinambela, 2021). Disiplin adalah modal krusial dan fungsi terpenting MSDM yang menjamin keberhasilan program kerja serta pencapaian sasaran, karena secara esensial menggambarkan besarnya dedikasi karyawan terhadap penyelesaian pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. (Khaeruman dkk., 2021).

Disiplin kerja didefinisikan sebagai ketaatan sukarela karyawan terhadap peraturan organisasi yang didasari kesadaran diri dan pelaksanaan yang teratur. Disiplin kerja memiliki peran vital dalam mempercepat pencapaian tujuan perusahaan, namun penerapannya harus dilakukan secara bijak karena aturan yang terlalu kaku berisiko menimbulkan tekanan dan menurunkan motivasi kerja (Agustini, 2019). Sutrisno (2019) menekankan bahwa disiplin kerja merupakan prasyarat dasar bagi pencapaian keunggulan organisasi. Kedisiplinan dapat

dibangun melalui aturan yang jelas, kepemimpinan yang tegas namun adil, dan pemberian sanksi yang konsisten.

Menurut Kasmir (2016), disiplin kerja adalah upaya karyawan dalam melaksanakan kegiatan pekerjaannya, mencakup ketepatan waktu hadir dan pelaksanaan tugas sesuai instruksi. Kedisiplinan yang tinggi berdampak pada peningkatan kinerja dan pencapaian target, baik untuk kepentingan pribadi maupun organisasi. Sebaliknya, kedisiplinan yang rendah akan berdampak negatif terhadap kinerja, sehingga perusahaan perlu menerapkan sanksi sesuai tingkat pelanggaran sebagai upaya mewujudkan disiplin kerja yang baik.

2.1.6 Indikator Disiplin Kerja

(Sinambela, 2021) mengemukakan indikator kedisiplinan karyawan sebagai berikut:

1. Frekuensi kehadiran, Tidak mangkir atau absen tanpa izin sah.
2. Tingkat kewaspadaan, pekerja menjalankan tugas dengan cermat dan penuh pertimbangan terhadap pekerjaan dan diri sendiri..
3. Ketaatan pada peraturan kerja, Ketaatan terhadap kebijakan dan prosedur perusahaan.
4. Etika kerja: Ketaatan dalam menjalankan seluruh kebijakan, norma ataupun ata tertib di lingkungan organisasi.

Berdasarkan pendapat Afandi (2016) yang dikutip oleh Budiarta (2022) kedisiplinan karyawan dipengaruhi oleh beberapa indikator berikut:

1. Tepat waktu, kepatuhan terhadap jam kerja resmi, termasuk kesiapan memulai tugas.
2. Produktif, memastikan waktu kerja digunakan secara produktif dan fokus pada tanggung jawab pekerjaan.
3. Hadir penuh, mengukur tingkat kehadiran dan menghindari absen tanpa izin yang sah.
4. Patuh aturan, ketaatan menyeluruh pada kebijakan, prosedur, dan norma etika organisasi.
5. Capai target, pemenuhan standar kuantitas dan kualitas hasil kerja yang ditetapkan perusahaan.

Setelah meninjau pandangan ahli, penelitian ini mengadopsi indikator kedisiplinan kerja dari (Afandi, 2016) karena relevan dan praktis diterapkan pada konteks *coffee shop*. Indikatornya meliputi ketepatan waktu masuk kerja, pemanfaatan waktu yang produktif, tingkat kehadiran tanpa mangkir, ketaatan pada peraturan perusahaan, dan pencapaian target pekerjaan.

2.2 Pengaruh Antar Variabel

2.2.1 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Maslow (1954) dalam Zameer et al. (2014), motivasi individu dipengaruhi oleh pemenuhan 5 kebutuhan hierarkis yakni keperluan fisiologis, sosial, keamanan dan aktualisasi diri. Dalam konteks kerja, karyawan akan termotivasi untuk mencapai kinerja optimal ketika organisasi dapat memenuhi

kebutuhan tersebut, dimulai dari gaji yang layak hingga pengakuan dan peluang pengembangan diri (kebutuhan aktualisasi).

Berdasarkan penelitian terdahulu menurut Lusitawati dkk. (2023), terlihat keterkaitan yang signifikan antara motivasi kerja dengan capaian kinerja. Motivasi dijelaskan sebagai mekanisme yang menggerakkan energi, menentukan arah tindakan, dan mempertahankan ketekunan individu hingga tujuan tercapai. Tingginya motivasi diharapkan dapat membuat karyawan bekerja lebih keras dan lebih aktif, sehingga meningkatkan kinerja perusahaan, sedangkan motivasi yang rendah juga menentukan tingkat kinerja karyawan.

Menurut Alam & Putri (2023), disiplin kerja dinilai memiliki peran penting karena merupakan perilaku individu yang mengikuti aturan dan prosedur kerja, di mana kinerja karyawan yang unggul menjadi kunci pencapaian tujuan perusahaan. Berdasarkan temuan studi mereka, meskipun disiplin Kerja memberi efek positif pada kinerja karyawan. Meski demikian, secara parsial pengaruh ini tidak signifikan secara statistik, menandakan hubungan positif yang kurang kuat dengan kinerja.

2.2.2 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Dewi & Hermiati (2024), terlihat kedisiplinan berdampak positif dan berarti terhadap produktivitas pekerja di lingkungan perusahaan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tertib dan teratur penerapan disiplin di tempat kerja, maka akan meningkatkan capaian kerja dari karyawan. Sehingga menumbuhkan kepatuhan dan kesadaran terhadap norma

serta standar yang berlaku dapat menjadi pendekatan yang efektif untuk mewujudkan luaran pekerjaan yang unggul.

Menurut Burhanudin dkk. (2023), mengungkapkan bahwa kepatuhan terhadap tata tertib membuktikan dampak positif yang nyata terhadap produktivitas pekerja. Studi yang dilakukan terhadap 70 pegawai non-struktural di lingkungan Kantor Pos Wates, Kulon Progo, Yogyakarta ini memperlihatkan pola bahwa peningkatan dalam hal kedisiplinan selalu selaras dengan kenaikan capaian kerja karyawan. Implikasi dari temuan ini adalah perlunya upaya berkelanjutan dari pihak manajemen untuk memelihara dan menguatkan budaya patuh terhadap aturan demi memaksimalkan hasil kerja.

Dalam konteks *coffee shop*, disiplin kerja merupakan elemen krusial yang mewujudkan layanan memuaskan dan operasional efektif, sehingga turut menentukan kualitas kinerja karyawan secara keseluruhan.

2.2.3 Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja

Karyawan

Dua faktor menjadi penentu utama pencapaian hasil kerja karyawan, khususnya di sektor *coffee shop*, adalah dorongan motivasi dan kepatuhan terhadap aturan kerja. Motivasi dapat dimaknai sebagai mekanisme psikologis yang mengarahkan seberapa kuat usaha, ke mana perilaku ditujukan, serta berapa lama seseorang bertahan dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, Kirana dkk. (2022) mengungkapkan bahwa kontribusi gabungan dari disiplin dan motivasi kerja mencapai angka 55,6

persen dalam memengaruhi performa karyawan, ketika diuji secara simultan dengan variabel lingkungan kerja.

Rahmadani & Winarno (2023) memperlihatkan faktor motivasi dan kedisiplinan memiliki dampak yang nyata terhadap hasil kerja pegawai. Untuk mengoptimalkan capaian tersebut, institusi disarankan mengadakan kegiatan pengembangan sumber daya manusia, memberikan kompensasi berbasis prestasi, serta menumbuhkan iklim kerja yang mendukung.

Sinergi motivasi dan disiplin kerja di *coffee shop* sangat penting. Kombinasi ini menciptakan kinerja optimal, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mempercepat pertumbuhan bisnis.

2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan

Berikut adalah ringkasan studi terdahulu sebagai dasar kajian pustaka yaitu:

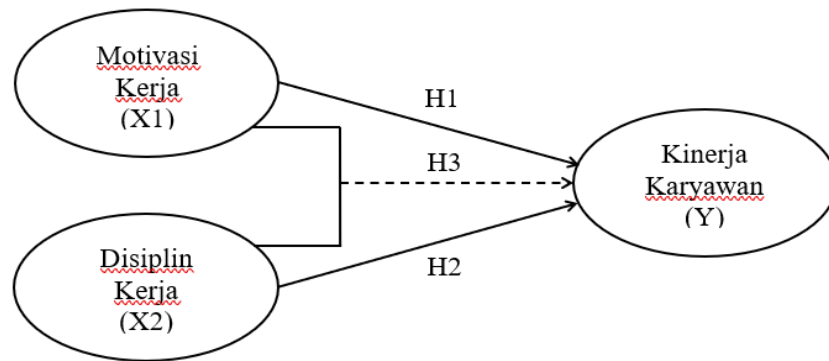
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul Jurnal	Hasil Penelitian
1.	Lusitawati dkk. (2023)	The Influence Of The Physical Work Environment, Work Motivation, And Work Discipline On Employee Performance	Disiplin kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Disiplin Kerja teridentifikasi sebagai faktor utama yang paling signifikan memengaruhi kinerja staf di Rumah Sakit tersebut. Secara keseluruhan, disiplin kerja dan kepuasan kerja bersama-sama memberikan kontribusi pengaruh sebesar 69,1% terhadap kinerja karyawan.
2.	Alam & Putri (Alam & putri, 2023)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Adiksi <i>Coffee</i>	Berdasarkan analisis regresi, disiplin kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja, sedangkan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai faktor

			dominan.
4.	Burhanudin dkk. (2023)	The Effect Of Work Motivation And Work Discipline On Employee Performance	Hasil menunjukkan motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (studi pada karyawan kantor Pos Wates).
5.	Cardosof et al., (2023)	Evaluating Employee Performance through Work Motivation, Work Discipline, and Leadership Style'	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa motivasi kerja, disiplin kerja, dan gaya kepemimpinan baik secara parsial maupun simultan, memiliki pengaruh yang positif dan sangat signifikan terhadap kinerja karyawan, di mana 91,2% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh ketiga faktor tersebut.
6.	Wicaksono & Suherman (2025)	The Influence Of Work Discipline And Work Environment On Employee Performance At Pt Prima Hidup Lestari South Jakarta	Disiplin kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kinerja karyawan. baik secara parsial maupun simultan. secara spesifik, kedua faktor tersebut secara bersama-sama berkontribusi sebesar 60,8% dalam menjelaskan naik turunnya kinerja karyawan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.
7.	Kirana dkk. (2022)	The Effect of Work Environment, Work Discipline, and Work Motivation on Employee Performance in Manufacturing Company	Lingkungan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan. Secara simultan, ketiga variabel independen ini juga memberikan pengaruh yang signifikan, menjelaskan sebesar 55,6% dari variasi kinerja karyawan.
8.	Rahmadani & Winarno (2023)	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di Dreezel Coffee: Studi tentang Disiplin dan Motivasi Kerja	Disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Dreezel Coffee. Pengaruh ini berlaku baik secara individual (parsial) maupun secara bersama-sama (simultan). Kontribusi pengaruh kedua variabel (disiplin kerja dan motivasi kerja) terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 95%.

2.4 Kerangka Konseptual

Berdasarkan variabel yang digunakan dalam penelitian, maka susunannya yaitu:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

Keterangan:

H₁, H₂, H₃ : Hipotesis penelitian

X₁, X₂ : Variabel independen

Y : Variabel dependen

—————> : Menunjukkan pengaruh variabel X terhadap Y terpengaruh

-----> : Pengaruh simultan X₁ dan X₂ terhadap Y

2.5 Definisi Operasional

Definisi operasional akan dirincikan dalam poin-poin berikut

Tabel 2.2
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Alat Ukur	Skala
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja Karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai karyawan <i>coffee shop</i> dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.	1. Kualitas. 2. Kuantitas. 3. Ketepatan waktu. 4. dampak hubungan personal. (Bernardin & Russell, 2003)	Kuesioner	Ordinal
Motivasi Kerja (X ₁)	Motivasi kerja adalah proses psikologis yang membangkitkan gairah, memberikan arah, dan mempertahankan persistensi energi karyawan <i>coffee Shop</i> agar terfokus pada tujuan organisasi.	1. Upah yang layak 2. Kesempatan maju 3. Keamanan kerja 4. Tempat kerja baik (George, 1974)	Kuesioner	Ordinal
Disiplin Kerja (X ₂)	Disiplin kerja adalah tindakan mematuhi perintah dan peraturan yang dikeluarkan Perusahaan <i>coffee Shop</i> , yang memicu pembentukan serangkaian perilaku anggota yang mencerminkan nilai-nilai ketaatan dan ketertiban.	1. Masuk kerja tepat waktu. 2. Penggunaan waktu secara efektif. 3. Tidak pernah mangkir/tidak kerja. 4. Menaati peraturan Perusahaan. 5. Target pekerjaan (Afandi, 2016)	Kuesioner	Ordinal

2.6 Hipotesis

Hipotesis dirumuskan dalam beberapa bagian, yakni:

1. H1: Diduga motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada *coffee Shop* di kota Bengkulu.
2. H2: Diduga disiplin punya pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada *coffee shop* di kota Bengkulu.
3. H3: Diduga motivasi kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan pada *coffee Shop* di kota Bengkulu.