

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Variabel Penelitian

2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Segala aktivitas yang dilakukan karyawan di perusahaan berujung kepada Kepuasan Kerja. Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Salah satu sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia pada suatu organisasi adalah terciptanya Kepuasan Kerja karyawan yang bersangkutan sehingga dengan adanya kepuasan terhadap pekerjaannya tersebut diharapkan dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi yang lebih baik. Kepuasan Kerja karyawan merupakan salah satu aspek yang dapat meningkatkan kinerja suatu perusahaan, sehingga Kepuasan Kerja karyawan mempengaruhi kinerja unit secara keseluruhan.

Menurut Hasibuan (2019, p. 143) Kepuasan Kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Menurut Robbins (2015:170) Mendefinisikan Kepuasan kerja adalah Kepuasan Kerja adalah sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya penghasilan yang diterima seorang pegawai dan banyaknya yang mereka yakni apa yang seharusnya mereka terima. Pada prinsipnya setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya bekerja secara optimal agar dapat meningkatkan keuntungan dan membantu mempercepat pencapaian tujuan organisasi lainnya.

Menurut T. Hani Handoko (2019, p. 143) Kepuasan Kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan para karyawan memkaryawanng pekerjaan mereka. Waktu/lama penyelesaian merupakan pencerminana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dapat dinilai dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungannya.

Menurut Sutrisno (2017) istilah “Kepuasan” merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat Kepuasan Kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja.

2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2019, p. 147) ada dua faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Faktor Karyawan

Meliputi kecerdasan (IQ) kecerdasan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja

2. Faktor Pekerjaan

Meliputi jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat atau golongan, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja.

2.1.3 Indikator-indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan bentuk sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya yang ditunjukkan dengan moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2019, p. 148) indikator kepuasan kerja seorang karyawan dapat dilihat dari beberapa hal berikut ini:

1. Menyenangi Pekerjaannya

Karyawan sadar arah yang ditujunya, punya alasan memilih tujuannya, dan mengerti cara dalam bekerja. Dengan kata lain, seorang karyawan menyenangi pekerjaannya karena ia bisa mengerjakannya dengan baik.

2. Mencintai Pekerjaannya

Dalam hal ini karyawan tidak sekedar menyukai pekerjaannya tapi juga sadar bahwa pekerjaan tersebut sesuai dengan keinginannya.

3. Moral Kerja Positif

Ini merupakan kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau organisasi untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang ditetapkan.

4. Disiplin Kerja

Kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan atau ketertiban.

5. Prestasi Kerja

Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

2.2 Kecerdasan Emosional

2.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2018, p312) Kecerdasan Emosional atau *emotional Intelligence* merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan diri kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri serta dalam hubungan orang lain. Daniel Goleman mengatakan bahwa koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila seseorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat

emosionalitas yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya. Goleman mengemukakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa. Dengan kecerdasan emosional tersebut seseorang dapat menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati. Daniel Goleman menyebutkan bahwa kecerdasan emosi jauh lebih berperan ketimbang IQ atau keahlian dalam menentukan siapa yang akan jadi bintang dalam suatu pekerjaan.

Menurut Mayer & Salovey dan Daniel Goleman (2012) Salovey dan Mayer mendefinisikan kecerdasan emosional atau yang sering disebut EQ sebagai, “himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan sosial yang melibatkan kemampuan pada orang lain, memilahmilah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan.”.

2.2.2 Faktor-faktor Kecerdasan Emosional

Menurut Daniel Goleman faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi yaitu :

1. Faktor Internal

Faktor internal adalah apa yang ada dalam diri individu yang mempengaruhi kecerdasan emosinya. Faktor internal ini memiliki dua sumber yaitu segi jasmani dan segi psikologis. Segi jasmani adalah faktor fisik dan kesehatan individu, apabila fisik dan kesehatan seseorang dapat terganggu dapat dimungkinkan mempengaruhi proses kecerdasan emosinya. Segi psikologis mencakup didalamnya pengalaman, perasaan, kemampuan berfikir dan motivasi.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah stimulus dan lingkungan dimana kecerdasan emosi berlangsung. Faktor eksternal meliputi: (1) stimulus itu sendiri,

kejenuhan stimulus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam memperlakukan kecerdasan emosi tanpa distorsi dan (2) lingkungan atau situasi khususnya yang melatarbelakangi proses kecerdasan emosi. Objek lingkungan yang melatarbelakangi merupakan kebulatan yang sangat sulit dipisahkan.

2.2.3 Indikator-indikator Kecerdasan Emosional

Indikator yang mempengaruhi kecerdasan emosi dapat diukur dari beberapa aspek, Goleman (2018:313) mengemukakan lima kecakapan dasar dalam kecerdasan emosi, yaitu :

1. Kesadaran Diri

Merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan efeknya serta menggunakannya untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis, kemampuan diri dan mempunyai kepercayaan diri yang kuat lalu mengaitkannya dengan sumber penyebabnya.

2. Pengendalian Diri

Merupakan kemampuan menangani emosinya sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.

3. Motivasi

Merupakan kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4. Empati

Merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, dan menimbulkan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu.

5. Keterampilan Sosial

Merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim.

2.3 Lingkungan Kerja Non Fisik

2.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan Kerja Non Fisik dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Meskipun lingkungan kerja non fisik tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan namun Lingkungan Kerja Non Fisik mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja non fisik yang kondusif memberikan rasa nyaman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja non fisik dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya lingkungan kerja non fisik yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan.

Menurut Siagian (2014) Lingkungan Kerja Non Fisik adalah terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dan atasan. Sedangkan Menurut Nitisemito (2019, p. 152) mengartikan bahwa Lingkungan Kerja Non Fisik merupakan sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan

Budi W. Soetjipto (2008:87) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah segala suatu hal atau unsur-unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung terhadap organisasi atau perusahaan yang

akan memberikan dampak baik atau buruk terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan.

Menurut Sedarmayanti (2019, p. 153) Lingkungan Kerja Non Fisik adalah seluruh situasi yang terjadi dan memiliki keterkaitan dengan hubungan kerja, baik itu dengan atasan ataupun sesama pegawai / pekerja dan bawahan. Sehingga lingkungan kerja non fisik ini harus di perhatikan dan tidak bisa di sepelekan

2.3.2 Manfaat Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja yang baik dapat memicu produktifitas dan kepuasan kerja karyawan. Siagian (2014:103), mengemukakan bahwa manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat, selain itu lingkungan kerja juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja muncul sebagai akibat dari situasi kerja yang ada di dalam perusahaan. Kepuasan kerja tersebut mencerminkan perasaan karyawan mengenai senang atau tidak senang, nyaman atau tidak nyaman atas lingkungan kerja perusahaan dimana dia bekerja.

2.3.3 Indikator Lingkungan Kerja Non Fisik

Siagian (2014:61) mengemukakan bahwa indikator lingkungan kerja non fisik terdiri dari beberapa indikator yaitu :

1. Hubungan rekan kerja setingkat

Indikator hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja yang harmonis dan tanpa saling intrik di antara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis dan kekeluargaan.

2. Hubungan atasan dengan karyawan

Hubungan atasan dengan bawahan atau karyawannya harus di jaga dengan baik dan harus saling menghargai antara atasan dengan bawahan, dengan saling menghargai maka akan menimbulkan rasa hormat diantara individu masingmasing.

3. Kerjasama antar karyawan

Kerjasama antara karyawan harus dijaga dengan baik, karena akan mempengaruhi pekerjaan yang mereka lakukan. Jika kerjasama antara karyawan dapat terjalin dengan baik maka karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan mereka secara efektif dan efisien.

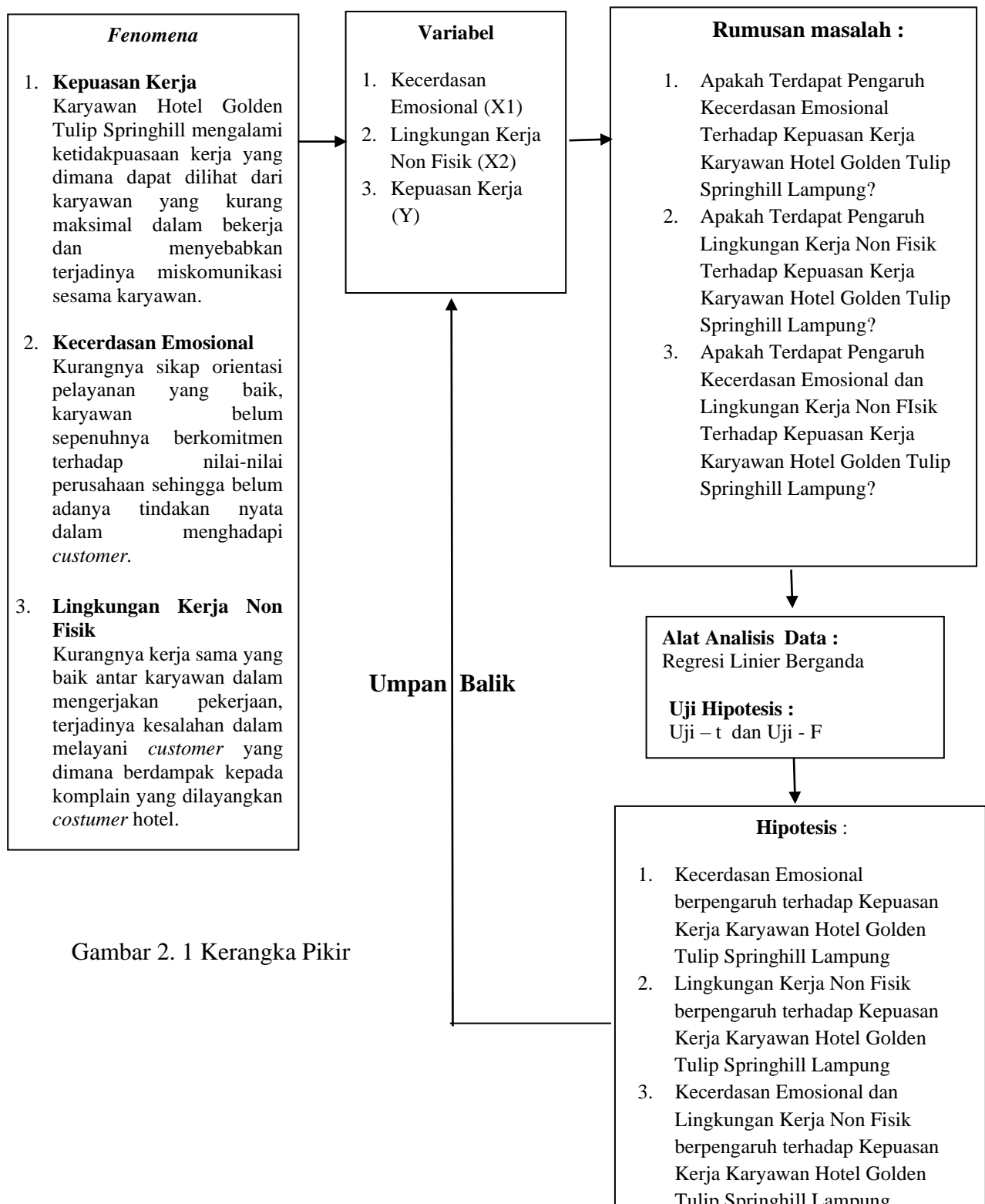
2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Kesimpulan
1	Stella Vianita, Kezia Lisa Chandra (2020)	Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan “Z” Hotel Surabaya.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja maupun terhadap Kepuasan Kerja, serta motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Selanjutnya didapatkan bahwa ada hubungan positif antara Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja melalui motivasi kerja.
2	Danang Prionggo Jati (2016)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Pranasakti Mandiri)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan Kecerdasan Emosional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan Lingkungan Kerja dan Kecerdasan Emosional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan Kecerdasan Emosional merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Kerja karyawan.
3	Riza Afkarina Zulfah, Budi Wahono, Fahrurrozi Rahman (2021)	Pengaruh <i>Work Life Balance</i> , Lingkungan Kerja Fisik Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Ciomas Adisatwa	Berdasarkan hasil tes telah dibuat untuk mendapatkan kesimpulan bahwa variabel <i>work life balance</i> , dan fisik lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan variabel non lingkungan kerja fisik tidak akan mempengaruhi Kepuasan Kerja.
4	Ngozi Sydney-Agbor, Barnabas E.Nwankwo (2014)	<i>The Influence of Emotional Intelligence and Gender on Job Satisfaction among Local Government Employees</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh yang signifikan pada Kepuasan Kerja, sedangkan jenis kelamin tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

5	Tarsisius Timuneno, Ni Putu Nursiani (2020)	<i>The effect Of Psychological Contract and Non-Physical Work Environment on Employee Job Satisfaction At Aston Kupang Hotel & Convention Center</i>	Hasil penelitian menemukan bahwa kontrak psikologis secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja.
---	---	--	--

2.5 Kerangka Pikir



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

2.6 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis di antara dua atau lebih variabel yang diungkap dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji. Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.

2.6.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Golden Tulip Springhill

Menurut Goleman (2018, p312) Kecerdasan Emosional atau *emotional Intelligence* merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan diri kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri serta dalam hubungan orang lain.

Hal ini sejalan dengan penelitian Menurut Stella Vianita, Kezia Lisa Chandra (2020) bahwa Kecerdasan Emosional dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja. Sehingga peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kecerdasan Emosional Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Golden Tulip Springhill Lampung

2.6.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Golden Tulip Springhill

Menurut Stefano dalam Fath (2015) Lingkungan Kerja Non Fisik merupakan cermin dari suasana kerja yang terjadi dalam suatu organisasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian Menurut Arif Rahmat Hidayat (2021) bahwa Lingkungan Kerja Non Fisik dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja. Sehingga peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Lingkungan Kerja Non Fisik Berpengaruh Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Hotel Golden Tulip Springhill Lampung

2.6.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Golden Tulip Springhill Lampung

Menurut Goleman (2018, p312) Kecerdasan Emosional atau *emotional Intellegence* merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan diri kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri serta dalam hubungan orang lain.

Menurut Stefano dalam Fath (2015) Lingkungan Kerja Non Fisik merupakan cermin dari suasana kerja yang terjadi dalam suatu organisasi. penelitian Menurut Arif Rahmat Hidayat (2021) bahwa Lingkungan Kerja Non Fisik dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja dan penelitian Menurut Arif Rahmat Hidayat (2021) bahwa Lingkungan Kerja Non Fisik dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja.

H3 : Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Golden Tulip Springhill Lampung