

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kepuasan Kerja**

##### **2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat pribadi dan bergantung pada persepsi seseorang tentang bagaimana perasaannya terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Rizky, Wahjusaputri, and Wibowo 2020)

Menurut (Robbins, 2014) ada empat cara karyawan mengungkapkan ketidakpuasannya yaitu sebagai berikut:

- a) Keluar (*exit*), yaitu meninggalkan pekerjaan termasuk mencari pekerjaan lain.
- b) Menyuarakan (*voice*), yaitu secara aktif memberikan saran perbaikan dan mendiskusikan masalah dengan atasan untuk memperbaiki kondisi.
- c) Mengabaikan (*Neglect*), yaitu secara pasif membiarkan kondisi menjadilebih buruk, seperti sering absen, terlambat bekerja, kurang nyausaha, dan sering membuat kesalahan.
- d) Kesetiaan (*Loyalty*), yaitu secara optimis menunggu membaiknya kondisi, termasuk membela perusahaan ketika berhadapan dengan ancaman eksternal dan mempercayai perusahaan dan manajemen untuk “melakukan hal yang benar”.

Menurut Ayu, Pitasari, & Surya Perdhana (2018), kepuasan kerja merupakan suatu bentuk sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan yang digelutinya. Kepuasan kerja dalam pekerjaan ialah kepuasan kerja yang dapat dinikmati dalam pekerjaan dengan mendapatkan hasil dari pencapaian tujuan kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang

dapat menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan ini, akan memilih untuk lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa/upah yang ia dapatkan dari pekerjaan tersebut. Karyawan akan merasa lebih puas apabila balas jasanya sebanding dengan hasil kerja yang dilakukan. Pekerjaan yang memberikan kepuasan kerja bagi pelakunya ialah pekerjaan yang dirasa menyenangkan untuk dikerjakan ((Amri, Wardani, and Magdalena 2022)).

Menurut Priansa (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan bagaimana perasaan karyawan terhadap pekerjaannya dan terhadap berbagai macam aspek dari pekerjaan tersebut, sehingga kepuasan kerja sangat berkaitan dengan sejauh mana karyawan puas atau tidak puas dengan pekerjaannya.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat pribadi dan bergantung pada persepsi seseorang tentang bagaimana perasaannya terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dalam pekerjaan ialah kepuasan kerja yang dapat dinikmati dalam pekerjaan dengan mendapatkan hasil dari pencapaian tujuan kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan akan merasa lebih puas apabila balas jasanya sebanding dengan hasil kerja yang dilakukan.

### **2.1.2 Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Priansa (2016: 292) menyatakan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan bagaimana perasaan karyawan terhadap pekerjaannya dan terhadap berbagai macam aspek dari pekerjaan tersebut, sehingga kepuasan kerja sangat berkaitan dengan sejauh mana karyawan puas atau tidak puas dengan pekerjaannya. Dan ia dapat mengidentifikasi indikator kepuasan kerja dari 9 (Sembilan) aspek yaitu:

### **1. Gaji**

Aspek ini mengukur kepuasan karyawan sehubungan dengan gaji yang diterimanya dan adanya kenaikan gaji, yaitu besarnya gaji yang diterima sesuai dengan tingkat yang dianggap sepadan. Upah dan gaji memang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Karyawan memandang gaji sebagai hak yang harus diterimanya atas kewajiban yang sudah dilaksanakannya, seperti:

- a. Besarnya gaji.
- b. Ketepatan waktu pembayaran gaji.

### **2. Promosi**

Aspek ini mengukur sejauh mana kepuasan karyawan sehubungan dengan kebijaksanaan promosi dan kesempatan untuk mendapatkan promosi. Promosi atau kesempatan untuk meningkatkan karier juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

### **3. Supervisi (hubungan dengan atasan)**

Aspek ini mengukur kepuasan kerja seseorang terhadap atasannya. Karyawan lebih menyukai bekerja dengan atasan yang bersikap mendukung, penuh perhatian, hangat dan bersahabat, memberi pujian atas kinerja yang baik dari bawahan, mendengar pendapat dari bawahan, dan memusatkan perhatian kepada karyawan (employed centered) dari pada bekerja dengan pimpinan yang bersifat acuh tak acuh, kasar, dan memusatkan dirinya kepada pekerjaan (job centered), seperti:

- a. Memberikan pujian atas kinerja yang baik.
- b. Mendengar pendapat atau masukan dari karyawan.

### **4. Tunjangan**

Tambahan Aspek ini mengukur sejauh mana individu merasa puas terhadap tunjangan tambahan yang diterimanya dari perusahaan atau perusahaan. Tunjangan tambahan diberikan kepada karyawan secara adil dan sebanding, seperti:

- a. Perusahaan memenuhi kebutuhan hidup karyawan.
- b. Perusahaan memenuhi kebutuhan hidup keluarga setiap karyawan.

#### **5. Penghargaan**

Aspek ini mengukur sejauh mana individu merasa puas terhadap yang diberikan berdasarkan hasil kerja yang diberasal dari individu ingin usaha, kerja keras, dan pengabdian yang dilakukannya untuk kemajuan perusahaan dapat dihargai dengan semestinya, seperti:

- a. Penghargaan atas prestasi karyawan.
- b. Penghargaan atas tugas dan tanggung jawab karyawan.

#### **6. Peraturan kerja**

Aspek ini mengukur kepuasan sehubungan dengan prosedur dan peraturan ditempat kerja. Hal-hal yang berhubungan dengan prosedur dan peraturan ditempat kerja mempengaruhi kepuasankerja seorang individu, seperti birokrasi dan beban kerja, meliputi:

- a. Bekerja sesuai dengan prosedur perusahaan.
- b. Mematuhi peraturan kerja perusahaan.

#### **7. Rekan kerja**

Aspek ini mengukur kepuasan kerja berkaitan dengan hubungan dengan rekan kerja. Rekan kerja yang memberikan dukunga terhadap rekannya yang lain, serta suasana kerja yang nyaman dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Misalnya rekan kerja yang menyenangkan atau hubungan dengan rekan kerja yang rukun, seperti:

- a. Kepuasan hubungan dengan rekan kerja.
- b. Kepuasan hubungan dengan atasan.

#### **8. Pekerjaan itu sendiri**

Aspek ini mengukur kepuasan kerja terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, seperti kesempatan untuk

berekreasi dan variasi dari tugas, kesempatan untuk menyibukkan diri, peningkatan pengetahuan, tanggung jawab, otonomi, pemerdayaan pekerjaan, dan kompleksitas pekerjaan, seperti:

- a. Pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan.
- b. Pekerjaan yang menantang.

#### **9. Komunikasi**

Aspek ini mengukur kepuasan yang berhubungan dengan komunikasi yang berlangsung dalam pekerjaan. Dengan komunikasi yang berlangsung dengan lancar dalam perusahaan, karyawan dapat lebih memahami tugas-tugasnya dan segala sesuatu yang terjadi didalam perusahaan, seperti:

- a. Komunikasi dengan atasan atau pimpinan.
- b. Komunikasi antar karyawan.

## **2.2 Kelebihan Beban Kerja**

Kelebihan beban kerja menurut Saputro (2014) terjadi ketika seseorang karyawan memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan namun tidak sesuai dengan waktu yang tersedia dan kemampuan yang dimiliki. (Yuwanda and Pratiwi 2020) work overload adalah banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus dikerjakan dengan waktu yang tidak cukup banyak. Work overload merupakan keadaan kerja perlu dilakukan dengan cepat, mesti menghasilkan hasil (output) yang banyak atau memerlukan konsentrasi yang tinggi dan berkepanjangan. Akan tetapi, perusahaan perlu mempertimbangkan dampak negatif dari berlebih beban kerja. Kimura (2018) menjelaskan bahwa dampak negatif dari pekerjaan yang diberikan secara berlebih akan mengganggu kesejahteraan mental dan fisik para karyawan serta menimbulkan stress pada karyawan. Work overload merupakan keadaan kerja perlu dilakukan dengan cepat, mesti menghasilkan hasil (output) yang banyak atau memerlukan konsentrasi yang tinggi dan berkepanjangan. Akan tetapi, perusahaan perlu mempertimbangkan dampak negatif dari berlebih beban kerja Kimura (2018). Menurut (Sartini dkk, 2017) mengemukakan pendapat bahwa beban kerja yang berlebih dapat membuat pegawai mengalami kelelahan akibat adanya ketidakseimbangan, kesenjangan atau diskrepansi antara tuntutan tugas dan

waktu yang tersedia untuk menyelesaikan pekerjaan, kelebihan beban kerja (work Overload), otoritas peran, konflik peran, dan kurangnya dukungan kerja memberikan kontribusi terhadap stres kerja.

Menurut Wartono (2017) beban kerja terlalu banyak (work overload) menyebabkan stres kerja yang berpengaruh sangat kuat terhadap kinerja karyawan. Menurut Munandar (2011) beban kerja merupakan suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Kelebihan beban kerja (Work Overload) adalah sebuah proses yang dilakukan seseorang dalam membersihkan pekerjaannya atau bagian jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal, dalam jangka waktu tertentu, serta apabila beban kerja melebihi kemampuan Pegawainya akan mempengaruhi kinerja dari Pegawai itu sendiri, kemudian beban kerja yang berlebihan akan adalah persepsi dari pekerja mengenai kegiatan yang harus dilakukan dalam jangka waktu tertentu serta upaya dalam menghadapi permasalahan dalam pekerjaan (Prabowo, 2020).

Kelebihan beban kerja terjadi ketika seseorang karyawan memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan namun tidak sesuai dengan waktu yang tersedia dan kemampuan yang dimiliki. Work overload adalah banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus dikerjakan dengan waktu yang tidak cukup banyak. Akan tetapi, perusahaan perlu mempertimbangkan dampak negatif dari berlebih beban kerja. Menjelaskan bahwa dampak negatif dari pekerjaan yang diberikan secara berlebih akan mengganggu kesejahteraan mental dan fisik para karyawan serta menimbulkan stress pada karyawan bahwa beban kerja yang berlebih dapat membuat pegawai mengalami kelelahan akibat adanya ketidakseimbangan, kesenjangan atau diskrepansi antara tuntutan tugas dan waktu yang tersedia untuk menyelesaikan pekerjaan, kelebihan beban kerja, otoritas peran, konflik peran, dan kurangnya dukungan kerja

### **2.2.1 Indikator Kelebihan Beban Kerja (*work overload*)**

Indikator work overload adalah sebuah ukuran atau karakteristik untuk menentukan atau menandakan adanya perubahan yang terjadi dalam menentukan beban kerja yang berlebihan (*work overload*).

Indikator- indikator dalam menentukan *work overload* menurut (kimura,2018) dalam mengukur kelebihan beban kerja (*Work Overload*) sebagai berikut:

**1. Beban Kerja yang berlebihan**

Pegawai merasa memiliki beban kerja yang berlebihan atau tidak sesuai dengan kemampuan atau keahlian yang dimiliki oleh pegawai tersebut.

**2. Jumlah Sumber Daya Manusia yang tidak mencukupi**

Jumlah Sumber Daya Manusia yang tidak mencukupi ketika melakukan sebuah pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan,sehingga tugas tersebut banyak dilimpahkan oleh Pegawai sehingga terjadinya penumpukan beban kerja.

**3. Stress kerja yang berlebihan**

Stress kerja yang berlebihan yang diberikan oleh perusahaan yang bertentangan dengan pribadi Pegawai. Contohnya tugas yang diberikan oleh perusahaan banyak yang diluar kemampuan dari pegawainya.

**4. Terlalu banyak rapat**

Terlalu banyak rapat yang harus dihadiri ini juga menjadi salah satu indikator dari beban kerja,karena dengan banyaknya rapat yang harus dihadiri Pegawai menjadi sering meninggalkan tugas-tugasnya dikantor sehingga semakin lama tugas-tugas tersebut menumpuk.

**5. Mengalami kesulitan dalam menentukan standar kinerja.**

Pegawai sering kali mengalami kesulitan dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan perusahaan,itu terjadi disebabkan kankurangnya kemampuan pegawai atau terlalu tingginya standar yang diberikan oleh perusahaan.

## 2.2 Pengertian Lingkungan kerja

Sedarmayanti (2011), lingkungan kerja adalah yaitu semua yang berbentuk fisik dan non fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja dimana terdapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Hertanto dalam Tjiabrata (2017) mendefinisikan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Aoliso (2018) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para karyawan untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja yang memuaskan bagi karyawan dapat meningkatkan kinerja. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman.

berdasarkan kedua pendapat para ahli diatas, definisi lengkap lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar kantor baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan, menentramkan karyawan yang bisa mempengaruhi karyawan pada menjalankan tugasnya. Kesan yang nyaman akan lingkungan kerja bisa mengurangi rasa kejujuran serta kebosanan dalam bekerja. kenyamanan tadi tentunya akan berdampak di peningkatan motivasi dan membuat kepuasan kerja karyawan. kebalikannya, ketidaknyamanan dari lingkungan kerja yang dialami sang karyawan bisa mengakibatkan fatal yaitu menurunnya motivasi kerja karyawan itu sendiri serta membuat ketidakpuasan kerja karyawan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada pekerjaan.

Menurut (Suwatno dan Priansa, 2011) secara umum lingkungan kerja terdiri dari lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja psikis. Menurut (Sedarmayanti, 2011) Lingkungan kerja terbagi menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Lingkungan Kerja Fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.



2. Lingkungan Kerja Non Fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para karyawan untuk dapat bekerja optimal. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja. Berdasarkan kedua pendapat para ahli diatas, definisi lengkap lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar kantor baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan, menentramkan karyawan yang bisa mempengaruhi karyawan pada menjalankan tugasnya.

### **2.3.1 Indikator Lingkungan Kerja**

Sedarmayanti (2011) menyatakan indikator lingkungan kerja sebagai berikut :

1. Penerangan/cahaya ditempat kerja.
2. Temperatur udara pada tempat kerja.
3. Kelembaban udara pada tempat kerja.
4. Sirkulasi udara pada tempat kerja.
5. Getaran mekanis pada tempat kerja.
6. Aroma pada tempat kerja.
7. Tata warna.
8. Dekorasi pada tempat kerja.
9. Musik pada tempat kerja.
10. Keamanan pada tempat kerja

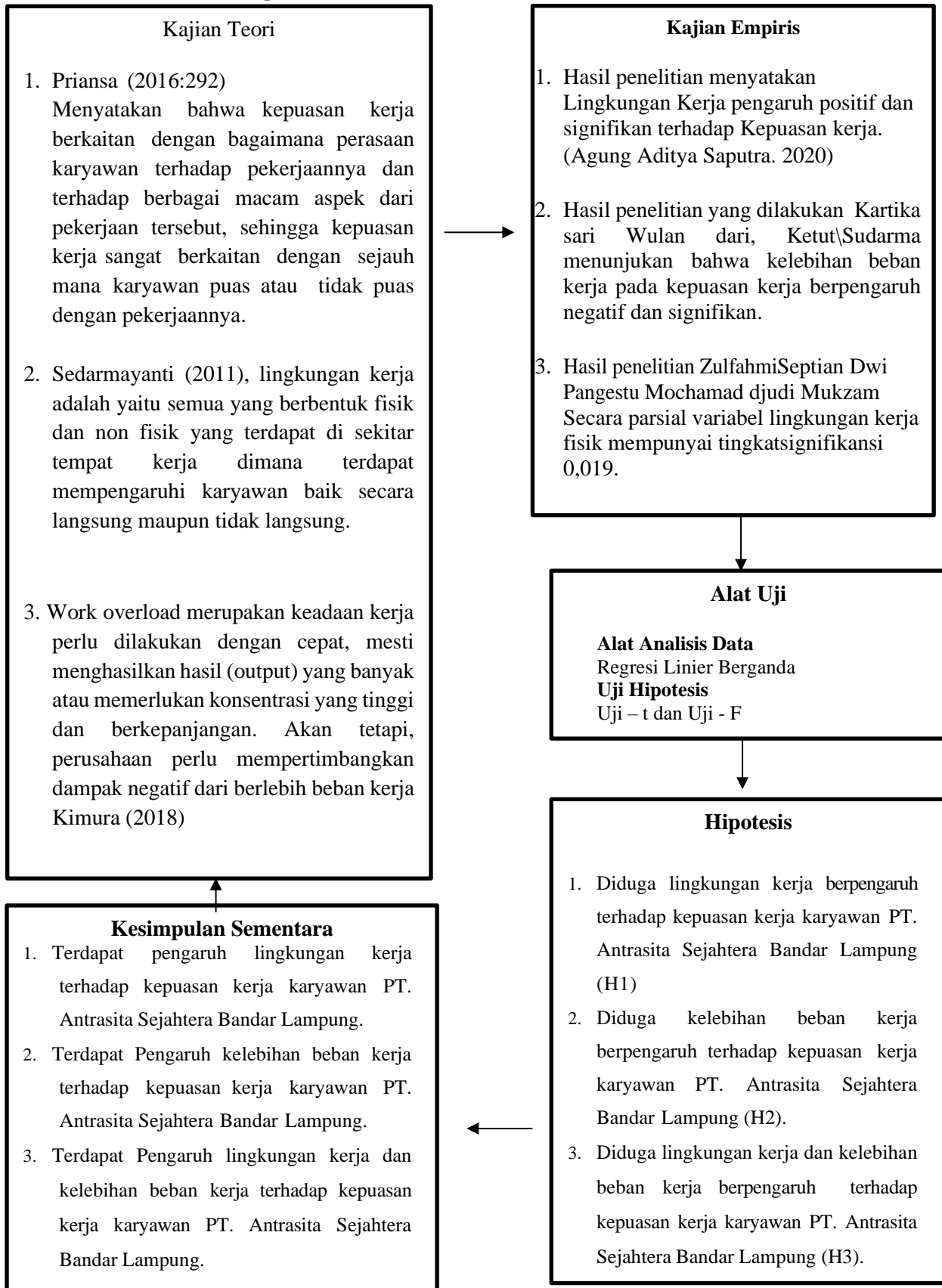
### **2.4 Penelitian Terdahulu**

Untuk mengadakan penelitian, tidak terlepas dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan tujuan yaitu untuk memperkuat hasil dari penelitian yang sedang dilakukan. ringkasan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan penelitian diantaranya sebagai berikut :

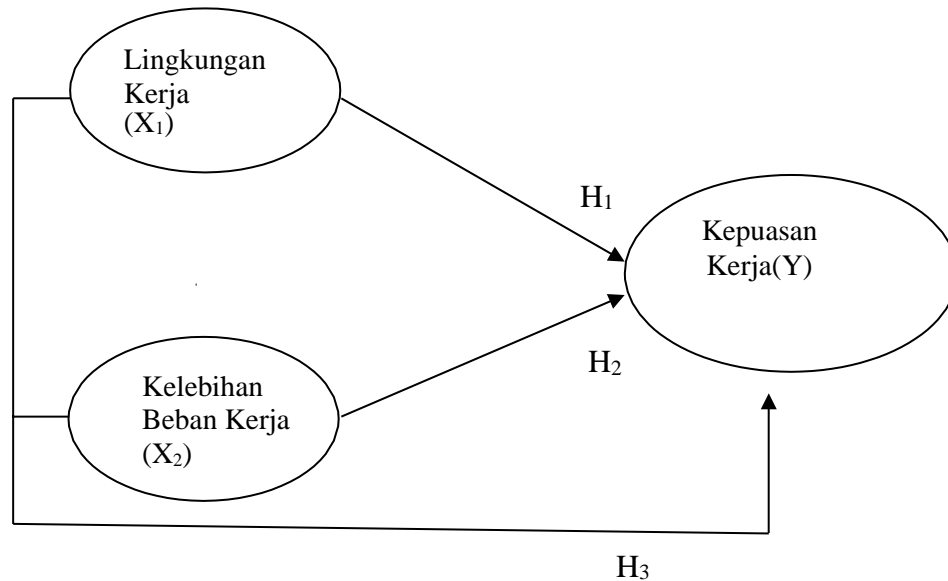
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Dan Tahun Penelitian	Hasil	Perbedaan Penelitian
1.	Kartika sari Wulan dari, Ketut \Sudarma	Pengaruh Spiritualitas tempat kerja, Kepemimpinan spiritual, Kelebihan Beban Kerja pada Kepuasan Kerja PT Modern Panel Indonesia. (2022)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelebihan beban kerja pada kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan.	Variabel X1 dan objek penelitian yang berbeda.
2.	Agung Aditya Saputra	Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (2022)	Hasil penelitian menunjukkan Lingkungan Kerja pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.	Variabel X2 dan juga objek penelitian
3.	ZulfahmiSeptian Dwi Pangestu , Mochamad djudi Mukzam	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap kepuasan kerja (studi Pada karyawan perum Perhutani)	Secara parsial variabel lingkungan kerja fisik mempunyai tingkat signifikansi 0,019.	Perbedaannya yaitu pada objek yang diteliti.
4.	Stella Ngozi Anasi	Perceived influence of work relationship, work load and physical work environment on job satisfaction of librarians in South-West, Nigeria (2020)	Lingkungan kerja berpengaruh signifikan	Variabel X1 dan objek penelitiannya.
5.	Kiomi Inoeu ,Akizumu, Yuko Kachi	Psychosocial i worl Environment explains the association on job dissatisfacti onwithckness absence:aone year propespect stud of japanese employees (2020)	Memiliki hubungan yang lemah namun signifikan.	Objek penelitiannya.

## 2.5 Kerangka Pikir



## 2.6 Kerangka Penelitian



## 2.7 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.

### 2.7.1 Terdapat Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja PT.

#### **Antrasita Sejahtera Bandar Lampung**

Menurut Priansa (2016:292) menyatakan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan bagaimana perasaan karyawan terhadap pekerjaannya dan terhadap berbagai macam aspek dari pekerjaan tersebut, sehingga kepuasan kerjasangat berkaitan dengan sejauh mana karyawan puas atau tidak puas dengan pekerjaannya.

Hasil penelitian menyatakan Lingkungan Kerja pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja. (Agung Aditya Saputra. 2020) Karena perlu dikaji apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, maka berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengasumsikan bahwa :

**H1 : Kompensasi (X1) berpengaruh Kinerja karyawan (Y) PT.**

**Antrasita Sejahtera Bandar Lampung**

### **2.7.2 Terdapat Pengaruh kelebihan beban kerja terhadap kepuasan kerja PT. Antrasita Sejahtera Bandar Lampung.**

Work overload merupakan keadaan kerja perlu dilakukan dengan cepat, mesti menghasilkan hasil (output) yang banyak atau memerlukan konsentrasi yang tinggi dan berkepanjangan. Akan tetapi, perusahaan perlu mempertimbangkan dampak negatif dari berlebih beban kerja Kimura (2018). Hasil penelitian yang dilakukan Kartika sari Wulan dari, Ketut\Sudarma menunjukkan bahwa kelebihan beban kerja pada kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan. (Kartika sari Wulan dari, Ketut \Sudarma. 2022) berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

**H2 : Kelebihan beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan karyawan pada PT. Antrasita Sejahtera Bandar Lampung.**

### **2.7.3 Terdapat Pengaruh lingkungan kerja dan kelebihan beban kerja terhadap kepuasan kerja Karyawan PT. Antrasita Sejahtera Bandar Lampung.**

Priansa (2016:292) Menyatakan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan bagaimana perasaan karyawan terhadap pekerjaannya dan terhadap berbagai macam aspek dari pekerjaan tersebut, sehingga kepuasan kerjasangat berkaitan dengan sejauh mana karyawan puas atau tidak puas dengan pekerjaannya. Sedarmayanti (2011), lingkungan kerja adalah yaitu semua yang berbentuk fisik dan non fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja dimana terdapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Work overload merupakan keadaan kerja perlu dilakukan dengan cepat, mesti menghasilkan hasil (output) yang banyak atau memerlukan konsentrasi yang tinggi dan berkepanjangan. Akan tetapi, perusahaan perlu mempertimbangkan dampak negatif dari berlebih beban kerja Kimura (2018). Hasil penelitian Zulfahmi

Septian Dwi Pangestu Mochamad djudi Mukzam Secara parsial variabel lingkungan kerja fisik mempunyai tingkat signifikansi 0,019. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

**H3 : Lingkungan kerja dan kelebihan beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Antrasita Sejahtera Bandar Lampung**