

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kepuasan Kerja**

Teori Maslow adalah teori yang menunjukkan kebutuhan seseorang yang harus dipenuhi agar dia termotivasi untuk bekerja. Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Kebutuhan ini berupa kebutuhan fisik, rasa aman, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri. Menurut Baron & Byrne (2004) kepuasan kerja adalah determinan penting yang mendasari seseorang dalam bekerja. Kepuasan kerja merupakan kondisi yang dirasakan karyawan selama bekerja pada suatu perusahaan, dan hal tersebut mendorong kognitif seseorang tentang hal - hal yang membuatnya merasa nyaman, senang dan bahagia selama bekerja. Menurut Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2013) kepuasan kerja adalah evaluasi seseorang terhadap pekerjaannya dan konteks pekerjaan. Kepuasan kerja adalah sebuah penilaian dari karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja, dan pengalaman emosi yang dipersepsikan di tempat kerja. Kepuasan kerja betul-betul sebuah kumpulan dari sikap terhadap berbagai aspek yang berbeda dari pekerjaan itu dan konteks pekerjaan.

Kepuasan kerja menurut Robbins & Judge (2015:46) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik – karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level yang rendah memiliki perasaan negative. Menurut Dessler (2011) kepuasan kerja adalah tingkat individu merasa positif atau negatif tentang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja adalah sebuah sikap atau respon emosional terhadap pekerjaan seseorang juga terhadap kondisi fisik dan sosial dari tempat kerja. Menurut Rivai & Sagala (2011) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar kerja. Menurut Baron & Byrne (2011) 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 (Hasibuan, 2010). Hasibuan (2010) indikator pengukuran kepuasan kerja terdiri dari: (1) Karakteristik pekerjaan, (2) Kejujuran, (3) Tingkat gaji (4) Insentif, (5) Kenyamanan di lingkungan kerja.

Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang diinginkan oleh setiap pekerja. Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai selisih antara harapan dan kenyataan yang diterima seorang pekerja atau keadaan emosional pekerja yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaannya. Menurut Robbins (2015) kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, sehingga seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya. Sebaliknya jika seseorang tidak puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya. Selanjutnya Luthans (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja menyangkut beberapa hal pokok antara lain :

- a. Kepuasan kerja tidak dapat dilihat, tetapi hanya dapat diduga keberadaannya karena kepuasan kerja menyangkut persoalan emosi atau respons pekerja dari situasi kerja yang dihadapi.
- b. Kepuasan kerja menyangkut kesesuaian hasil kerja yang diperoleh dengan harapan para pekerja.
- c. Kepuasan kerja sangat terkait erat dengan persoalan; pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi, gaji, supervisor maupun rekan kerja.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja sangat tergantung pada perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pekerja terhadap pekerjaannya termasuk lingkungan kerjanya. Seorang pekerja akan merasa puas jika harapannya terhadap pekerjaan termasuk lingkungan kerjanya terwujud.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan :

1. Karakteristik Pekerjaan

Merupakan kesesuaian antara pekerjaan dengan apa yang para karyawan kerjakan .

2. Kejujuran

Perilaku jujur juga menjadi pondasi dalam menjaga kepercayaan antar atasan dengan bawahan maupun sesama rekan kerja .

3. Gaji

Karyawan tentu menginginkan pembagian upah yang adil dan sesuai ekspektasi karyawan. Mereka juga mengharapkan gaji sesuai lamanya jam kerja, tanggung jawab, serta keterampilan atau pengalaman yang dimiliki. Dengan adanya kesesuaian antara tingkat pekerjaan dengan gaji hal tersebut membuat karyawan akan merasa puas.

4. Insentif

Besaran insentif juga memengaruhi tingkat kepuasan kerja, meski belum tentu diterima secara reguler setiap periodenya. Karyawan akan merasa dihargai apabila mendapatkan insentif sesuai hasil penilaian kinerja mereka.

5. Kenyamanan di lingkungan kerja

Perusahaan wajib menyediakan area atau lingkungan kerja bersih dan sehat bagi karyawannya. Meski tidak luas, perusahaan hendaknya mengusahakan tempat tersebut nyaman untuk digunakan. Suasannya juga harus menyenangkan sehingga karyawan lebih rileks dan fokus sehingga pekerjaan lebih mudah selesai.

## **2.2 Beban Kerja**

Beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai teman kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi dari pekerja (Hannani, Muzakkir, & Ilyas, 2016).

Menurut Nurhasanah, Jufrizen, & Tupti (2022) Beban kerja adalah suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat perbedaan yang

terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energy yang berlebihan dan akan menyebabkan terjadinya overstress pada karyawan tersebut.

Beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu (Astuti & Lesmana, 2018). Beban kerja adalah kemampuan (kesanggupan, kecakapan) yang dimiliki untuk menyelesaikan masalah, sehingga dengan kemampuan yang dimiliki akan dapat berfungsi dan memproduksi secara proporsional sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki (Kurniawan, Prasilowati, & Suyanto, 2019).

Beban kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan. Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi dalam waktu yang ditentukan. Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang di berikan kepada seorang karyawan menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena karyawan hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas. Apabila hal ini sering terjadi, maka akan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri (Irawati & Carrollina, 2017). Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Putra, 2012).

Robbins dan Judge dalam Paramitadewi (2017) menyatakan bahwa positif negatifnya beban kerja merupakan masalah persepsi. Persepsi beban kerja didefinisikan sebagai suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar member makna kepada lingkungan mereka. Persepsi terhadap beban kerja berkaitan dengan faktor atribut peran dan pekerjaan. Hal ini dikarenakan bagaimana persepsi terhadap beban kerja merupakan hal yang erat hubungannya dengan suatu pekerjaan, dan dimana individu memberikan penilaian beban kerja mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus ia selesaikan dalam waktu tertentu, apakah memiliki dampak positif atau negatif terhadap pekerjaannya.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu karyawan dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang

diberikan kepadanya, yang dapat dicapai dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh karyawan. Serta waktu dan batasan yang dimiliki oleh karyawan dalam menyelesaikan tugasnya, dan pandangan tersendiri mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Faktor – faktor yang mempengaruhi beban kerja :

#### 1. Target Yang Harus Dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya untuk mendesain, mencetak, dan finishing. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

#### 2. Kondisi Pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang dan kerusakan pada mesin produksi, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

#### 3. Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

#### 4. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkaran, atau waktu baku atau dasar).

### **2.3 Lingkungan Kerja Non Fisik**

Menurut Sedarmayanti (2011) lingkungan kerja non fisik adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan hubungan pekerjaan maksudnya adalah hubungan pekerjaan dengan atasan atau pimpinan dan hubungan sesama teman kerja. Sedangkan menurut Nitisemito (2013) lingkungan kerja non fisik menggambarkan suatu keadaan yang membantu untuk kerjasama antara tingkat pimpinan dengan bawahan maupun sesama teman kerja yang mempunyai status jabatan setara di tempat kerja.

Sedangkan menurut Wursanto (2009) mendefinisikan lingkungan kerja non fisik sebagai “sesuatu yang menyangkut segi psikis dari lingkungan kerja”. Berdasarkan pengertian tersebut dikatakan bahwa lingkungan kerja non fisik disebut juga lingkungan kerja psikis, yaitu keadaan di sekitar tempat kerja yang bersifat non fisik. Lingkungan kerja seperti ini tidak dapat ditangkap secara langsung dengan panca indera manusia namun dapat dirasakan keberadaannya. Ahyari (2015) faktor lain dalam lingkungan kerja non fisik yang tidak boleh diabaikan adalah hubungan karyawan di dalam perusahaan yang bersangkutan. Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah kondisi yang berkaitan dengan hubungan karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja.

Jadi dari definisi para ahli di atas dapat disimpulkan lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang hanya dapat dirasakan oleh perasaan. Berdasarkan pendapat dan uraian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah lingkungan kerja yang tidak dapat ditangkap dengan panca indera manusia. Akan tetapi, lingkungan kerja non fisik ini dapat dirasakan oleh para pekerja melalui hubungan-hubungan sesama pekerja maupun dengan atasan.

Faktor – faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja non fisik :

#### 1. Hubungan kerja antar pegawai

Hubungan kerja antar pegawai sangat diperlukan dalam melakukan pekerjaan, terutama bagi pegawai yang bekerja secara berkelompok, apabila terjadi konflik yang timbul dapat memperkeruh suasana kerja dan akan menurunkan semangat kerja pegawai. Hubungan kerja yang baik antara yang satu dengan yang lain dapat meningkatkan semangat kerja bagi pegawai, di mana mereka saling bekerja sama atau saling membantu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

#### 2. Hubungan kerja antar pegawai dengan pimpinan

Sikap atasan terhadap bawahan memberikan pengaruh bagi pegawai dalam melaksanakan aktivitas. Sikap yang bersahabat, saling menghormati perlu dalam hubungan antar atasan dengan bawahan untuk kerjasama dalam mencapai tujuan perusahaan. Sikap bersahabat yang diciptakan atasan akan menjadikan pegawai lebih betah untuk bekerja dan dapat menimbulkan semangat kerja bagi pegawai.

Pada perusahaan sikap pemimpin antara pegawainya saling menghormati agar dapat memajukan perusahaan.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

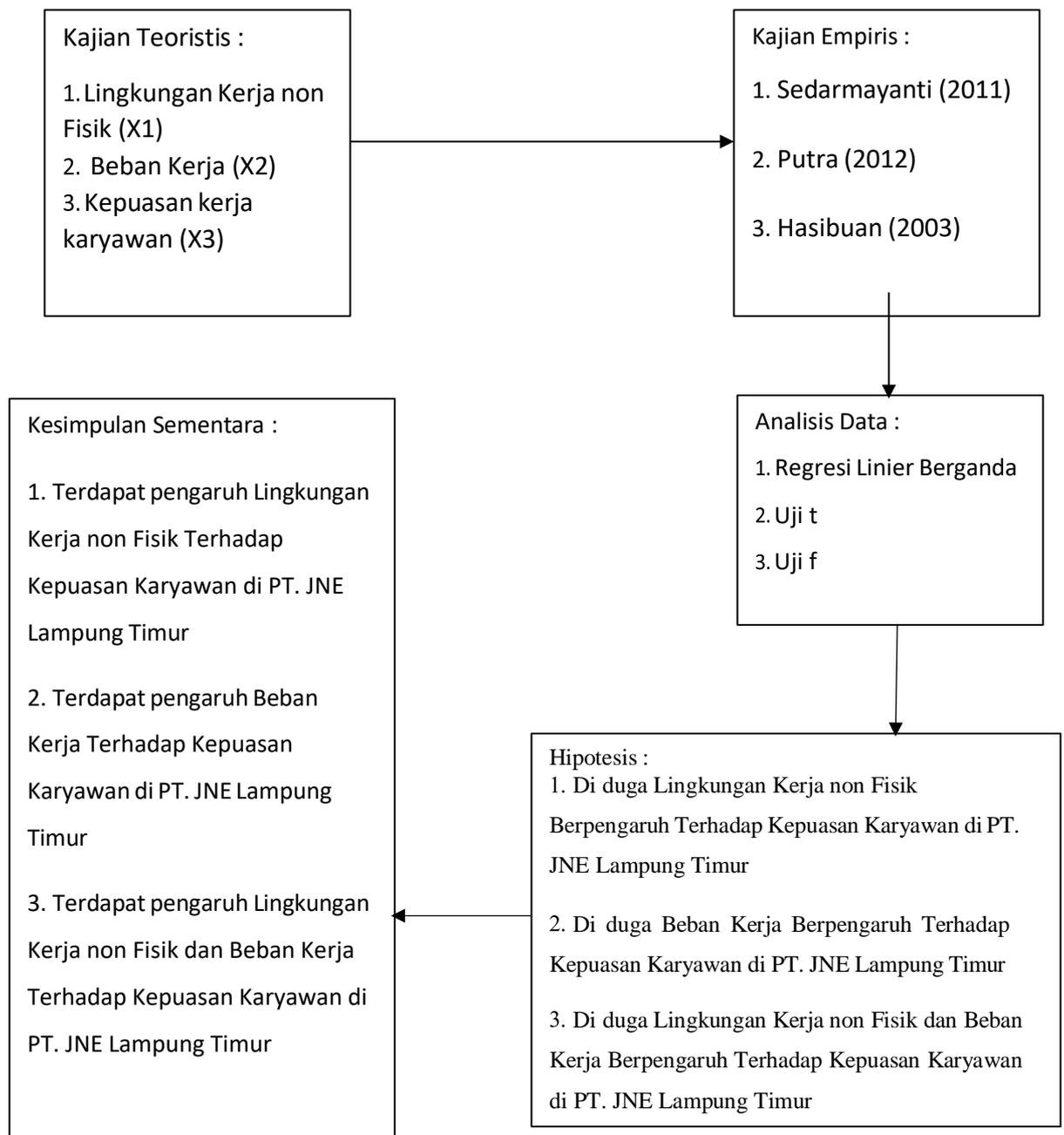
No	Nama Peneliti	Judul, Tahun Dan Metode Penelitian	Relevansi dan Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Kontribusi Penelitian
1	Wachid Hasyim (2020)	Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Yaskawa Electric Indonesia. Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan Metode penelitian kuantitatif.	Beban Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja dengan arah negatif, artinya semakin tinggi beban kerja yang dimiliki karyawan maka kepuasan kerja karyawan akan semakin turun.	1. Memiliki perbedaan pada objek penelitian 2. Memiliki perbedaan pada salah satu variable	Sebagai referensi penelitian yang sedang dilakukan
2	MUKSON (2022)	Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan karyawan.	Variabel lingkungan kerja non fisik baik secara parsial berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan kerja karyawan.	1. Memiliki perbedaan pada objek penelitian 2. Memiliki perbedaan pada salah satu variable	Sebagai referensi penelitian yang sedang dilakukan
3	Wati & Yusuf (2020)	Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik	Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh	1. Memiliki perbedaan pada objek penelitian	Sebagai referensi penelitian yang

		Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Bima (2020), Metode Kuantitatif	aruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Bima.	2. Memiliki perbedaan pada salah satu variable	sedang dilakukan
4	Hamdani & Saluy (2021)	The Effect of Workload and Compensation on Employee Performance: A Study of XYZ Corporation (2021). In this study, researchers used a quantitative research method.	The equations for the independent and dependent variables are: Workload (X1) and Employee Performance (Y). The results showed that workload and compensation had a significant positive effect on employee performance at XYZ Corporation.	1. Have a difference in the object of research 2. Have a difference in one of the variables	As a reference for research that is being carried out
5	Arta (2022)	The Effect of The Non-Physical Work Environment and Career Development on Turnover Intention With Job Satisfaction Mediation Work on PT. Yoshioka (2022)	This study resulted in findings that non-physical work environment variables do not have a positive influence. However, job satisfaction	1. Have a difference in the object of research 2. Have a difference in one of the variables	As a reference for research that is being carried out

			<p>can mediate between non-physical work environments and turnover intentions. According to this study, companies are advised to increase job satisfaction.</p>		
--	--	--	---	--	--

## 2.4 Kerangka Pemikiran

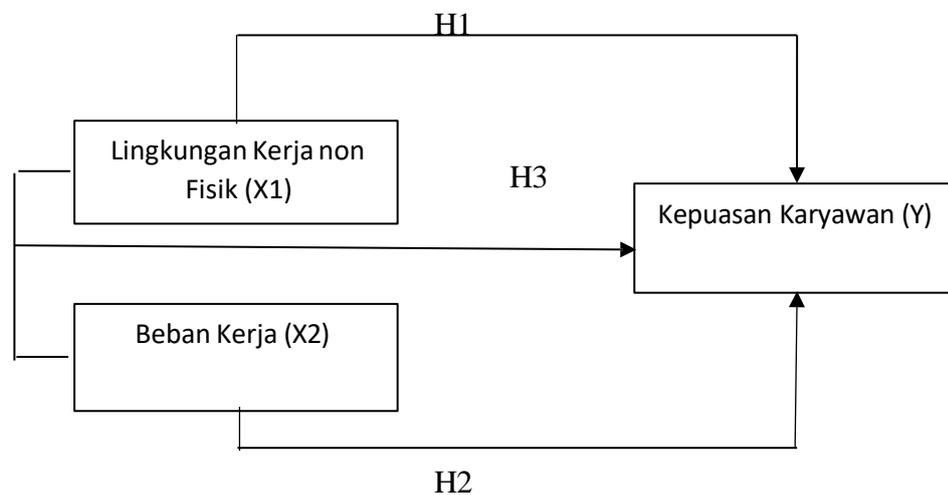
Berdasarkan dari latar belakang dan juga tujuannya dilakukan penelitian ini, dan juga analisis data yang digunakan maka dapat digambarkan kerangka pemikiran dalam penelitian ini, pada gambar berikut



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

### 2.4.1 Kerangka Penelitian

Berdasarkan dari beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan karyawan, maka kerangka penelitian ini ditunjukkan dengan gambar berikut :



**Gambar 2.2**  
**Kerangka Penelitian**

## 2.5 Pengembangan Hipotesis

### 2.5.1 Pengaruh Lingkungan Kerja non Fisik Terhadap Kepuasan Karyawan

Lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang hanya dapat dirasakan oleh perasaan. Berdasarkan pendapat dan uraian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah lingkungan kerja yang tidak dapat ditangkap dengan panca indera manusia. Akan tetapi, lingkungan kerja non fisik ini dapat dirasakan oleh para pekerja melalui hubungan-hubungan sesama pekerja maupun dengan atasan.

Wursanto (2009) mendefinisikan lingkungan kerja non fisik sebagai “sesuatu yang menyangkut segi psikis dari lingkungan kerja”. Berdasarkan pengertian tersebut dikatakan bahwa lingkungan kerja non fisik disebut juga lingkungan kerja psikis, yaitu keadaan di sekitar tempat kerja yang bersifat non fisik. Lingkungan kerja seperti ini tidak dapat ditangkap secara langsung dengan panca indera manusia namun dapat dirasakan keberadaannya. Ahyari (2015) faktor lain dalam lingkungan kerja non fisik yang tidak boleh diabaikan adalah hubungan karyawan di dalam perusahaan yang bersangkutan. Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan

bahwa lingkungan kerja non fisik adalah kondisi yang berkaitan dengan hubungan karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja.

### **H1: Di duga Lingkungan Kerja non Fisik Berpengaruh Signifikan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Karyawan di PT. JNE Lampung Timur**

#### **2.5.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan**

Beban kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi dalam waktu yang ditentukan. Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang di berikan kepada seorang karyawan menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena karyawan hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas. Apabila hal ini sering terjadi, maka akan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri (Irawati & Carollina, 2017).

Menurut Nurhasanah, Jufrizen, & Tupti (2022) Beban kerja adalah suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat perbedaan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energy yang berlebihan dan akan menyebabkan terjadinya overstress pada karyawan tersebut. Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Putra, 2012).

### **H2: Di duga Beban Kerja Berpengaruh Signifikan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Karyawan di PT. JNE Lampung Timur**

#### **2.5.3 Pengaruh Lingkungan non Fisik dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan**

Menurut Dessler (2011) kepuasan kerja adalah tingkat individu merasa positif atau negatif tentang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja adalah sebuah sikap atau respon emosional terhadap pekerjaan seseorang juga terhadap kondisi fisik dan sosial dari tempat kerja. Menurut Rivai & Sagala (2011) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara

keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar kerja.

Menurut Baron & Byrne(2004) kepuasan kerja adalah determinan penting yang mendasari seseorang dalam bekerja. Kepuasan kerja merupakan kondisi yang dirasakan karyawan selama bekerja pada suatu perusahaan, dan hal tersebut mendorong kognitif seseorang tentang hal - hal yang membuatnya merasa nyaman, senang dan bahagia selama bekerja.

**H3: Di duga Lingkungan Kerja non Fisik dan Beban Kerja Berpengaruh Signifikan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Karyawan di PT. JNE Lampung Timur**