

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 *Grand Theory***

##### **2.1.1 Perilaku Organisasi**

Robbins and Judge dalam Maulidiyah (2022) berpendapat bahwa perilaku organisasi merupakan suatu sistem yang berfokus pada pengaruh yang dimiliki oleh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi. Hartini (2021) perilaku organisasi melibatkan seperangkat konsep antara manusia dan lingkungan organisasi yang bertujuan untuk memahami perilaku, sistem sosial, kepentingan umum, dan kejadian-kejadian di dalam organisasi tersebut. Secara makro, kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi bertujuan untuk memenuhi kepentingan semua pihak baik secara internal maupun secara eksternal. Fardah dan Ayuningtias (2020) perilaku organisasi dapat mempelajari pengaruh dari perorangan, kelompok dan struktur untuk memenuhi keefektifan dalam organisasi. Setiap orang didalam organisasi akan menerapkan pengetahuannya guna memperbaiki keefektifan organisasi.

Maulidiyah (2022) perilaku organisasi sangat penting untuk dipelajari karena memiliki berbagai manfaat, yaitu:

1. Perilaku organisasi berfungsi sebagai map bagi kehidupan para anggota organisasi.
2. Perilaku organisasi dapat memprediksi kelangsungan kehidupan organisasi melalui berbagai pengamatan yang sistematis.
3. Perilaku organisasi dapat membantu setiap anggota organisasi untuk memahami perilaku mereka sendiri maupun anggota lain

dalam organisasi, sehingga dapat menyebabkan hubungan interpersonal antar anggota organisasi semakin baik.

## **2.2 Kepuasan Kerja**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Menurut Widiyanto dan Setyawasih (2019) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaannya. Nasution, Rahmani, dan Hasibuan (2023) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu kondisi tentang sejauh mana karyawan merasakan secara positif atau negatif berbagai ragam dimensi dari tugas-tugas yang terkait dengan pekerjaannya. Finki, Kasran, dan Sampetan (2023) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar teman kerja, hubungan sosial ditempat kerja dan sebagainya. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja adalah dipenuhinya beberapa keinginan dan kebutuhannya melalui kegiatan kerja atau bekerja. Busri, dan Loliyani (2023) menyatakan bahwa kepuasan kerja dideskripsikan sebagai perasaan positif terhadap pekerjaan, yang merupakan hasil evaluasi dari setiap karakteristik pekerjaan. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya, begitu juga sebaliknya seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya

Rizky, dkk (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap terhadap pekerjaannya. Kristinae (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak

menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Parimita, dkk (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sekumpulan perasaan, keyakinan, dan pikiran tentang bagaimana respon seseorang terhadap pekerjaannya.

Dari beberapa pendapat diatas mengenai kepuasan kerja, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sekumpulan perasaan, keyakinan, dan pikiran karyawan baik positif atau negatif yang berhubungan dengan tugas pekerjaan , lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar teman kerja, hubungan sosial ditempat kerja dan sebagainya

### **2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Astuti, dan Iverizkinawati (2018) menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, adalah:

1. Kesempatan untuk maju, yaitu kesempatan karyawan memperoleh pengalaman dan peningkatan dan kemampuan selama bekerja.
2. Kemauan kerja, yaitu keadaannya yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama bekerja.
3. Gaji, yaitu besaran gaji yang diberikan perusahaan kepada karyawan
4. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.
5. Pengawasan, yaitu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan
6. Faktor intrinsik dan pekerjaan, yaitu atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu.
7. Kondisi kerja, yaitu kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin, dan tempat parkir.

8. Aspek sosial dalam pekerjaan, merupakan bentuk sikap karyawan kepada sesama rekan kerja maupun atasan
9. Komunikasi, yaitu kondisi komunikasi antara rekan kerja maupun atasan
10. Fasilitas, yaitu fasilitas yang diberikan perusahaan kepada karyawan seperti fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun atau perumahan

### **2.2.3 Indikator Kepuasan Kerja**

Widiyanto dan Setyawasih (2019) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur kepuasan kerja, yaitu:

1. Kedisiplinan, berarti tingkat dimana karyawan mematuhi semua aturan yang berlaku di dalam organisasi
2. Moral kerja, mencerminkan perilaku karyawan dalam bekerja sehari-hari seperti kejujuran dan sikap saling menghormati
3. *Turnover* (perputaran karyawan), terjadi saat karyawan keluar dari organisasi tempat ia bekerja.

## **2.3 Budaya Organisasi**

### **2.3.1 Pengertian Budaya Organisasi**

Suparta dan Ardana (2019) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah sebagai suatu konsep dapat menjadi suatu sarana untuk mengukur kesesuaian dari tujuan organisasi, strategi dan organisasi tugas, serta dampak yang dihasilkan. Rizky, dkk (2020) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan perangkat sistem nilai, keyakinan, asumsi atau norma yang telah lama berlaku disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya. Dewi, Sadiartha, dan (2023) menyatakan bahwa budaya organisasi (*corporate culture*) sering diartikan sebagai nilai-nilai, simbol-simbol yang dimengerti dan dipatuhi bersama, yang dimiliki suatu organisasi sehingga anggota

organisasi merasa satu keluarga dan menciptakan suatu kondisi anggota organisasi tersebut merasa berbeda dengan organisasi lain

Finki, Kasran, dan Sampetan (2023) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah suatu sistem nilai yang diperoleh dan dikembangkan oleh organisasi dan pola kebiasaan dan falsafah dasar pendirinya, yang terbentuk menjadi aturan yang digunakan sebagai pedoman dalam berfikir dan bertindak dalam mencapai tujuan organisasi. Budaya yang tumbuh menjadi kuat mampu memacu organisasi kearah perkembangan yang lebih baik. Busri, dan Loliyani (2023) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah suatu pola dari asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan, atau dikembangkan oleh kelompok tertentu saat belajar menghadapi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang telah berjalan cukup baik untuk dianggap valid. Rezeki (2022) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang diikuti oleh setiap anggota yang membedakan antara organisasi itu dari organisasi-organisasi lain

Dari beberapa pendapat diatas mengenai budaya organisasi, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi adalah sistem nilai yang diperoleh dari perusahaan sebagai pedoman perilaku yang harus dimengerti, disepakati serta diikuti seluruh karyawan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan

### **2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Budaya Organisasi**

Tirtayasa (2019) menyatakan bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi budaya organisasi, adalah:

1. Faktor eksternal, segala sesuatu yang berada diluar organisasi, namun mempunyai pengaruh besar terhadap organisasi dan budayanya.

2. Faktor internal, organisasi di samping didukung oleh sumber daya yang diperlakukan maka yang sangat besar perannya adalah budaya organisasi yang dianut segenap sumber daya manusia dalam organisasi.

### **2.3.3 Indikator Budaya Organisasi**

Suparta dan Ardana (2019) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur budaya organisasi, yaitu:

1. Inovatif, yaitu budaya organisasi yang menunjukkan tingkat seberapa jauh para anggota organisasi didorong menjadi inovatif guna terwujudnya visi dan misi
2. Memberikan perhatian pada setiap masalah secara detail, yaitu tingkat seberapa jauh para anggota organisasi diharapkan untuk memperlihatkan presisi, analisis dan perhatian untuk detail,
3. Berorientasi pada hasil yang akan dicapai, yaitu tingkat seberapa jauh manajemen fokus pada hasil dari pada teknik dan proses yang dipakai untuk mencapai hasil-hasilnya,
4. Berorientasi kepada semua kepentingan karyawan, yaitu tingkat seberapa jauh aktivitas pekerjaan diorganisasikan kepada tim daripada individu
5. Agresif dalam bekerja, yaitu tingkat seberapa jauh para individu agresif dan kompetitif dalam bekerja

## **2.4 Motivasi Kerja**

### **2.4.1 Pengertian Motivasi Kerja**

Nasution, Rahmani, dan Hasibuan (2023) menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan tekanan psikologis dalam diri seorang yang menentukan arah perilakunya dalam organisasi, tingkat usahanya, maupun tingkat ketahanannya dalam menghadapi hambatan-hambatan. Karyawan akan termotivasi untuk memberikan hasil kerja yang baik apabila dia memperoleh imbalan yang memadai. Winarsih, Veronica,

dan Anggraini (2020) menyatakan bahwa motivasi kerja dapat diartikan sebagai dorongan internal dan eksternal dalam diri seseorang yang diindikasikan dengan adanya hasrat dan minat, dorongan dan kebutuhan, harapan dan cita-cita, penghargaan dan penghormatan. Kristinae (2018) menyatakan bahwa motivasi kerja dapat didefinisikan sebagai suatu dorongan secara psikologis kepada seseorang yang menentukan arah dari perilaku seseorang dalam suatu organisasi, tingkat usaha, dan tingkat kegigihan atau ketahanan dalam menghadapi suatu halangan atau masalah.

Parimita, dkk (2018) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah sebagai pendorong bagi seseorang untuk melakukan pekerjaannya dengan baik, juga merupakan faktor yang membuat perbedaan antara sukses dan gagalnya dalam banyak hal dan merupakan tenaga emosional yang sangat penting untuk sesuatu pekerjaan baru. Waskito, dan Sumarni (2023) menyatakan bahwa motivasi kerja di definisikan sebagai proses dimana usaha seorang karyawan yang dihasilkan dari pekerjaan, diarahkan, dan dipelihara untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Hal ini berarti bahwa motivasi kerja merupakan suatu proses yang dimana hasil usaha karyawan yang dihasilkan, diarahkan, dan dipelihara untuk mencapai tujuan. Narwathi, Trarintya, dan Astawa (2023) menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan suatu kekuatan potensial yang ada di dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkannya sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan imbalan non moneter.

Dari beberapa pendapat diatas mengenai motivasi kerja, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah sebagai suatu dorongan secara psikologis baik yang diperoleh dari internal maupun eksternal yang dimiliki karyawan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik agar tercapainya tujuan perusahaan

### 2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Winarsih, Veronica, dan Anggraini (2020) menyatakan bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja, adalah:

1. Motivasi motivational adalah pendorong berprestasi yang sifatnya intrinsik yang bersumber dalam diri seseorang. Yang tergolong faktor motivasional adalah pekerjaan seseorang, keberhasilan yang diraih untuk kesempatan berkembang, kemajuan dalam karir dan pengakuan orang lain
2. Motivasi hygiene atau pemeliharaan adalah faktor –faktor yang bersifat yang bersumber dari luar diri seseorang. Yang tergolong faktor hygiene hubungan karyawan dengan atasan, hubungan dengan rekan kerja kebijaksanaan organisasi, sistem administrasi dalam organisasi, kondisi kerja dan sistem imbalan yang berlaku

### 2.4.3 Indikator Motivasi Kerja

Nasution, Rahmani, dan Hasibuan (2023) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur motivasi kerja, yaitu:

1. Fisiologis, yaitu kebutuhan makan minum, perlindungan fisik, bernafas, seksual, dsb. Ini merupakan kebutuhan yang paling dasar atau kebutuhan tingkat rendah.
2. Keamanan kerja yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan dan lingkungan hidup, tidak dalam arti fisik semata, melainkan mental, psikologikal dan intelektual.
3. Sosial yaitu kebutuhan untuk diterima dalam kelompok, berafiliasi, berinteraksi dan kebutuhan untuk mencintai serta dicintai.
4. Penghargaan, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh orang lain

5. Aktualisasi yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill, potensi, kebutuhan untuk berpendapat, dengan mengemukakan ide-ide dan memberi kritik terhadap sesuatu.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Kajian pustaka penelitian terdahulu ini berfungsi untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan yang akan dilakukan. Berikut merupakan tabel penelitian terdahulu yang dianggap relevan dan dijadikan rujukan dari penelitian ini:

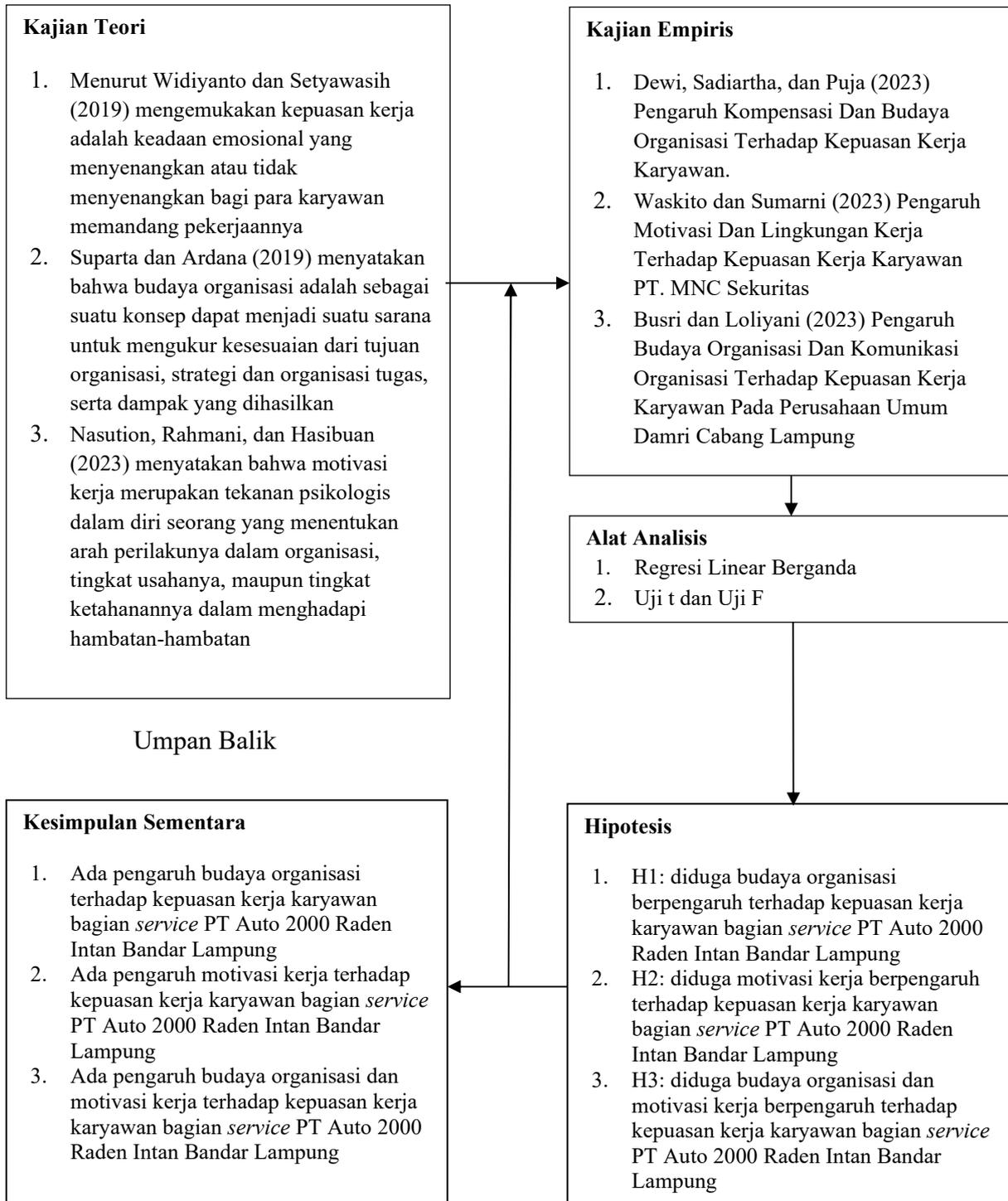
**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan	Hasil Penelitian	Kontribusi Penelitian
1	Dewi, Sadiartha, dan Puja (2023)	Pengaruh Kompensasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Subjek yang digunakan karyawan PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung, Objek yang pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja	Ada pengaruh positif dan signifikan antara kompensasi dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT Artasedana Singaraja	Referensi Penelitian Berikutnya Dan Sumbangan Pemikiran
2	Busri dan Loliyani (2023)	Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Perusahaan Umum Damri Cabang Lampung	Subjek yang digunakan karyawan PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung, Objek yang pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja	Budaya organisasi dan komunikasi organisasi berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan perusahaan umum DAMRI cabang Lampung.	Referensi Penelitian Berikutnya Dan Sumbangan Pemikiran
3	Waskito dan Sumarni (2023)	Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. MNC Sekuritas	Subjek yang digunakan karyawan PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung, Objek yang pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja	Adapun hasil analisis dalam penelitian membuktikan bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja	Referensi Penelitian Berikutnya Dan Sumbangan Pemikiran

<b>No</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Kontribusi Penelitian</b>
4	Janićijević et al., (2018)	<i>The Influence Of Organizational Culture On Job Satisfaction employees from companies in Monteneg</i>	Subjek yang digunakan karyawan PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung, Objek yang pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja	<i>The research shows that employees' job satisfaction level systematically and significantly varies in different organizational culture types, proving that organizational culture is a job satisfaction factor;</i>	Referensi Penelitian Berikutnya Dan Sumbangan Pemikiran
5	Basalamah dan As'ad (2021)	<i>The Role of Work Motivation and Work Environment in Improving Job Satisfaction</i>	Subjek yang digunakan karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim dan Objek yang pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan	<i>The results of this study indicate that motivation has a significant effect on job satisfaction</i>	Referensi Penelitian Berikutnya Dan Sumbangan Pemikiran

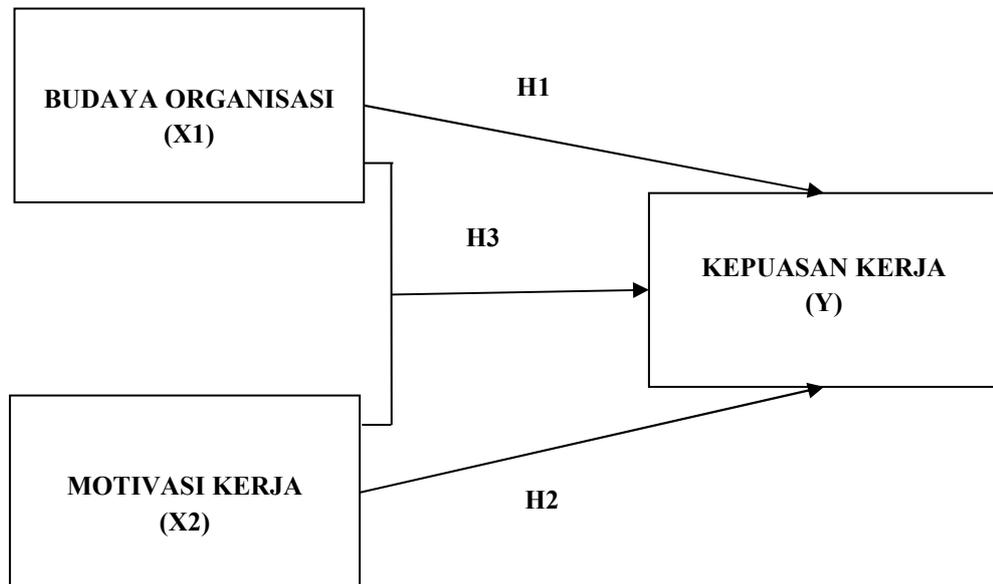
Sumber: Data Diolah, 2023

## 2.6 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

## 2.7 Kerangka Penelitian



Gambar 2.2 Kerangka Penelitian

## 2.8 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari sebuah penelitian. Berdasarkan latar belakang, permasalahan, dan kerangka pikir tersebut maka dapat diambil hipotesis, bahwa :

### 2.8.1 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja

Budaya organisasi juga mempunyai pengaruh penting terhadap terbentuknya kepuasan kerja pegawai. Budaya yang kuat dapat mendorong perkembangan organisasi yang lebih baik. Nilai-nilai dan norma-norma perilaku tersebut menciptakan cara-cara yang digunakan anggota organisasi dalam menjalankan tugasnya dan mengatasi permasalahan yang dihadapinya. Artinya setiap perbaikan budaya kerja ke arah yang lebih baik akan memberikan kontribusi yang sangat berarti terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan. Suparta dan Ardana (2019) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah sebagai suatu konsep dapat menjadi suatu sarana untuk mengukur kesesuaian dari tujuan organisasi, strategi dan organisasi tugas, serta dampak yang dihasilkan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi, Sadiartha, dan Puja (2023) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Oleh karena itu peneliti mengajukan hipotesis, sebagai berikut:

**H1: Diduga Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian *Service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung**

### 2.8.2 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Motivasi setiap orang dalam bekerja tentunya berbeda-beda, oleh karena itu perusahaan harus dapat memberikan motivasi kepada karyawan berupa kebutuhan fisik, kebutuhan rasa aman dan sebagainya. Apabila kebutuhan karyawan terpenuhi, maka karyawan akan merasa puas dan termotivasi untuk bekerja. Nasution, Rahmani, dan Hasibuan

(2023) menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan tekanan psikologis dalam diri seorang yang menentukan arah perilakunya dalam organisasi, tingkat usahanya, maupun tingkat ketahanannya dalam menghadapi hambatan-hambatan. Karyawan akan termotivasi untuk memberikan hasil kerja yang baik apabila dia memperoleh imbalan yang memadai. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Waskito dan Sumarni (2023) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Oleh karena itu peneliti mengajukan hipotesis, sebagai berikut:

**H2: Diduga Motivasi Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian *Service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung**

### **2.8.3 Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja**

Menurut Widiyanto dan Setyawasih (2019) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaannya. Finki, Kasran, dan Sampetan (2023) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah suatu sistem nilai yang diperoleh dan dikembangkan oleh organisasi dan pola kebiasaan dan falsafah dasar pendirinya, yang terbentuk menjadi aturan yang digunakan sebagai pedoman dalam berfikir dan bertindak dalam mencapai tujuan organisasi. Budaya yang tumbuh menjadi kuat mampu memacu organisasi kearah perkembangan yang lebih baik. Waskito, dan Sumarni (2023) menyatakan bahwa motivasi kerja di definisikan sebagai proses dimana usaha seorang karyawan yang dihasilkan dari pekerjaan, diarahkan, dan dipelihara untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Hal ini berarti bahwa motivasi kerja merupakan suatu proses yang dimana hasil usaha

karyawan yang dihasilkan, diarahkan, dan dipelihara untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu peneliti mengajukan hipotesis, sebagai berikut:

**H3: Diduga Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian *Service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung**