

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kepuasan Kerja

2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Sikap yang menyukai pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang ditunjukkan karyawan. Karyawan yang cenderung menyukai pekerjaannya tingkat kepuasannya tinggi dibandingkan karyawan yang tidak menyukai pekerjaannya. Kepuasan kerja sebagai suatu keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang dalam Adolfin, A. (2014). Menurut Lease dalam Neog dan Barua (2014) karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi biasanya cenderung lebih produktif, lebih komitment dan cenderung untuk tidak meninggalkan perusahaan. Sedangkan Robbins and Judge dalam Lie, T. F. (2018) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif pada suatu pekerjaan, yang merupakan dampak/hasil evaluasi dari berbagai aspek pekerjaan tersebut.

Kepuasan kerja merupakan perasaan seorang pekerja pada pekerjaannya dengan hasil yang diciptakan dari usaha sendiri (internal) serta didukung pula oleh hal-hal yang berasal dari luar diri (eksternal), Sinambela (2018). Definisi lain tentang kepuasan kerja yang disampaikan oleh Zainal et al., (2015) yang menyampaikan bahwa kepuasan kerja adalah sebuah hal yang bersifat personal karena setiap manusia tentunya memiliki tingkat kepuasan yang tidak sama sesuai dengan nilai yang ada pada dirinya. Perlu diketahui bahwa kepuasan kerja bukan konsep kesatuan. Salah satu aspek pekerjaan bisa saja disukai seseorang tapi aspek lainnya tidak disukai orang tersebut. Tetapi hal tersebut bisa menjadi berbeda kepada orang lain untuk pekerjaan yang sama, Kreitner & Kinicki (2014).

Wilson Bangun (2012) menyatakan bahwa dengan kepuasan kerja seorang karyawan dapat merasakan pekerjaannya apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan. Berbagai macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam

pekerjaannya mencerminkan pengalamannya serta harapan-harapan terhadap pengalaman masa depan. Pekerjaan itu memberi kepuasan bagi pemangkunya. Kejadian sebaliknya, ketidakpuasan akan diperoleh bila suatu pekerjaan tidak menyenangkan untuk dikerjakan.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan ataupun respon seseorang terhadap suatu pekerjaan, dimana seseorang tersebut menerima hasil dari apa yang dikerjakannya sesuai dengan apa yang diharapkannya, diinginkannya, dan dipikirkannya.

2.1.2 Bentuk atau Kategori Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja mempunyai beberapa bentuk atau katagori. Colquitt, LePine, Wesson (2011) dikutip dari Wibowo (2014) mengemukakan adanya beberapa katagori kepuasan kerja :

1. *Pay Satisfaction*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang bayaran mereka, termasuk apakah sebanyak yang mereka berhak mendapatkan, diperoleh dengan aman dan cukup untuk pengeluaran normal. *Pay Satisfaction* didasarkan pada perbandingan antara bayaran yang diinginkan pekerja dengan yang mereka terima.

2. *Promotion Satisfraction*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang kebijakan promosi perusahaan dan pelaksanaannya, termaksud apakah promosi sering diberikan, dilakukan dengan jujur dan berdasarkan pada kemampuan.

3. *Supervision Satisfaction*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang atasan mereka, temaksud apakah atasan mereka kompeten, sopan dan komunikator yang baik.

4. *Coworker Satisfaction*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang teman sekerja mereka, termaksud apakah rekan sekerja mereka cerdas, bertanggung jawab, membantu, menyenangkan dan menarik.

5. *Satisfaction With the Work it Self*
Mencerminkan perasaan pekerja tentang tugas pekerjaan mereka sebenarnya, termaksud apabila tugasnya menantang, menarik, dihormati dan memanfaatkan keterampilan penting daripada sifat pekerjaan yang menjemukan, berulang – ulang dan tidak nyaman.
6. *Altruism*
Sifat suka membantu orang lain dan menjadi penyebab moral.
7. *Status*
Menyangkut prestise, mempunyai kekuatan atas orang lain atau merasa memiliki popularitas.
8. *Environment*
Lingkungan menunjukkan perasaan nyaman dan aman. Lingkungan kerja yang baik dapat menciptakan *quality of work life*.

2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Kreitner dan Kinicki (2014) ada lima faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja yaitu sebagai berikut :

1. Pemenuhan kebutuhan (*need fulfillment*)
Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.
2. Perbedaan (*discrepancies*)
Kepuasan merupakan hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara sesuatu yang diharapkan dan sesuatu yang diperoleh individu dari pekerjaannya, apabila harapan besar dari yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya, individu akan puas apabila menerima manfaat diatas harapan.
3. Pencapaian nilai (*value attainment*)
Kepuasan merupakan hasil persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4. Keadilan (*equity*)

Kepuasan merupakan fungsi seberapa adil individu diperlakukan ditempat kerja.

5. Komponen genetik (*genetic components*)

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan kerja sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.

2.1.4 Cara meningkatkan Kepuasan Kerja

Menurut Greenberg dan Born (2003) dalam Wibowo (2014, P.427) kepuasan kerja dapat ditingkatkan dengan cara :

1. Membuat pekerjaan menjadi menyenangkan.
2. Memiliki gaji, tunjangan dan kesempatan promosi yang adil.
3. Menyesuaikan orang dengan pekerjaan yang sesuai dengan minat dan keahlian mereka.
4. Merancang pekerjaan agar menarik dan menyenangkan.

2.1.5 Indikator Kepuasan Kerja

Luthans dalam Adolfina, A. (2014) mengemukakan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja, yaitu:

1. Pekerjaan Itu Sendiri

Pekerjaan atau tugas yang diberikan kepada karyawan merupakan sumber utama dari kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang diberi tugas untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya akan mengalami kesulitan sehingga output yang dihasilkan tidak maksimal.

2. Upah dan Gaji

Upah dan gaji merupakan faktor yang signifikan tetapi kompleks dan faktor multidimensional dalam kepuasan kerja. Uang tidak hanya menolong orang memenuhi kebutuhan mendasar tetapi juga memenuhi kebutuhan sekunder lainnya. Karyawan seringkali memandang pembayaran sebagai bagian bagaimana manajemen melihat kontribusi mereka kepada organisasi.

3. Promosi

Kesempatan promosi terlihat mempunyai efek yang berbeda-beda dalam kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi mempunyai bentuk yang berbeda dan yang menyertai penghargaan. Sebagai contoh, individu yang dipromosikan karena masa kerja seringkali berpengalaman dalam kepuasan kerja tetapi tidak sebanyak mereka yang dipromosikan dikarenakan performa kerja mereka. Sebagai tambahan, promosi dengan kenaikan gaji sebesar 10% tidak sama puasnya dengan mereka yang mengalami kenaikan gaji sebesar 20%. Perbedaan ini membuat penjelasan mengapa promosi *executive* dapat lebih memuaskan daripada promosi pada karyawan tingkat bawah organisasi.

4. Pengawasan (*Supervision*)

Merupakan kepuasan karyawan terhadap perlakuan pimpinan. Terdapat 2 dimensi gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja. Pertama, *employee centeredness*, dimana diukur dari tingkat jabatan dan pengawas mempunyai keinginan individu terhadap kesejahteraan karyawan. Pada umumnya hal ini ditunjukkan dalam berbagai cara, misalnya memeriksa untuk melihat bagaimana kerja bawahan, menyediakan saran dan bimbingan, serta berkomunikasi dengan pekerja secara pribadi sebagaimana halnya dengan level atas. Dimensi lainnya adalah participation (partisipasi) atau pengaruh, seperti yang diilustrasikan oleh manajer yang memperbolehkan orang untuk berpartisipasi dalam pembuatan keputusan yang mempengaruhi pekerjaan mereka sendiri. Dalam kebanyakan kasus, pendekatan ini memimpin dalam pencapaian kepuasan kerja yang tinggi.

5. Rekan Kerja

Bersahabat, rekan yang mau bekerja sama dan saling mendukung merupakan sumber yang paling sederhana dalam mencapai kepuasan kerja. Tim kerja yang kuat harus mampu menjadi sumber dukungan, keamanan, saran dan bimbingan bagi pekerja individual. Kerjasama tim yang baik dan efektif akan membuat pekerjaan menjadi nyaman untuk dilakukan. Kondisi seperti ini lebih memberikan kenyamanan pada setiap karyawan untuk bekerja dengan giat karena merasa puas dengan lingkungan tempat ia bekerja.

2.2 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang terkait, antara lain :

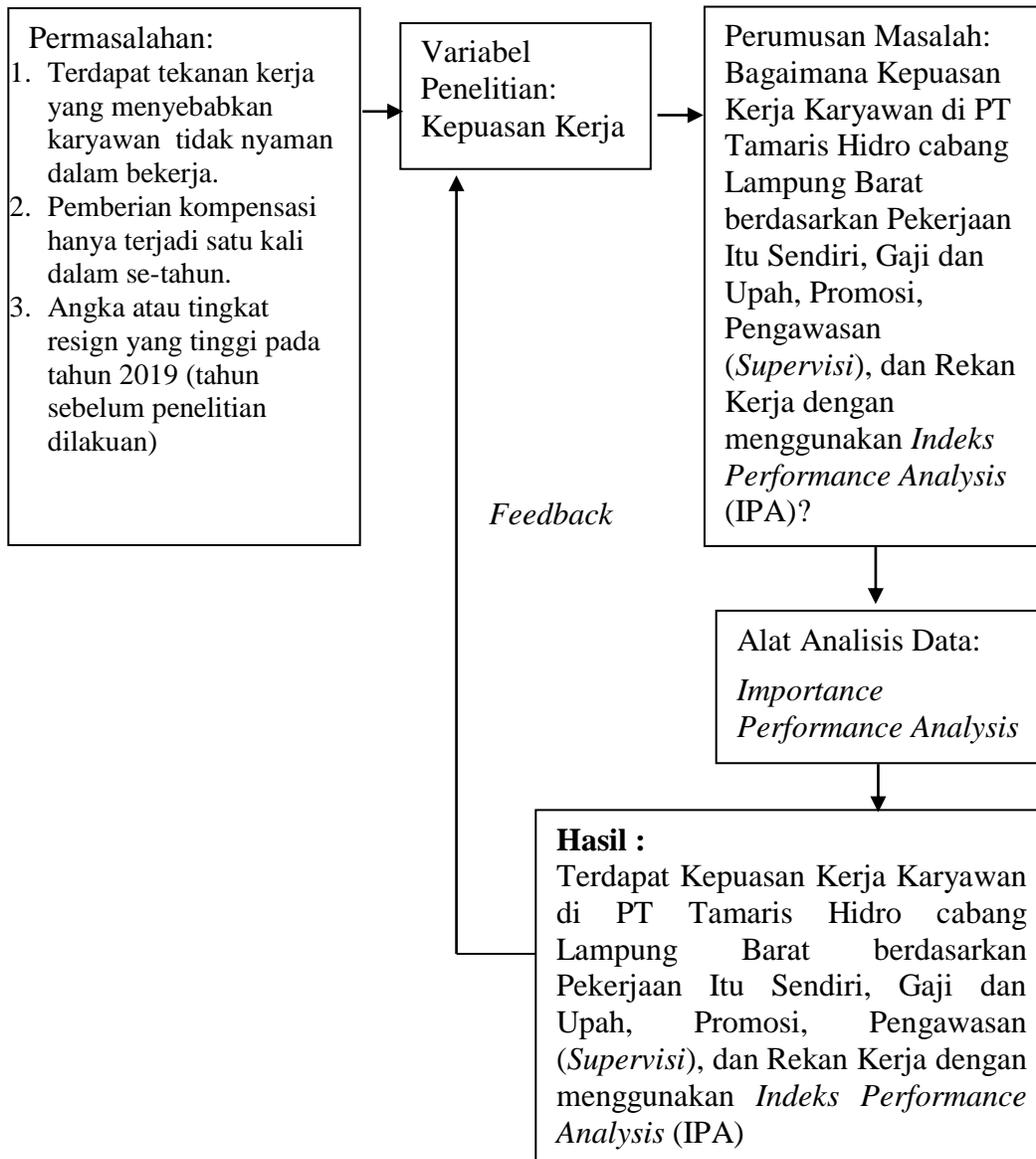
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rumangkit dan Andriyani (2020)	Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Sektor Pembangkit Tarahan Lampung Selatan	Hasil importance performance analysis (IPA) menunjukkan bahwa atribut yang harus diprioritaskan di perbaiki yaitu: rekan kerja, kebijakan promosi, supervisor, dan tunjangan. Atribut yang harus dipertahankan, yaitu: kompensasi, dan pengakuan baik dari rekan kerja maupun pimpinan. Atribut yang dianggap tidak terlalu penting adalah komunikasi. Dan, atribut yang dianggap terlalu berlebihan, yaitu aturan perusahaan dan fasilitas.
2.	Wilujeng dan Kusumo (2018)	Analisis Kepuasan Tenaga Kerja Outsourcing Terhadap Pelayanan Perusahaan Dengan Metode Importance performance Analysis (IPA)	Dua atribut yang termasuk kedalam kategori <i>Concentrate These</i> yang berarti kinerja pelayanan perusahaan belum maksimal terhadap karyawan <i>outsourcing</i> . Atribut tersebut adalah ketepatan pembayaran gaji dan ketepatan nominal gaji yang diterima setiap bulan.
3.	Putra, E. M., & Asnur, L. (2019)	Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Di Premier Basko Hotel By Lariz Padang	Hasil dari penelitian ini adalah indikator gaji menunjukkan interpretasi penilaian responden 49% menyatakan kategori setuju dan 40% menyatakan kategori cukup, indikator pekerjaan itu sendiri menunjukkan interpretasi penilaian responden 56% menyatakan kategori setuju dan 30% menyatakan kategori cukup, indikator promosi jabatan menunjukkan interpretasi penilaian responden 36% menyatakan kategori cukup dan 26% menyatakan kategori tidak setuju, indikator supervisi menunjukkan interpretasi penilaian responden 57% menyatakan kategori setuju dan 41%

			menyatakan kategori cukup.
4.	Farnk C. Pan (2015)	<i>Parctical Aplication Of Importan Performance Analysis In Determining Critical Job Satisfaction Factors Of A Tourist Hotel</i>	<i>It applied an importance-performance analysis (IPA), using the self-explained matrix, which indicated that compensation was the top issue to be addressed, followed by work environment, interpersonal relationship, and supervision.</i>
5.	Jinyang, and Pierskalla (2018)	<i>Linking Importance – Performance Analysis, Satisfaction, And Loyalty: A Study Of Savannah, GA</i>	<i>IPA implicitly assumes that attribute performance will have little impact on overall satisfaction when stated importance is low. However, this assumption is rarely tested. This study, for the first time, tested this assumption by including attributes in each IPA quadrant into a second-order structural equation model. Results indicate that attributes with lower ratings of importance in the “low priority” and “potential overkill” quadrants do not contribute to overall satisfaction, regardless of performance, while the opposite is true for attributes in the “keep up the good work” quadrant with higher ratings of importance and performance, thus confirming the validity of this assumption.</i>

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah penjelasan gambar, maksudnya gambar harus sama arti dan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Dibawah ini adalah kerangka pemikiran yang berkaitan dengan masalah yang diteliti :



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pembahasan

Berdasarkan sumber referensi yang digunakan pada penelitian ini yaitu pada buku Rambat Lupiyoadi (2015) mengenai IPA (*Important Performance Analysis*), dan berdasarkan penelitian terdahulu oleh Rumangkit dan Andriyani (2020) yaitu Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Sektor Pembangkit Tarahan Lampung Selatan. Maka berdasarkan kerangka pikir di atas maka penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa masalah yang ditemukan oleh penulis, yang antara lain adalah; (1) terdapat tekanan kerja yang mengakibatkan karyawan merasa tidak nyaman saat bekerja, (2) pemberian kompensasi yang dilakukan satu kali dalam satu tahun, dan (3) Angka atau tingkat resign yang tinggi pada tahun 2019 (tahun sebelum penelitian dilakukan). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja, sedangkan poin-poin penting yang dibahas dalam rumusan masalah berasal dari dimensi kepuasan kerja berdasarkan Luthans dalam Adolfini, A. (2014) yang antara lain adalah; (1) pekerjaan itu sendiri, (2) gaji dan upah, (3) promosi, (4) pengawasan, dan (5) rekan kerja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan IPA (*Important Performance Analysis*) untuk melihat bagaimana penerapan program pemberdayaan manusia yang telah dilakukan oleh perusahaan, khususnya yang berhubungan dengan menghadirkan kepuasan kerja karyawan, dan yang terakhir melihat seberapa penting program tersebut berdasarkan sudut pandang karyawan.