

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori-Teori Kepuasan Kerja

Menurut Sihombing dalam Sudaryo, Agus & Nunung (2018), ada tiga macam teori tentang kepuasan kerja yaitu :

1. Teori *Discrepancy*

Kepuasan atau ketidakpuasan dengan sejumlah aspek pekerjaan tergantung pada perbedaan antara sesuatu yang seharusnya ada dengan apa yang menurut persepsinya telah didapat melalui pekerjaannya (Manullang dalam Sudaryo, Aribowo dan Sofiati 2018).

2. Teori *Equity*

Puas atau tidaknya seseorang terhadap pekerjaannya tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak terhadap situasi, hal ini diperoleh dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun di tempat lain Karlins dalam Sudaryo, Agus & Nunung (2018).

3. Teori Dua Faktor

Teori ini diperkenalkan oleh Frederick Herzberg dalam Sudaryo, Agus & Nunung (2018). Menurut teori ini, karakteristik pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu “*disatisfier* atau *hygiene factors* dan *satisfier* atau *motivators*”. *Hygiene factors* merupakan faktor yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan kerja. Faktor tersebut terdiri dari kebijakan kantor, administrasi, supervisi, hubungan antarpribadi, kondisi kerja, dan gaji. Sedangkan *motivators* merupakan faktor pendorong yang berkaitan dengan perasaan positif terhadap pekerjaan sehingga membawa kepuasan kerja. Faktor tersebut terdiri dari keberhasilan, pengakuan, tanggung jawab, dan pengembangan.

2.2 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis (Edy Sutrisno, 2019 : 74). Pengertian kepuasan kerja yang dikemukakan oleh para ahli manajemen adalah sebagai berikut:

1. Green dan Baron yang diterjemahkan oleh Hamali (2016 : 200) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan setiap individu terhadap pekerjaannya.
2. Nurhayati (2016) mengartikan bahwa Kepuasan Kerja adalah suatu kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi perusahaan.
3. Kreitner dan Kinicki diterjemahkan oleh wibowo, (2016 : 415) Kepuasan Kerja adalah respons *affective* atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Definisi ini menunjukkan bahwa *job satisfaction* bukan merupakan konsep tunggal.

Berdasarkan penjelasan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap seseorang dalam melakukan pekerjaan yang bisa dipengaruhi oleh dua faktor yaitu, faktor internal dan eksternal.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Jika kenyataan jauh dari harapan , karyawan tidak puas dan merasa kecewa dan jika kenyataan sesuai dengan harapan maka karyawan akan merasa puas namun jika kenyataan melebihi harapan maka karyawan sangat puas dan sangat senang (Aswin 2017).

Jadi secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi karyawan yang memandang pekerjaannya.

2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena kepuasan yang tinggi merupakan ciri suatu organisasi yang dikelola dengan

baik dan pada dasarnya merupakan hasil kepemimpinan yang efektif. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, banyak faktor-faktor yang memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Menurut Gilmer dalam Sutrisno (2019: 77), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Kesempatan untuk maju

Karyawan akan diberi kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja. Apabila karyawan mampu meningkatkan kerjanya dengan baik akan diberikan gaji tambahan sesuai dengan hasil kerjanya.

2. Keamanan kerja

Faktor ini merupakan keyakinan bahwa posisi seseorang karyawan relatif aman. Jika karyawan aman dalam bekerja tentunya karyawan merasa puas dan terus bekerja dalam organisasi tersebut.

3. Gaji

Gaji merupakan sebagai penentu dari kepuasan kerja, karena bagi setiap karyawan yang bekerja tentunya mengharapkan balas jasa dari perusahaan tersebut.

4. Perusahaan dan manajemen

Perusahaan dan manajemen mampu memberikan situasi dan kondisi stabil akan menentukan karyawan merasa puas melakukan aktivitasnya dalam bekerja.

5. Pengawasan

Jika atasan bersifat acuh tak acuh dan supervisi yang buruk terhadap bawahannya, itu dapat berakibat karyawan bisa *turn over* dan sering absen waktu kerja.

6. Faktor intrinsik dan pekerjaan

Atribut yang ada dalam pekerjaan masyarakat ketrampilan tertentu sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

7. Kondisi kerja

Sejauh mana lingkungan kerja fisik memberikan kenyamanan dan lingkungan kerja yang menyenangkan akan membuat karyawan mudah dalam menyelesaikan pekerjaannya.

8. Aspek sosial dalam pekerjaan

Aspek sosial dalam pekerjaan merupakan faktor yang penting karena faktor ini bisa menentukan karyawan puas atau tidak puasnya karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

9. Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen merupakan bagian penting karena melalui komunikasi karyawan berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja. Kesiediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami pendapat ataupun prestasi karyawannya berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerjanya.

10. Fasilitas

Di dalam suatu perusahaan apabila fasilitas yang ada di organisasi tersebut terpenuhi akan menimbulkan karyawan merasa puas. Adapun beberapa fasilitas tersebut adalah fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun dan perumahan.

2.4 Dampak Kepuasan Kerja

Dampak dari kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut;

1. Produktivitas atau Kinerja

Lawler dan Porter menyebutkan bahwa produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja jika tenaga kerja mereseptikan bahwa ganjaran intrinsik dan ganjaran ekstrinsik yang diterima keduanya adil dan wajar serta diasosiasikan dengan unjuk kerja yang unggul. Jika tenaga kerja tidak memersepsikan ganjaran intrinsik dan ekstrinsik yang berasosiasi dengan unjuk kerja, kenaikan dalam unjuk kerja tidak akan berkolerasi dengan kenaikan dalam kepuasan kerja.

2. Tidak hadir dan *Turnover*

Porter dan Stteers menyatakan bahwa tidak hadir dan berhenti bekerja merupakan jenis jawaban yang secara deskriptif berbeda. Ketidakhadiran lebih bersifat spontan sehingga kurang mencerminkan ketidakpuasan kerja. Berbeda dengan berhenti bekerja atau keluar dari pekerjaan, yang lebih besar kemungkinannya berkaitan dengan ketidakpuasan kerja. Ketidakpuasan kerja pada tenaga kerja atau karyawan dapat diungkapkan dalam berbagai macam cara. Misalnya, meninggalkan pekerjaan, sering mengeluh, membangkang, mencuri barang milik perusahaan dan menghindari sebagian dari tanggung jawab pekerjaan mereka.

3. Kesehatan

Meskipun kepuasan kerja berkaitan dengan kesehatan, hubungan kausalnya tidak jelas. Tingkat kepuasan kerja dan kesehatan saling mengukuhkan. Dalam hal ini kepuasan kerja dapat menunjang tingkat dari fisik mental dan kepuasan pun merupakan tanda dari kesehatan.

2.5 Indikator kepuasan kerja

Karyawan yang menyukai pekerjaan akan memandang pekerjaan sebagai hobi atau kegiatan yang menyenangkan, sedangkan karyawan yang tidak puas, akan tetap melakukan pekerjaan tersebut karena untuk memenuhi kebutuhan (Spector dalam Stefanus Rumangkit 2020). Terdapat 9 Aspek yang menyusun *Job Satisfaction Survey* , yaitu gaji, Kesempatan Promosi, Atasan, Tunjangan, Penghargaan Perusahaan, Peraturan dan Prosedur Kerja, Rekan Kerja, Sifat Kerja dan Komunikasi. (Spector dalam Andi Rindyantika,2016)

1. Gaji

Gaji merupakan suatu imbalan yang diterima seorang karyawan sebagai imbalan atas semua hal yang mereka lakukan kepada perusahaan.

2. Kesempatan Promosi

Kesempatan mendapatkan promosi merupakan kesempatan yang diberikan kepada karyawan oleh perusahaan, yang bertujuan untuk naik pangkat dalam pekerjaannya.

3. Atasan

Aspek ini mengukur sejauh mana karyawan puas dengan gaya kepemimpinan atasannya.

4. Tunjangan

Tunjangan adalah tambahan pendapatan di luar gaji sebagai bantuan dari perusahaan, lembaga, atau institusi tempat bekerja.

5. Penghargaan

Penghargaan adalah imbalan yang diberikan oleh perusahaan sebagai tanda penghargaan atas segala sesuatu yang telah karyawan berikan pada perusahaan, yang meliputi bonus tahunan, kenaikan gaji, atau kenaikan pangkat. Apabila perusahaan memberikan penghargaan yang sesuai dengan prestasi atau hasil kerja karyawan, karyawan tersebut akan lebih puas terhadap pekerjaannya.

6. Prosedur Kerja

Prosedur kerja berkaitan dengan sistem birokrasi tempat karyawan bekerja. Apabila perusahaan mempunyai peraturan yang terlalu rumit maka karyawan cenderung merasa tidak puas kepada pekerjaannya. Sebaliknya, karyawan akan merasa lebih puas apabila sistem birokrasi perusahaan dinilai mudah dan tidak berbelit-belit.

7. Rekan Kerja

Rekan kerja merupakan orang-orang yang berada di dalam satu lingkungan kerja dengan karyawan yang bersangkutan.

8. Sifat Kerja

Dalam pekerjaan yang dimaksud mencakup deskripsi kerja, variasi tugas, peran di dalam pekerjaan, dan jadwal kerja. Karyawan mempunyai kepuasan yang tinggi apabila sifat pekerjaan yang dimiliki sekarang sesuai dengan harapannya.

9. Komunikasi

Komunikasi adalah pergerakan alur informasi antar karyawan. Apabila komunikasi dalam perusahaan lancar dan tidak mengalami masalah, maka karyawan akan merasa puas terhadap pekerjaannya. Akan tetapi, jika

komunikasi dalam pekerjaan tidak lancar, karyawan akan cenderung mengalami ketidakpuasan kerja.

2.6 Penelitian Terdahulu

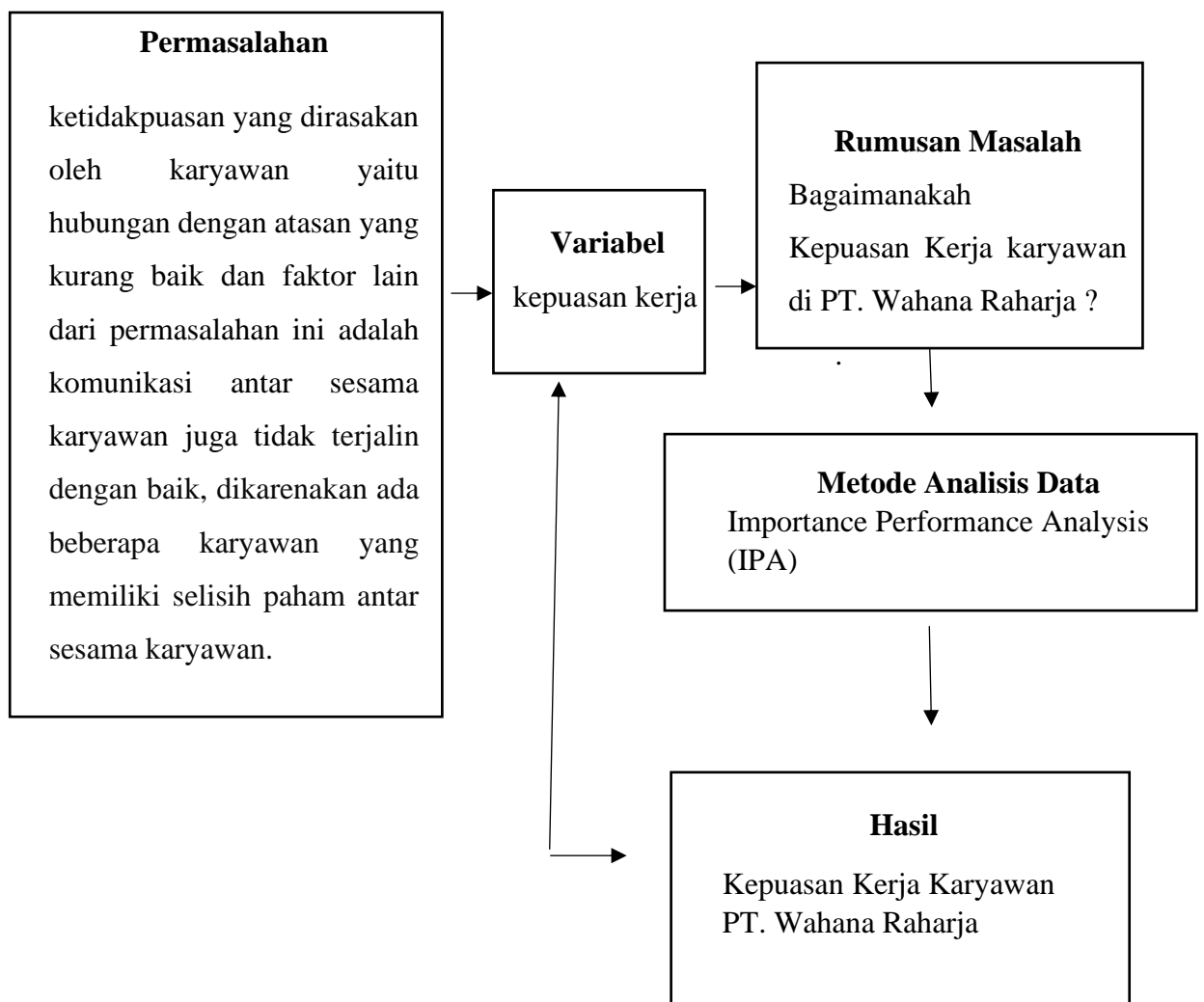
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Stefanus Rumangkit, Anggawidia Wibaselpa, Jurnal Bisnis Darmajaya (2020)	Indeks Kepuasan Kerja Dosen Dan Karyawan Non Akademik Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya	Hasil lain dari penelitian ini menunjukkan bahwa, salah satu atribut kepuasan kerja, yaitu penghargaan mampu menjadi salah satu anteseden dari tingginya kepuasan kerja dosen dan karyawan non akademik. Hal ini dikarenakan, dengan adanya penghargaan yang berupa diberikan baik oleh pimpinan maupun rekan kerja, dosen dan karyawan non akademik merasa adanya dukungan, apresiasi atas pencapaian kerja yang baik. Penghargaan itu dapat berupa ucapan selamat ketika mendapatkan prestasi (misal: lolos hibah penelitian, kenaikan jabatan fungsional, kenaikan karir, dan lain-lain).
Hari Rarindo, Dian Bagus Mitreka Satata,	Perilaku Keselamatan Kerja sebagai Moderator Hubungan antara Motivasi dan Kepuasan	Hasil menunjukkan terdapat hubungan antara motivasi dengan kepuasan kerja dan perilaku keselamatan kerja dapat

Jurnal Psikologi Teori dan Terapan (2021)	Kerja pada Pekerja Konstruksi: <i>The Occupational Safety Behavior as a Moderator of the Relationship between Motivation and Job Satisfaction in Construction Workers</i>	memoderasi hubungan motivasi dengan kepuasan kerja pada pekerja konstruksi.
Kurnia Ardiansyah Akbar, Jurnal Kesehatan (2020)	Kepuasan Kerja Karyawan di Dinas Kesehatan Kabupaten X Provinsi Jawa Timur Saat Pandemi Covid-19	Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan Dinas Kesehatan Kabupaten X Jawa Timur mayoritas mengalami kepuasan kerja yang tergolong ambivalen.
Craig Marshall, <i>International Hospitality Review</i> (2020)	<i>Analysis of a comprehensive wellness program's impact on job satisfaction in the workplace</i>	<i>Results showed that participating in a wellness program increases employees' extrinsic and intrinsic job satisfaction levels. Research has shown employees with a higher level of job satisfaction are more productive and less likely to seek out other employment opportunities. Organizations can use the wellness program as a recruiting tool in order to attract top talent.</i>
Sindu Padmanabhan,	<i>The impact of locus of control on workplace</i>	<i>Results showed that work locus of control and workplace stress was found positively correlated;</i>

<i>Current Research in Behavioral Sciences</i>	<i>stress and job satisfaction: A pilot study on private-sector employees</i>	<i>work locus of control and job satisfaction were found negatively correlated; workplace stress and job satisfaction were negatively correlated.</i>
--	---	---

2.7 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran