

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kepuasan Kerja**

##### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Saputra dan Adnyani (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan memandang pekerjaan mereka. 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. Mubarak dan Zein (2019) menyatakan bahwa definisi kepuasan kerja melibatkan aspek kognitif, afektif, dan reaksi evaluatif atau sikap dan menyatakan itu adalah keadaan emosi yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian dari seseorang pekerjaan atau pengalaman kerja.

Ali dan Agustian (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Masing-masing individu memiliki tingkat kepuasan berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku dalam dirinya. 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. Adamy (2016, p.75) menyatakan bahwa suatu keadaan emosi yang senang atau emosi seseorang yang positif maupun menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian suatu pekerjaan atau pengalaman kerja.

Profita (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima dalam suatu sikap pada suatu perilaku sehingga dalam hal ini diyakini bahwa karyawan yang puas akan lebih produktif dari pada karyawan yang tidak puas Hidayat, Chandra dan Panjaitan (2018) menyatakan bahwa Kepuasan kerja diartikan sebagai suatu respon emosional seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja. Kepuasan kerja dirasakan setelah karyawan melakukan perbandingan antara apa yang diharapkan dari hasil kerjanya dengan apa yang sebenarnya dia peroleh dari hasil kerjanya. Krisnaldy, Pasaribu dan Senen (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja (job satisfaction) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka. Perasaan ketidakpuasan kerja karyawan muncul pada saat harapan-harapan mereka tidak terpenuhi. Secara formal, kepuasan kerja adalah tingkat perusahaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan pengertian kepuasan kerja diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan puas atau tidak puas karyawan terhadap sebuah pekerjaan, karyawan yang puas akan lebih produktif dari pada karyawan yang tidak puas

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

Bahri dan Nisa (2017) menyatakan bahwa, ada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Imbalan jasa, yaitu Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
2. Rasa aman, yaitu rasa aman atas pekerjaan ini didapatkan dari adanya suasana kerja yang memberikan karyawan rasa nyaman atas kekhawatirannya seperti diberhentikan secara tiba-tiba, ataupun atas hal tidak pasti yang ditakuti individu.

3. Pengaruh antar pribadi, Interaksi antar sesama karyawan dapat menciptakan suatu suasana tertentu yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja masing-masing individu tersebut.
4. Kondisi lingkungan kerja, segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan
5. Kesempatan untuk pengembangan dan peningkatan diri, yaitu adanya promosi jabatan, karyawan dapat merasa lebih puas dalam bekerja karena individu tersebut merasa bahwa ia dapat berkembang lebih baik lagi.

### **2.2.3 Indikator Kepuasan Kerja**

Suparta dan Ardana (2019) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan, yaitu bagaimana sebuah pekerjaan memiliki daya tarik untuk dikerjakan dan diselesaikan. Pekerjaan tersebut juga bisa dijadikan sebagai kesempatan untuk belajar dan mengemban tanggung jawab.
2. Gaji penghasilan, yaitu merupakan imbalan yang diperoleh berdasarkan hasil/ usaha kerja yang dilakukan. Gaji digunakan karyawan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan dalam hidupnya termasuk sandang, pangan, dan papan. Kebutuhan hidup yang tercukupi akan dapat memberikan kepuasan dalam diri karyawan.
3. Kesempatan promosi, yaitu berkaitan dengan kesempatan karyawan untuk lebih maju dalam organisasi. Promosi atas dasar senioritas akan memberikan kepuasan berbeda bila dibandingkan promosi atas dasar kinerja.
4. Penyelia atau pengawasan kerja, yaitu menunjukkan sejauh mana kemampuan penyelia dalam menunjukkan kepedulian pada

karyawan seperti memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.

5. Rekan kerja, yaitu memiliki rekan kerja yang kooperatif. Rekan kerja maupun tim kerja yang menyenangkan dan mendukung akan membuat pekerjaan menjadi efektif.
6. Kondisi kerja, yaitu mengacu peraturan dan prosedur-prosedur dalam pekerjaan. Kondisi pekerjaan dapat berupa jam kerja, temperatur, perlengkapan kantor serta lokasi pekerjaan.

## **2.2 Motivasi Kerja**

### **2.2.1 Pengertian Motivasi Kerja**

Christianto dan Putra (2016) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah merupakan keinginan bekerja untuk mencapai suatu tujuan, dimana keinginan tersebut dapat merangsang dan mendorong seseorang mau melakukan pekerjaan. Mubarak dan Zein (2019) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah kekuatan, arah perilaku dan faktor-faktor yang mempengaruhi orang untuk berperilaku dalam cara tertentu dalam menjalankan pekerjaan mereka. 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.

Bahri dan Nisa (2017) menyatakan bahwa motivasi kerja dapat diartikan sebagai keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energi, mendorong kegiatan dan mengarah atau menyalurkan perilaku

kearah mencapai kebutuhan yang memberi kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan. Wuwungan, dkk (2017) menyatakan bahwa motivasi kerja dapat diartikan sebagai kekuatan yang muncul dari dalam ataupun dari luar diri seseorang dan membangkitkan semangat serta ketekunan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan. Tewal, dkk (2017, p112) Motivasi adalah faktor-faktor yang ada dalam diri seseorang yang menggerakkan dan mengarahkan perilakunya untuk memenuhi tujuan tertentu.

Profita (2017) menyatakan bahwa motivasi kerja yaitu tenaga pendorong yang mendorong karyawan untuk bertindak demi mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Hidayat, Chandra dan Panjaitan (2018) menyatakan bahwa motivasi sebagai proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Krisnaldy, Pasaribu dan Senen (2019) menyatakan bahwa motivasi merupakan suatu usaha sadar untuk mempengaruhi perilaku seseorang supaya mengarah tercapainya suatu tujuan organisasi

Berdasarkan pengertian motivasi kerja diatas, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah suatu dorongan secara psikologis kepada karyawan baik berasal dari dalam diri maupun dari luar untuk mempengaruhi perilaku karyawan supaya sehingga tercapainya tujuan perusahaan

### **2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja**

Bahri dan Nisa (2017) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja adalah, sebagai berikut:

1. Rasa aman dalam bekerja, yaitu kebutuhan rasa aman dari kehilangan pekerjaan, kebutuhan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan dan lingkungan hidup
2. Mendapatkan gaji yang adil dan kompetitif, dalam memotivasi kerja karyawan harus memberikan gaji yang bersaing dengan perusahaan lain serta pemberian gaji yang adil sesuai dengan jabatan yang dipegang
3. Lingkungan kerja yang menyenangkan, yaitu kondisi lingkungan kerja nyaman dan ketersediaan fasilitas yang lengkap.
4. Penghargaan atas prestasi kerja, yaitu motivasi yang mencakup penghormatan internal seperti harga diri, otonomi, dan prestasi, serta faktor eksternal seperti status, pengakuan, dan perhatian.
5. Perlakuan yang adil dari manajemen, pemberlakuan perusahaan yang adil bagi semua karyawan

### **2.2.3 Indikator Motivasi Kerja**

Christianto dan Putra (2016) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur motivasi kerja adalah sebagai berikut:

1. Bekerja sesuai standar, yaitu karyawan selalu bekerja sesuai dengan standar peraturan pekerjaan yang ada di perusahaan.
2. Senang bekerja keras, yaitu karyawan selalu bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan.
3. Sedikit memerlukan pengawasan, yaitu perlunya pengawasan dalam membangun motivasi kepada karyawan.
4. Memiliki semangat kerja yang tinggi, yaitu karyawan selalu bekerja dengan penuh semangat.
5. Tidak mudah mengeluh, yaitu karyawan tidak mudah mengeluh dalam melaksanakan pekerjaan.

6. Tidak mudah menyerah, yaitu karyawan tidak mudah menyerah dalam menghadapi permasalahan maupun tantangan pekerjaan.

## **2.3 Budaya Organisasi**

### **2.3.1 Pengertian Budaya Organisasi**

Saputra dan Adnyani (2017) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan nilai-nilai, kepercayaan-kepercayaan dan prinsip-prinsip yang berfungsi sebagai dasar sistem manajemen organisasi, serta praktek-praktek manajemen perilaku yang membantu memperkuat prinsip - prinsip dasar tersebut. 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. 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.

Ali dan Agustian (2018) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi lain. Christanto (2017) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu sistem nilai dan kepercayaan bersama yang berinteraksi dengan organisasi-organisasi struktur dan sistem dari suatu organisasi untuk menghasilkan norma perilaku. Huda (2016) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah nilai-nilai dan semangat yang mendasar dalam cara mengelola serta mengorganisasikan organisasi. Adamy (2016, p.28) menyatakan bahwa menjelaskan bahwa budaya organisasi merupakan apa yang dipersepsikan karyawan dan bagaimana persepsi menciptakan pola keyakinan, nilai, dan harapan.

Profita (2017) menyatakan bahwa budaya Organisasi yaitu gambaran dalam arti yang dimiliki bersama. Pola – pola dari kepercayaan, simbol – simbol, ritual – ritual, dan mitos – mitos yang berkembang dari waktu ke waktu dan berfungsi – sebagai perekat yang menyangkut organisasi. Hidayat, Chandra dan Panjaitan (2018) menyatakan bahwa budaya merupakan kegiatan manusia yang sistematis diturunkan dari generasi ke generasi melalui berbagai proses pembelajaran untuk menciptakan cara hidup tertentu yang paling sesuai dengan lingkungan tempat tinggalnya. Krisnaldy, Pasaribu dan Senen (2019) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah sebuah corak dari asumsi-asumsi dasar, yang ditemukan atau dikembangkan oleh suatu kelompok tertentu untuk belajar mengatasi problem-problem kelompok dari adaptasi eksternal dan integrasi internal yang telah bekerja dengan baik.

Berdasarkan pengertian budaya organisasi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi adalah perangkat sistem nilai, keyakinan, asumsi atau norma yang telah lama berlaku disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi untuk mengukur kesesuaian dari tujuan organisasi, strategi dan organisasi tugas, serta dampak yang dihasilkan

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

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

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

Saputra dan Adnyani (2017) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur budaya organisasi adalah sebagai berikut:

1. Visi dan misi, merupakan organisasi memiliki tujuan dan arah yang jelas. Organisasi mendefinisikan tujuan dan sasaran strategik dan mengekspresikan visi dan misi.
2. Konsistensi, yaitu dimana organisasi cenderung memiliki budaya kuat yang konsisten, terkoordinasi dan terintegrasi secara baik. Norma-norma perilaku didasarkan pada nilai-nilai inti. Para pemimpin dan bawahan mencapai kesepakatan meskipun dengan sudut pandang yang berbeda.
3. Adaptabilitas, yaitu organisasi memiliki kemampuan adaptasi yang didorong oleh keinginan pelanggan. Organisasi mengambil resiko, belajar dari kesalahan dan memiliki kapabilitas serta pengalaman untuk menciptakan perubahan.
4. Pelibatan, yaitu organisasi memberdayakan karyawan, mengorganisasikan tim dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusianya. Semua tingkat organisasi merasa bahwa mereka memiliki kontribusi yang akan mempengaruhi pekerjaannya dan tujuan organisasinya.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

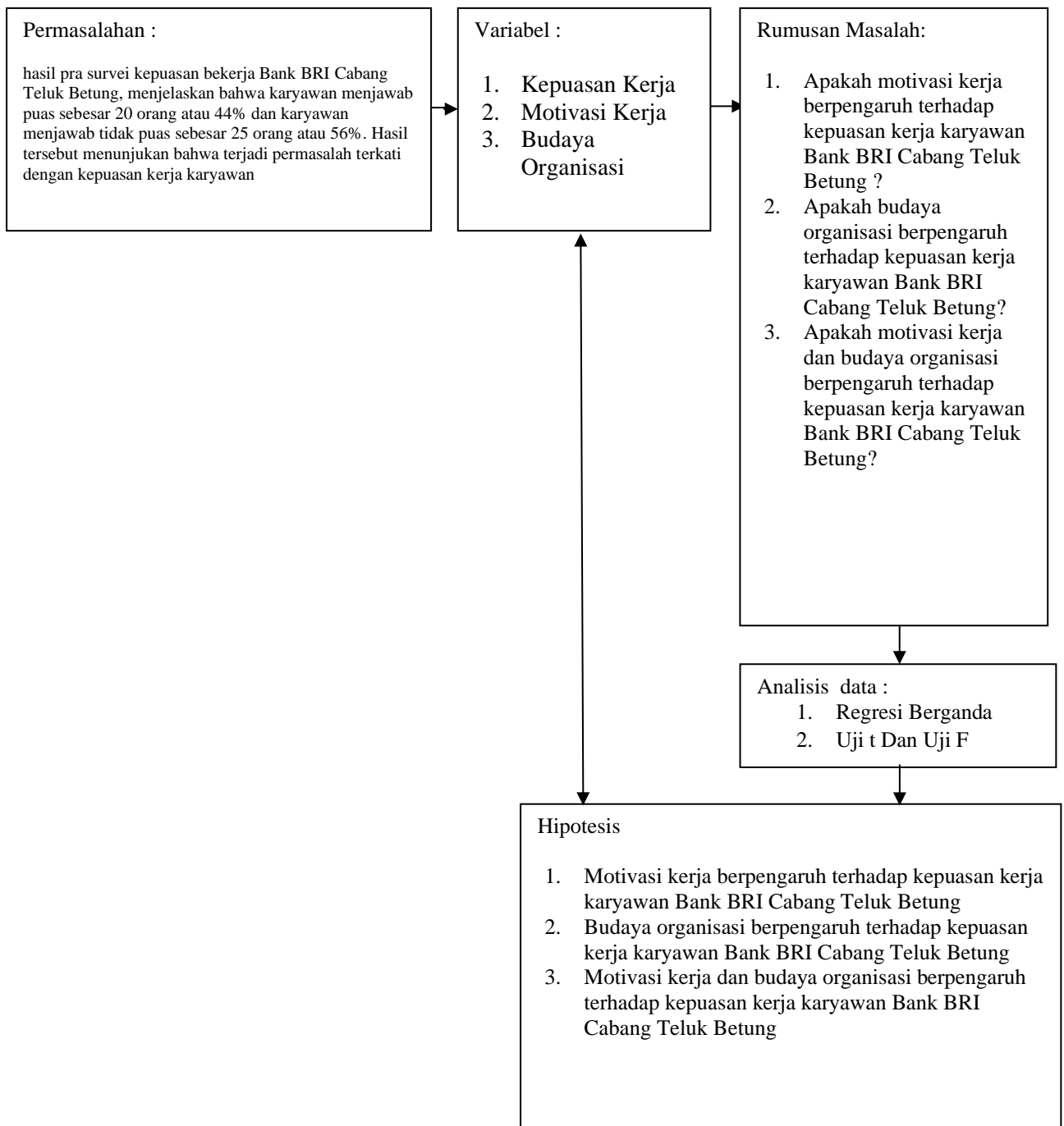
Kajian pustaka penelitian terdahulu ini berfungsi untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan yang akan dilakukan. Berikut merupakan table penelitian terdahulu yang dianggap relevan dan dijadikan rujukan dari penelitian ini:

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

No	Nama	Judul	Metode Analisis	Hasil
1	Rizky, dkk (2020)	Pengaruh Disiplin Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pizza Hut Jakarta Timur	Regresi Linear Berganda	Hasil pengujian simultan antara disiplin kerja dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja Karyawan Pizza Hut Jakarta Timur
2	Suparta dan Ardana (2019)	Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pengembangan Pariwisata Indonesia Persero	Regresi Linear Berganda	Hasil analisis menunjukkan bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pengembangan Pariwisata Indonesia Persero
3	Mubarok dan Zein (2019)	Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Rahman Teknik Perkasa Bekasi	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan dan motivasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan karyawan pt rahman Teknik Perkasa Bekasi
4	Janićjević et al., (2018)	<i>The Influence Of Organizational Culture On Job Satisfaction employees from companies in Monteneg</i>	<i>Quantitative and Multivariate analysis</i>	<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>
5	Wae-esor, et al (2016)	<i>The Relationship Between Work Motivation And Job Satisfaction Of Muslim Public Health Employees In Pattani Province, Thailand</i>	<i>Correlation Analysis</i>	<i>Result of the correlation analysis revealed similarity to previous findings in which there is a significant positive relationship between work motivation and job satisfaction</i>

Sumber: Data Diolah, 2022

## 2.5 Kerangka Pikir



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**

## **2.6 Hipotesis Penelitian**

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

### **2.6.1 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Motivasi kerja yang tinggi pada karyawan akan mendorong semangat kerja dalam menyelesaikan pekerjaan, kuat dan lemahnya motivasi kerja karyawan dapat menentukan besar atau kecilnya kepuasan kerja karyawan. Christianto dan Putra (2016) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah merupakan keinginan bekerja untuk mencapai suatu tujuan, dimana keinginan tersebut dapat merangsang dan mendorong seseorang mau melakukan pekerjaan. Hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh Mubarak dan Zein (2019) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, semakin meningkatnya motivasi kerja karyawan akan meningkat kepuasan kerja karyawan. Dengan cara memperhatikan, mengidentifikasi kebutuhan dan mengarahkan mereka. Seperti, jenjang karir yang jelas, gaji yang sesuai dengan peraturan pemerintah, adanya bonus atau hadiah pada saat pekerjaan selesai tepat waktu, jaminan rasa aman seperti tersedianya asuransi keselamatan dan kesehatan kerja akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan pengembangan hipotesis diatas maka hipotesis diajukan penulis adalah, sebagai berikut :

**H1: Motivasi Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung**

### **2.6.2 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja**

Dengan adanya persepsi-peresepsi mengenai budaya organisasi yang bersifat mendukung atau tidak mendukung, yang kemudian akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di dalam perusahaan. 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 temuan penelitian yang dilakukan oleh Saputra dan Adnyani (2017) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, artinya semakin baik budaya organisasi dalam suatu perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, jika di dalam organisasi terdapat misi, konsistensi, adaptabilitas dan pelibatan karyawan terhadap organisasi, maka hal tersebut berdampak pada kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan pengembangan hipotesis diatas maka hipotesis diajukan penulis adalah, sebagai berikut:

**H2: Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung**

### **2.6.3 Pengaruh Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja**

Budaya mampu berinteraksi dengan pekerjaan serta berorientasi pada karyawannya. budaya organisasi memiliki tanggung jawab terhadap kesejahteraan dari setiap masing-masing anggotanya (Christanto, 2017) dan motivasi penting dilakukan untuk meningkatkan gairah kerja karyawan sehingga mencapai hasil yang dikehendaki oleh perusahaan (Christianto dan Putra, 2016). Hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh Rizky, dkk (2020) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dan hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh Parimita, dkk (2018) menyatakan bahwa

motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, artinya jika budaya dan motivasi kerja dilaksanakan dengan baik secara bersama-sama maka dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan pengembangan hipotesis diatas maka hipotesis diajukan penulis adalah, sebagai berikut :

**H3: Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung**