

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kepuasan Kerja

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja memperlihatkan perilaku seseorang pada tugasnya. Dari hal itu di perhatikan pada perilaku positif karyawannya pada tugasnya dan apa pun yang dihadapi pada keadaan lingkungan tempat kerjanya. Kepuasan kerja termasuk suatu reaksi positif atau senang yang muncul dari pengalaman bekerja atau penilaian pada kerja seseorang (Fadhil & Mayowan, 2019:42). Kepuasan bekerja memiliki sifat yang individual, oleh sebab itu mempunyai kepuasan yang berbeda tergantung dari nilai pada dalam dirinya. Tugas yang banyak berdasarkan pada keinginan individu, oleh sebab itu tingkat kepuasan bekerja yang dirasakan karyawan akan semakin tinggi, begitu juga sebaliknya (Purnamasari & Alimuddin, 2019:203).

Pada umumnya kepuasan kerja diartikan sebagai suatu rasa emosional terhadap penilaian hasil dari segala pemenuhan nilai pekerjaan seorang karyawan yang dirasakan (Rene & Wahyuni, 2018:55). Jika nilai pekerjaan tersebut terpenuhi, maka karyawan tersebut akan merasakan kepuasan yang memuaskan, begitu juga sebaliknya, jika karyawan tersebut diabaikan, maka akan terjadi perasaan emosi ketidakpuasan dari karyawan tersebut. Oleh sebab itu tingkat

kepuasan karyawan menjadi fungsi dari tingkat tepenuhnya pada kinerja karyawan (Ruhayu et al., 2020:33).

Seorang karyawan memiliki perasaan puas terhadap bidang pekerjaannya ataupun merasakan tidak puas pada beberapa jenis kerjaan lainnya. Kepuasan kerja bisa diartikan sebagai suatu perbuatan yang diresponkan secara positif dari berbagai tingkatan yang berhubungan dengan pekerjaan mereka (Yusaini, 2020:35). Dari hal tersebut maka kepuasan kerja harus bisa dihadirkan atau dibangkitkan dalam diri karyawan itu saat menyelesaikan pekerjaannya. Dampak dari hal itu ialah karyawan tersebut lebih termotivasi dan penuh semangat saat mempersiapkan segala kerjaan yang dibagikan kepada karyawan tersebut (Susanto, 2019:1).

Dari penjelasan kepuasan kerja diatas, dengan ini bisa dikatakan bahwa kepuasan kerja termasuk suatu perasaan yang dirasakan seseorang, kemudian perasaan itu mampu tidak mendorong ataupun mendorong karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya pada kondisi apapun.

2.1.1.2 Faktor-faktor pada Kepuasan Kerja

(Rosmaini & Tanjung, 2019:6) mengatakan terdapat beberapa faktor yang mampu memberikan kepuasan pada bekerja, yaitu:

1. Faktor utama dalam pekerjaan

Yang termasuk dari faktor utama dalam pekerjaan ialah seperti pengawasan, upah, keadaan kerja, ketentraman kerja dan kesempatan untuk melangkah lebih maju. Kemudian juga ketepatan saat menyelesaikan konflik antar

karyawan, penghargaan ke karyawan yang berprestasi, serta perlakuan yang adil dan baik yang berhubungan dengan tugas ataupun pribadi.

2. Faktor sosial

Yang termasuk dari faktor sosial ialah segala yang berhubungan dengan kebebasan berpolitik, hubungan kekeluargaan, pandangan pekerja dan hubungan antara karyawan dengan rekan kerja lainnya.

3. Faktor individu

Yang termasuk dari faktor individu ini ialah seperti watak atau sikap, umur, harapan, kesehatan dan umur yang ada pada karyawan tersebut.

2.1.1.3 Arah pada Kepuasan Kerja

(Purnamasari & Alimuddin, 2019:203) mengatakan bahwa kepuasan kerja memiliki tiga jenis arah, antara lain:

1. Dalam rangka usaha untuk mengetahui faktor yang menjadi sumber dari kepuasan bekerja dan keadaan yang mempengaruhinya. Dari hal tersebut bisa mewujudkan keadaan tertentu supaya karyawan bisa merasakan lebih bahagia dan semangat pada saat melakukan pekerjaannya.
2. Dalam rangka memperhatikan bagaimana akibat pada kepuasan kerja terhadap tingkah laku dan sikap yang ada pada karyawan tersebut.
3. Dalam rangka usaha untuk memperoleh lebih cepat rumusan yang bersifat komprehensif tentang kepuasan kerja yang ada pada karyawan tersebut.

2.1.1.4 Indikator-indikator pada Kepuasan Kerja

(Harahap & Tirtayasa, 2020:125) mengatakan kepuasan kerja memiliki beberapa indikator-indikator, diantara lainnya:

1. Gaji

Dalam hal ini, gaji berarti sejumlah bayaran yang seseorang terima atas kerjaan yang dilaksanakan apakah telah sesuai seperti yang dirasakan dan sesuai dengan kebutuhan atau tidak.

2. Kerjaan pada diri sendiri

Dalam hal ini, pekerjaan itu sendiri berarti isi dari kerjaan yang dilaksanakan seseorang apakah sudah puas atau tidak dari harapan karyawan tersebut.

3. Rekan kerja

Dalam hal ini, rekan kerja berarti kepada siapa seseorang berinteraksi dengan teman satu tempat kerja saat melakukan kerjaannya. Dari interaksi tersebut bisa merasakan apakah rekan kerjanya sangat menyenangkan atau sebaliknya.

4. Atasan

Dalam hal ini, atasan berarti seseorang yang memiliki hak untuk memberikan petunjuk atau perintah saat bawahannya sedang melakukan pekerjaannya.

5. Promosi

Dalam hal ini, promosi berarti kemungkinan seseorang untuk merasakan adanya kemungkinan besar untuk berkembang melalui kenaikan jabatan dalam suatu organisasi.

6. Lingkungan kerja

Dalam hal ini, lingkungan kerja berarti suatu tempat karyawan bekerja apakah memiliki tempat bekerja yang nyaman ataupun tidak. Lingkungan kerja bisa dilihat dari segi fisik seperti pencahayaan, kursi, meja, dan lain sebagainya dan juga dari segi non fisik yaitu hubungan antar pegawai.

2.1.2 Motivasi Kerja

2.1.2.1 Pengertian Motivasi Kerja

(Saputra & Parwoto, 2020:214) mengatakan motivasi termasuk bekal atau pendorong yang menumbuhkan semangat bekerja pada seseorang, oleh sebab itu mendorong seseorang untuk bekerja dengan semangat dan keras untuk guna memperoleh hasil yang optimal. Motivasi termasuk suatu faktor yang menggerakkan seseorang dalam beraktivitas atau berperilaku sesuai dari keinginannya (Andayani, 2020:799).

Kemudian (Rene & Wahyuni, 2018:56) juga berpendapat bahwa motivasi merupakan perkumpulan kekuatan energi yang timbul dari luar ataupun dalam pada keberadaan seseorang tersebut, yang memiliki relasi dengan tugasnya untuk menetapkan arahan, bentuk dan semangat bekerja. Motivasi kerja merupakan penyediaan kerangka kerja yang mana perusahaan bisa lebih mendorong karyawannya untuk bekerja dan meningkatkan antusiasme mereka (Nurdiansyah et al., 2020:29).

Setelah itu (Harahap & Tirtayasa, 2020:123) mengatakan motivasi sebagai suatu hasil dari jumlah proses yang memiliki sifat eksternal ataupun internal seseorang, yang bisa menimbulkan sikap antusiasme saat melakukan aktivitas-

aktivitas tertentu. Motivasi juga bisa diartikan sebagai pemberian motif kepada seseorang yang bisa menumbuhkan daya penggerak dan keinginan dalam melakukan pekerjaannya supaya tujuan dari perusahaan tercapai. Motivasi kerja muncul sendiri sebagai dari interaksi yang terjadi pada individu (Supriandi & Simanjuntak, 2020:155).

Dari penjelasan motivasi kerja diatas, dengan ini bisa dikatakan bahwa motivasi kerja termasuk suatu dorongan untuk melakukan pada proses sikap seseorang dengan meninjau ketekunan, arah dalam mencapai suatu sasaran.

2.1.2.2 Tujuan Motivasi Kerja

Terdapat beberapa tujuan dari motivasi kerja, antara lain (Munawirsyah, 2018:35):

1. Sebagai pendorong semangat dan gairah bekerja karyawan.
2. Sebagai peningkatan produktivitas bekerja pada karyawan.
3. Sebagai peningkatan kepuasan bekerja dan moral pada karyawan.
4. Sebagai suatu alat untuk mempertahankan kestabilan dan loyalitas karyawan.
5. Sebagai penurunan tingkat ketidakhadiran dan kedisiplinan pada karyawan.
6. Menciptakan hubungan dan suasana tempat bekerja yang baik.
7. Sebagai peningkatan partisipasi serta kreativitas pada karyawannya.
8. Sebagai suatu sarana untuk meningkatkan kesejahteraan pada karyawannya.
9. Menciptakan rasa tanggung jawab yang tinggi pada karyawan terhadap tugasnya.

2.1.2.3 Faktor yang Berpengaruh pada Motivasi Kerja

Berikut ini beberapa faktor yang bisa berpengaruh pada motivasi kerja ialah (Harahap & Tirtayasa, 2020:124):

1. Faktor intern

Faktor ini berpengaruh pada pemberian motivasi kepada karyawan seperti keinginan untuk memiliki, keinginan untuk hidup, keinginan untuk mendapatkan pengakuan.

2. Faktor ekstern

Faktor ini mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang seperti keadaan lingkungan tempat bekerja, atasan yang baik, kompensasi yang baik, terdapat tanggung jawab, jaminan pekerjaan dan aturan yang ketat.

2.1.2.4 Indikator-indikator pada Motivasi Kerja

Berikut ini beberapa indikator pada motivasi bekerja, antara lain (Munawirsyah, 2018:12):

1. Promosi

Dalam hal ini berarti seberapa kemajuan seseorang terhadap pekerjaan, baik dilihat dari sudut tanggung jawab, keterampilan yang baik terutama pada pembayaran upah dan gaji. Bagi seorang karyawan, kenaikan gaji tidak lebih penting daripada promosi, karena pada umumnya pemberian gaji yang lebih termasuk pada setiap promosi.

2. Prestasi bekerja

Dalam hal ini berarti bagaimana prestasi kerja seseorang terhadap tugas yang dipercayakan kepadanya. Akan sulit seorang atasan mengusulkan karyawannya untuk dipromosikan ke jabatan yang lebih tinggi jika tanpa adanya prestasi bekerja ini.

3. Pekerjaan itu sendiri

Dalam hal ini, kesempatan untuk meningkatkan karir tergantung dari pekerja tersebut. Semua pihak seperti atasan, pimpinan, para *senior* hanya memiliki peran dalam memberikan arahan.

4. *Rewards*

Pada pemberian motivasi melalui *rewards* ini seperti pengakuan atas keahliannya, penghargaan atas prestasinya dan lainnya. Penghargaan menjadi sesuatu yang dibutuhkan dalam meningkatkan semangat bekerja pada karyawannya.

5. Pengakuan

Dalam hal ini termasuk kompensasi karyawan yang dibagikan oleh perusahaan pada keterampilan tertentu serta mampu melakukan tugasnya dengan baik. Dengan begitu bisa mendorong karyawannya untuk memiliki kelebihan dalam bidangnya dan menjadi lebih berprestasi baik.

6. Keberhasilan saat melakukan pekerjaannya

Dari hal ini keberhasilan dalam melakukan pekerjaannya bisa memberikan perasaan bangga pada pegawai bahwa mereka bisa mempertanggungjawabkan apa yang telah menjadi pekerjaannya. Dengan

begitu pimpinan juga semakin percaya bahwa pekerja tersebut memiliki kompetensi yang cukup baik dan dari hal itu juga bisa mempertahankan pekerja tersebut supaya tidak *resign* dan mencari pekerjaan lainnya.

2.1.3 Kinerja Karyawan

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Pada dunia bekerja, manusia mempunyai banyak kemampuan dalam bertindak pada bermacam jenis kegiatan. Kemampuan yang sesuai dari pelaksanaan disebut sebagai potensi, sedangkan kemampuan yang bisa berdampak pada ekspresi dikatakan sebagai kinerja (Carvalho et al., 2020:14). Kinerja termasuk suatu proses yang membagikan hasil berdasarkan masa waktu tertentu, dengan mengutamakan kesepakatan dan ketentuan yang telah ditetapkan bersama (Saputra & Parwoto, 2020:214).

Dari kinerja seorang karyawan bisa diketahui dari seberapa jauh kemampuan karyawan itu dalam melakukan tugas-tugas yang telah diberikan kepadanya (Susanto, 2019:1). Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara pekerjaan yang dilakukan sesungguhnya dengan pekerjaan yang diharapkan oleh karyawan tersebut (Supriandi & Simanjuntak, 2020:156). Oleh sebab itu kinerja karyawan ini harus dijadikan sebagai acuan dengan ditentukan kriteria yang jelas dan ditetapkan secara bersamaan.

(Erwantiningsih, 2017:132) juga mengatakan bahwa kinerja termasuk hasil kerja yang jelas dilihat sebagai prestasi bekerja pada karyawan baik secara jumlah ataupun mutu dari kriteria dan tanggung jawab yang dibagikan sesuai dengan

target dari perusahaan. Kinerja ini juga sebagai bentuk perilaku yang ditujukan oleh setiap orang atas prestasi kerjanya yang sesuai dengan tanggung jawab dan peran pada suatu organisasi. Dalam mengukur kinerja karyawan adapun hal yang perlu dipertimbangkan seperti jumlah, kualitas dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas tersebut (Rene & Wahyuni, 2018:56).

Dari penjelasan kinerja kerja diatas, dengan ini bisa dikatakan bahwa kinerja kerja termasuk suatu pengakuan pada hasil pekerjaan yang sudah terselesaikan seorang karyawan pada waktu dan target tertentu yang diukur secara efisien dan efektif.

2.1.3.2 Faktor-faktor yang Berpengaruh pada Kinerja Karyawan

(Munawirsyah, 2018:36) berpendapat bahwa terdapat beberapa faktor yang berpengaruh pada kinerja karyawan, seperti:

1. Kemampuan

Yang dimaksud dari hal ini yaitu kemampuan yang dimiliki seseorang pada bidang tertentu yang dipengaruhi oleh minat, kecerdasan dan bakat.

2. Kemauan

Yang dimaksud dari hal ini yaitu kesediaan seorang karyawan untuk mengeluarkan tingkat upaya dalam mencapai tujuan dari perusahaan.

3. Energi

Yang dimaksud dari hal ini yaitu suatu sumber kekuatan yang ada pada diri sendiri. Dengan adanya energi, seseorang bisa bereaksi dan merespon pada

apapun yang diperlukan sehingga konsentrasi saat melakukan pekerjaannya menjadi lebih tinggi.

4. Teknologi

Yang dimaksud dari hal ini yaitu penerapan pada wawasan yang ada supaya memudahkan karyawan saat melaksanakan pekerjaannya.

5. Kompensasi

Yang dimaksud dari hal ini yaitu sesuatu yang karyawan terima sebagai bentuk balasan dari jasa yang telah dikerjakan untuk organisasi.

6. Kejelasan tujuan

Yang dimaksud dari hal ini yaitu suatu tujuan harus memiliki kejelasan supaya pekerjaan yang dilaksanakan karyawan menjadi lebih berjalan dengan efisien dan efektif

7. Keamanan

Yang dimaksud dari hal ini yaitu dimana karyawan yang merasa aman saat melakukan pekerjaannya, akan berpengaruh pada hasil kerja itu

2.1.3.3 Pengukuran pada Penilaian Kinerja

(Lusri & Siagian, 2017:2) mengatakan dalam penilaian kinerja mampu diukur dengan beberapa hal, antara lain:

1. Ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaannya

Dari hal tersebut berarti ketelitian seorang karyawan saat menyelesaikan tugasnya, kemudian perhatian pada jumlah pekerjaan yang diselesaikan,

kemudian kemampuan mencapai target organisasi dan keterampilan menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu.

2. Tingkat inisiatif saat melakukan pekerjaannya

Dari hal tersebut berarti suatu kemampuan untuk mengantisipasi permasalahan yang mungkin terjadi kemudian kemampuan dalam memberikan solusi alternatif dari masalah itu.

3. Keahlian mental

Dari hal tersebut mampu diukur dengan melihat kemampuan karyawan pada saat memahami arahan yang dibagikan seorang pimpinan kepada karyawannya dalam bekerja bersama dengan rekan kerja lainnya.

4. Kedisiplinan waktu

Dari hal tersebut berarti ketepatan waktu dan tingkat kehadiran karyawan pada tempat kerjanya.

2.1.3.4 Indikator-indikator Kinerja Karyawan

(Harahap & Tirtayasa, 2020:123) mengatakan beberapa indikator dari kinerja karyawan, yakni:

1. Kualitas

Kualitas ini termasuk suatu tingkat dimana hasil kegiatan dilakukan sesuai dengan berbagai cara yang dinilai dari segi penampilan dengan harapan supaya tujuan tersebut dapat tercapai.

2. Kuantitas

Kuantitas ini termasuk total unit yang telah dihasilkan atau sejumlah dari siklus kegiatan yang telah diselesaikan.

3. Tepat waktu

Tepat waktu ini termasuk seberapa lama suatu kegiatan terselesaikan sesuai dengan waktu yang diharapkan, yang dilihat hasil *output* dan waktu maksimal yang masih tersedia untuk kegiatan lainnya.

4. Efektivitas

Efektivitas ini termasuk seberapa besar perusahaan memaksimalkan keuntungan dan meminimalkan kerugian dari setiap kelompok pada pemakaian sumber daya.

5. Komitmen Organisasi

Pada komitmen organisasi termasuk suatu tingkat yang mana karyawan memiliki tanggung jawab dan komitmen kerja pada organisasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilaksanakan (Fadhil & Mayowan, 2019) yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan AJB Bumiputera” dan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, menjelaskan bahwa motivasi dan kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada AJB Bumiputera.

Penelitian yang dilaksanakan (MN & Suryaman, 2020) yang berjudul "*Motivation on Job Satisfaction and Employee Performance of NT Factory*",

dengan menggunakan *descriptive analysis techniques*, menjelaskan bahwa *motivation has a positive and significant effect on job satisfaction of NT Factory*.

Penelitian yang dilaksanakan (Harahap & Tirtayasa, 2020) yang berjudul “Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu” dan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, menjelaskan bahwa motivasi, disiplin dan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan pada kinerja PT Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu.

Penelitian yang dilaksanakan (Munawaroh et al., 2020) yang berjudul “*The Effect of Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance Through Working Discipline at PT Bamboo Tirta Engineering*” dengan menggunakan *descriptive analysis and quantitative analysis*, menjelaskan bahwa *motivation and job satisfaction on employee performance through work discipline does not have an impact on improving employee performance at PT Bamboo Tirta Engineering*.

Penelitian yang dilaksanakan (MN & Suryaman, 2020) yang berjudul “*The Influence of Organizational Culture and Work Motivation Toward Employee Performance of PT Inoac Polytechno Indonesia*” dengan menggunakan *quantitative Research*, menjelaskan bahwa *employee motivation statistically has no significant effect on employee performance but has positive direction toward employee performance PT Inoac Polytechno Indonesia*.

Penelitian yang dilaksanakan (Ruhayu et al., 2020) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Pada Kinerja Karyawan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Provinsi Sulawesi Selatan” dengan menggunakan deskriptif

kuantitatif, menjelaskan bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja secara bersamaan berpengaruh pada kinerja karyawan pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Provinsi Sulawesi Selatan.

Penelitian yang dilaksanakan (Saputra & Parwoto, 2020) yang berjudul “Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Pada Kinerja Karyawan PT Karangmas Unggul Bekasi” dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif kausalitas, menjelaskan bahwa motivasi kerja dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan PT Karangmas Unggul Bekasi.

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja menjadi hal penting dalam membantu hasil kerja karyawannya, dengan begitu perlu dijalankan evaluasi dan tingkatan pada kepuasan bekerja pada karyawan misalnya dengan memberikan lingkungan kerja yang baik, gaji yang tepat pada pekerjaannya dan menempatkan kerja berdasarkan keterampilan karyawannya (Ajabar, 2020:59). Penelitian ini sejalan dengan (Susanto, 2019:5) yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Disiplin Kerja Pada Kinerja Karyawan Divisi Penjualan PT Rembaka. Memperoleh hasil kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan atau dalam kata lain memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan.

2.3.2 Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

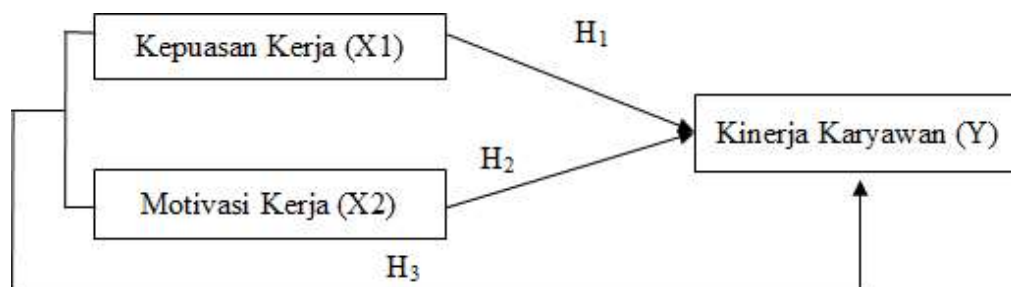
Motivasi kerja menjadi hal penting dalam membantu hasil kerja karyawannya, dengan begitu perlu diberikan dorongan dengan memberikan

pelatihan, pendidikan untuk meningkatkan hasil kerja pada karyawannya (Nurbaya, 2020:133). Penelitian ini sejalan dengan (Harahap & Tirtayasa, 2020:131) yang berjudul Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. Memperoleh hasil motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan atau dalam kata lain mempunyai pengaruh yang kuat pada kinerja karyawan.

2.3.3 Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Seorang pimpinan perlu melakukan evaluasi dan peningkatan wawasan terhadap jenis pekerjaan supaya bisa menghasilkan kinerja yang optimal (Ajabar, 2020:29). Penelitian yang dilaksanakan (Andayani, 2020:804) dengan judul Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Prima Indojoya Mandiri Lahat. Memperoleh hasil kepuasan kerja dan motivasi kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada kinerja karyawan.

Dari penjelasan diatas, maka kerangka pemikiran bisa digambarkan seperti dibawah ini:



Sumber: Peneliti (2021)

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Sesuai dari gambar 2.2 kerangka pemikiran, maka peneliti merumuskan hipotesis antara lain:

H₁ : Diduga ada pengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Global Welindo Batam.

H₂ : Diduga ada pengaruh signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Global Welindo Batam.

H₃ : Diduga ada pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Global Welindo Batam.