

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Karyawan**

Karyawan adalah asset utama perusahaan yang menjadi pelaku yang aktif dari setiap aktifitas organisasi. Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan karena karyawan memegang peranan penting dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus melakukan pengawasan terhadap karyawannya dalam bekerja, karena masih ada juga karyawan yang tidak menjalankan komitmen dalam bekerja seperti menunda waktu pekerjaan, bekerja tidak sepenuh hati, dan melakukan kecurangan sehingga akan berdampak negatif terhadap pencapaian tujuan yang efektif dan efisien.

Menurut Hasibuan (2008), karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Menurut Subri (dalam Manullang, 2002), karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu Negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut.

Perusahaan umum perumahan milik Negara ( PERUM PERUMNAS) adalah salah satu badan usaha milik Negara yang bergerak dalam bidang konstruksi pembangunan rumah sederhana yang diperuntukkan bagi masyarakat menengah kebawah. Di Perum Perumnas setiap karyawan bekerja dengan tim atau bagian-bagiannya masing-masing tergantung dibagian mana mereka ditempatkan. Adapun bagian-bagian tersebut, yaitu: bagian pemasaran, bagian keuangan, bagian pertanahan dan lainnya. Mereka bekerja sesuai dengan bagian dimana mereka ditempatkan. Walaupun begitu masih terdapat karyawan yang merasa tidak puas dengan apa yang telah diperolehnya dari perusahaan. Mereka beranggapan kalau apa yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan apa yang dilakukan mereka terhadap perusahaan, meskipun perusahaan sudah berusaha untuk adil pada setiap karyawannya dengan memberikan kompensasi. Akan tetapi karyawan merasa kompensasi yang diberikan oleh perusahaan masih belum cukup.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan adalah asset penting bagi perusahaan karena karyawan yang telah menjalankan suatu perusahaan sehingga perusahaan menjadi maju dan berkembang. Akan tetapi perusahaan juga harus memperhatikan kebutuhan karyawannya sehingga karyawan diperusahaan tersebut merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan.

## **B. Kepuasan Kerja**

### **1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan 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. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu terhadap faktor-faktor dalam pekerjaan, penyesuaian diri individu, dan hubungan sosial individu di luar pekerjaan sehingga menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya (Sutrisno, 2009).

Muhaimin (2004), menyatakan bahwa kepuasan kerja secara umum merupakan sikap terhadap pekerjaan yang didasarkan pada evaluasi terhadap aspek-aspek yang berbeda bagi pekerja. Sikap seseorang terhadap pekerjaannya tersebut menggambarkan pengalaman-pengalaman menyenangkan atau tidak menyenangkan dalam pekerjaan dan harapan-harapan mengenai pengalaman mendatang. Menurut Robbins (dalam Ruvendi, 2005), kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pegawai dan banyaknya yang mereka yakini apa yang seharusnya mereka terima. Fleisman dan Bass (dalam Wijono, 2002) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu tindakan efektif karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja tersebut dianggap sebagai hasil pengalaman karyawan dalam kaitannya dengan penilaian terhadap diri sendiri seperti apa yang dikehendaki atau diharapkan dari

pekerjaannya. Howell dan Dipboye (dalam Munandar, 2001) memandang kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak suka tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Dengan kata lain kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya.

Sedangkan menurut Robert (dalam Anoraga, 2014), kepuasan kerja adalah penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Handoko (2001), menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Menurut Sutrisno (dalam Anoraga, 2014), kepuasan kerja pada dasarnya merupakan “*security feeling*” (rasa aman) dan mempunyai segi-segi, di antaranya ialah: (1) segi sosial ekonomi (gaji dan jaminan sosial), (2) segi sosial psikologis yang meliputi: kesempatan untuk maju, kesempatan untuk mendapatkan penghargaan, berhubungan dengan masalah pengawasan, berhubungan dengan pergaulan antara karyawan dengan karyawan dan antara karyawan dengan atasannya.

Howell dan Robert (dalam Wijono, 2010), memandang bahwa kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya karyawan terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Dengan kata lain, kepuasan kerja mencerminkan sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Jika karyawan bersikap positif terhadap

pekerjaan yang dikerjakannya, maka karyawan tersebut akan memperoleh perasaan puas terhadap apa yang dikerjakannya. Sebaliknya, jika karyawan bersikap negatif (tidak suka) terhadap pekerjaan yang dikerjakannya, maka karyawan tersebut akan merasa tidak puas terhadap apa yang dikerjakannya.

Dari pendapat beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap terhadap pekerjaan yang didasarkan pada evaluasi terhadap aspek-aspek dalam pekerjaan yang menggambarkan pengalaman-pengalaman menyenangkan atau tidak menyenangkan dalam pekerjaan dan harapan-harapan mengenai pengalaman mendatang.

## **2. Teori-teori Kepuasan Kerja**

Menurut Wexley & Yukl dalam bukunya yang berjudul *Organisational Behavior And Personnel* (dalam As'ad, 2002), teori-teori kepuasan kerja ada tiga macam yaitu :

### **a. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy theory*)**

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih (*Discrepancy*) antara apa yang seharusnya (*should be*) dengan kenyataan yang dirasakan. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara keinginan (*expectation*) dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh. Dengan demikian, orang akan merasa puas bila tidak ada perbedaan

antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan, karena batas minimumnya yang diinginkan telah dipenuhi.

b. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Menurut teori ini kepuasan seseorang tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (*Equity*) atau tidak adil (*Unequity*) atas suatu situasi yang dialaminya, khususnya situasi kerja.

c. Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*)

Prinsip dari teori ini bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda. Artinya, kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel yang kontinyu.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa teori-teori kepuasan kerja diantaranya ialah: teori keadilan (*equity theory*), teori ketidaksesuaian (*discrepancy theory*), dan teori dua faktor (*two factor theory*).

### 3. Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Harold E. Burt (dalam Anoraga, 2014), mengemukakan faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja, yaitu:

a. Faktor hubungan antar karyawan

Hubungan antar karyawan antara lain: hubungan langsung antar manajer dengan karyawan, faktor psikis dan kondisi kerja, hubungan sosial di antara karyawan, sugesti dari teman sekerja, emosi dan situasi kerja.

b. Faktor-faktor individual

Faktor-faktor individual yaitu yang berhubungan dengan: sikap, umur, dan jenis kelamin

c. Faktor-faktor luar

Faktor-faktor luar yaitu hal-hal yang berhubungan dengan: keadaan keluarga, rekreasi, dan pendidikan.

Faktor-faktor yang memberikan kepuasan kerja menurut Blum (dalam Sutrisno, 2009), yaitu

- a. Faktor individual, meliputi: umur, kesehatan, watak, dan harapan.
- b. Faktor sosial, meliputi: hubungan kekeluargaan, pandangan pekerjaan, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.
- c. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi: upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial di dalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Ghiselli & Brown (dalam As'ad, 2002), menyatakan adanya lima faktor yang menimbulkan kepuasan kerja, yaitu:

a. Kedudukan (posisi)

Umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaannya yang lebih tinggi akan merasa lebih puas dari pada

mereka yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. Pada beberapa penelitian menunjukkan bahwa hal tersebut tidak selalu benar, tetapi justru perubahan dalam tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.

b. Pangkat (golongan)

Pada pekerjaan yang mendasarkan perbeaan tingkat (golongan), sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan merubah perilaku dan perasaanya.

c. Umur

Dinyatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan. Umur diantara 25 tahun sampai 34 tahun dan umur 40 sampai 45 tahun adalah merupakan umur yang bias menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaanya.

d. Jaminan finansial dan jaminan sosial

Masalah finansial dan jaminan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja



e. Mutu pengawasan

Hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam menaikkan produktivitas kerja. Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu: faktor individual ( sikap, umur, jenis kelamin, watak, dan harapan ), faktor pekerjaan( hubungan antar karyawan, hubungan dengan atasan, situasi dan kondisi kerja), dan faktor diluar pekerjaan ( mutu pengawasan, pendidikan dan kesejahteraan karyawan)

#### **4. Aspek-aspek Kepuasan Kerja**

Menurut Smith, Kendall dan Hullin (dalam Luthans, 1985) ada lima aspek kepuasan kerja, yaitu: upah, pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi, pengawasan dan rekan sekerja.

- a. Upah, yaitu jumlah uang yang diterima dan upah yang dianggap wajar.
- b. Pekerjaan itu sendiri, yaitu keadaan dimana tugas pekerjaan dianggap menarik, memberikan kesempatan bertanggung-jawab dan belajar.
- c. Kesempatan promosi, yaitu tersedianya kesempatan untuk maju.

- d. Pengawasan, yaitu kemampuan pengawas untuk menunjukkan minat dan perhatian terhadap karyawan.
- e. Rekan sekerja, yaitu keadaan dimana rekan sekerja menunjukkan sikap bersahabat dan menolong.

Menurut Robbins (1998) ada lima aspek kepuasan kerja, yaitu:

a. Kerja yang secara mental menantang

Karyawan cenderung menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan tugas tersebut. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, sebaliknya jika terlalu banyak pekerjaan menantang dapat menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan dalam bekerja.

b. Ganjaran yang pantas

Para karyawan menginginkan pemberian upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan adil dan sesuai dengan harapan mereka. Bila upah dilihat adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat

keterampilan individu, dan standar upah karyawan, kemungkinan besar akan menghasilkan kepuasan. Tentu saja, tidak semua orang mengejar uang. Banyak orang bersedia menerima uang yang lebih kecil untuk bekerja dalam lokasi yang lebih diinginkan atau dalam pekerjaan yang kurang menuntut atau mempunyai keleluasaan yang lebih besar dalam kerja yang mereka lakukan dan jam-jam kerja. Intinya bahwa besarnya upah bukanlah jaminan untuk mencapai kepuasan, namun yang lebih penting adalah persepsi keadilan. Sama dengan karyawan yang berusaha mendapatkan kebijakan dan promosi yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Oleh karena itu individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dalam cara yang adil kemungkinan besar akan mendapatkan kepuasan dari pekerjaan mereka.

c. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai lingkungan kerja yang tidak berbahaya. Seperti temperatur, cahaya, kebisingan, dan faktor lingkungan lain harus diperhitungkan dalam pencapaian kepuasan kerja.

d. Rekan kerja yang mendukung

Karyawan akan mendapatkan lebih daripada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu sebaiknya karyawan mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung. Hal ini penting dalam mencapai kepuasan kerja. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan. Umumnya studi mendapatkan bahwa kepuasan karyawan ditingkatkan bila atasan langsung bersifat ramah dan dapat memahami, menawarkan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat karyawan, dan menunjukkan suatu minat pribadi pada mereka.

e. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan

Pada hakikatnya orang yang tipe kepribadiannya sama dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya mereka mempunyai bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka. Dengan demikian akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut, dan lebih memungkinkan untuk mencapai kepuasan yang tinggi dari pekerjaan mereka.

Gibson (dalam Sopiah, 2008), mengemukakan aspek-aspek kepuasan kerja yaitu:

a. Isi Pekerjaan

Aspek isi pekerjaan mencakup bobot pekerjaan yang melibatkan keterampilan, dan kemampuan yang sesuai dengan kualifikasi pekerjaan, variasi pekerjaan, tingkat kesulitan, serta tanggung jawab individu dalam mengerjakan pekerjaan tersebut. Karyawan cenderung menyukai pekerjaan yang menawarkan bermacam tugas dan tantangan yang dapat mengembangkan potensi dirinya.

b. Promosi Jabatan

Aspek promosi jabatan mencakup kesempatan memperoleh promosi jabatan yang lebih tinggi. Selain memperoleh kesempatan promosi, aspek ini juga mencakup keadilan dalam promosi jabatan. Promosi jabatan kerja yang bagus akan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

c. Gaji

Aspek gaji mencakup sejauh mana gaji yang diterima karyawan sesuai dengan usaha yang telah dilakukan dalam bekerja.

d. Pengawasan atau Penyeliaan

Aspek pengawasan ini mencakup kepuasan terhadap pengawasan yang dilakukan oleh atasannya. Apakah atasan sudah objektif dalam melakukan pengawasan terhadap karyawannya, apakah atasan sudah objektif melakukan penilaian terhadap karyawannya, serta apakah atasan

memberikan kepercayaan, dukungan, saran, penghargaan, serta motivasi terhadap bawahannya.

e. Kondisi Kerja

Aspek kondisi kerja mencakup kepuasan terhadap kondisi lingkungan pekerjaan seperti: suasana tempat kerja, lingkungan kerja, dan fasilitas perusahaan lainnya.

f. Rekan Kerja

Aspek komunikasi dan rekan kerja mencakup kepuasan hubungan atau interaksi karyawan dengan karyawan lain baik yang setara tingkatannya, bawahannya, atau atasannya. Hubungan atau interaksi yang hangat atau harmonis akan mampu menciptakan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek kepuasan kerja meliputi: Isi pekerjaan, promosi jabatan, gaji atau upah, pengawasan atau penyeliaan, kondisi kerja, dan rekan kerja, kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan.

## **C. Persepsi**

### **1. Pengertian Persepsi**

Persepsi merupakan suatu proses yang kompleks yang berkaitan dengan cara pandang individu secara subjektif terhadap dunia sekitar. Oleh karena sifatnya yang subjektif maka persepsi setiap individu tidaklah sama.

Thoha (2008) menyatakan bahwa persepsi merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap suatu stimulus atau situasi tertentu. Menurut Anoroga (2014), persepsi adalah proses individu dalam memilih, mengorganisasikan dan menafsirkan masukan-masukan informasi untuk menciptakan sebuah gambar yang bermakna tentang dunia. Persepsi tergantung bukan hanya pada sifat rangsangan fisik tetapi juga pada hubungan rangsangan yang ada di sekelilingnya dan kondisi dalam diri individu.

Menurut Atkinson (1996) menyatakan bahwa persepsi sebagai proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan pola stimulasi dari lingkungan. Proses persepsi berkaitan erat dengan proses kognitif seperti ingatan dan proses berpikir.

De Vito (1995), Persepsi merupakan proses aktif yang dihasilkan dari apa yang ada di dunia luar dan dari pengalaman, keinginan, kebutuhan, cinta dan kebencian

Walgito (2002), menyatakan bahwa persepsi sebagai suatu proses yang didahului oleh proses pengindraan terhadap suatu stimulus yang kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan oleh individu, sehingga individu menyadari, mengerti tentang apa yang diinderakan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah bentuk penafsiran yang unik terhadap stimulus atau situasi tertentu dari lingkungan.

## **2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi**

Thoha (2008), menyatakan bahwa ada 3 faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang, antara lain:

### **a. Psikologis**

Persepsi orang mengenai segala sesuatu di alam dunia ini sangat dipengaruhi oleh keadaan psikologi. Sebagai contoh, terbenamnya matahari diwaktu senja, akan dirasakan sebagai baying-bayang yang kelabu bagi seseorang yang buta warna.

### **b. Famili**

Pengaruh yang paling besar terhadap anak-anak adalah familinya. Orang tua yang telah mengembangkan suatu cara yang khusus di dalam memahami dan melihat kenyataan di dunia ini, banyak sikap dan persepsi-persepsi mereka diturunkan kepada anak-anaknya.

### **c. Kebudayaan**

Kebudayaan dan lingkungan masyarakat juga merupakan salah satu faktor yang kuat mempengaruhi sikap, nilai dan cara seseorang memandang dan memahami keadaan di dunia ini.



Sigit (2003), mengemukakan dua faktor yang mempengaruhi persepsi:

a. Karakteristik Objek (stimuli)

Karakteristik-karakteristik dari objek yang akan diambil akan dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan oleh individu. Faktor karakteristik objek (stimuli) ini terdiri dari tiga variabel, yaitu:

1) Penampilan (Appearance) Objek

Penampilan (Appearance) ialah apa yang diperlihatkan oleh objek kepada pihak luar yang dapat dilihat oleh orang yang mempersepsi, misalnya wajahnya yang cerah, pakaiannya yang rapi atau kumuh, postur tubuhnya, jalannya dan sebagainya, bagaimana penampilan objek terlihat akan menentukan bagaimana orang lain mempersepsikan objek tersebut.

2) Cara Berkomunikasi Objek (Orang yang Dipersepsi)

Cara berkomunikasi objek (orang yang dipersepsi) hal ini biasanya mengenai bahasa yang digunakan, cara menyampaikan pendapat, gaya, perilaku dalam berkomunikasi, sopan santun, dan sebagainya yang juga akan menentukan persepsi setiap individu terhadap (objek) tersebut.

### 3) Status Objek (Orang yang Dipersepsi)

Status seseorang juga akan menentukan persepsi orang lain, apakah statusnya sebagai pejabat, orang kaya, guru, petani, pedagang, mahasiswa, pengemis, dan sebagainya. Misalnya status orang sebagai dosen, maka setiap individu akan mempersepsikannya berbeda-beda. Mungkin ada individu yang mempersepsikannya sebagai orang yang tidak berkekurangan materi, atau sebagai orang pandai, atau sebagai orang yang tidak punya harta kekayaan atau pekerjaan dosen itu hanya pekerjaan sampingan saja.

#### b. Karakteristik Individu

Karakteristik individu berbeda-beda, oleh karena itu dalam melihat suatu objek yang sama kemungkinan yang berbeda dalam memberikan persepsi karena cara pandang yang berbeda. Perbedaan karakteristik setiap karyawan juga dapat menimbulkan persepsi yang berbeda terhadap budaya orang yang berbeda ditempat dia bekerja dan kemungkinan yang akan berbeda dalam memberikan persepsinya.

Faktor persepsi individu ini terdiri dari lima variabel yaitu antara lain:

1) Konsep Diri

Konsep diri seseorang juga mempengaruhi bagaimana persepsi orang tersebut. Misalnya orang yang mempersepsi, memandang dan menilai dirinya sebagai orang penting karena ia sebagai pegawai negeri, lalu mempersepsi orang swasta (yang bukan pegawai negeri) lebih rendah dari dirinya. Padahal sebaliknya orang swasta ini mempersepsikan orang yang pegawai negeri lebih rendah dari pada dirinya, karena pegawai negeri dapat korupsi, kolusi dan nepotisme.

2) Kompleksitas Kognitif

Kompleksitas Kognitif adalah banyaknya pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang. Orang yang banyak pengetahuannya akan berbeda persepsinya terhadap suatu objek dibandingkan orang yang sedikit pengetahuannya.

3) Pengalaman

Orang yang sedikit pengalamannya akan berbeda dibandingkan dengan orang yang pengalamannya dalam mempersepsi suatu objek yang sama.

#### 4) Emosi

Emosi seseorang juga mempengaruhi persepsi seseorang terhadap suatu stimulus. Misalnya orang yang sedang marah mempersepsikan orang yang datang ke rumahnya hanya mau meminta-minta saja. Sedangkan orang yang sedih mempersepsikan yang yang datang ke rumahnya akan meghibur atau akan member sesuatu.

#### 5) Motivasi Kebutuhan

Motivasi kebutuhan seseorang juga akan mempengaruhi orang tersebut dalam mempersepsikan sesuatu. Misalnya karena orang yang lapar akan berbeda dengan orang yang tidak lapar terhadap sesuatu misalnya dalam melihat suatu bungkusan yang dibawa oleh istrinya yang datang dari tempat kerja dipersepsikan berisi makanan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah karakteristik objek ( penampilan objek, cara berkomunikasi, status objek atau orang yang dipersepsi, kebudayaan) dan karakteristik individu ( konsep diri, kompleksitas kognitif, pengalaman, emosi, motivasi kebutuhan, psikologis, keluarga ).

### 3. Aspek-aspek Persepsi

Menurut Walgito (2004), pengindraan terjadi dalam suatu konteks tertentu, konteks ini disebut sebagai dunia persepsi. Agar dihasilkan suatu pengindraan yang bermakna, ada aspek-aspek dalam persepsi diantaranya adalah:

1. Aspek Kognisi, yaitu menyangkut pengharapan, cara mendapatkan Pengetahuan atau cara berpikir dan pengalaman masa lalu. Individu dalam mempersepsikan sesuatu dapat dilatar belakangi oleh adanya aspek kognisi, yaitu pandangan individu terhadap sesuatu berdasarkan dari cara individu tersebut memandang sesuatu berdasarkan pengalaman dari yang pernah didengar atau dilihatnya dalam lingkungan sehari-hari.
2. Aspek Konasi, yaitu yang menyangkut sikap, perilaku, aktivitas dan motif. Individu dalam mempersepsikan sesuatu bias melalui aspek konasi yaitu pandangan individu terhadap sesuatu yang berhubungan dengan motif perilaku individu dalam kehidupan sehari-hari.
3. Afeksi, yaitu yang menyangkut emosi dari individu. Individu dalam mempersepsikan sesuatu bias melalui aspek afeksi yang berlandaskan pada individu tersebut. Hal ini dapat muncul karena adanya pendidikan moral dan etika yang didapat sejak kecil. Pendidikan tentang etika dan moral inilah yang akhirnya menjadi landasan individu dalam memandang sesuatu yang terjadi di sekitarnya.

Berdasarkan uraian di atas, aspek-aspek persepsi yaitu aspek kognisi (pengharapan, cara mendapatkan pengetahuan, berfikir dan pengalaman masa lalu), aspek konasi (sikap, perilaku, aktivitas dan motif), dan afeksi (emosi, moral dan etika).

Berdasarkan uraian diatas, aspek-aspek persepsi yaitu kognisi (pengharapan, cara mendapatkan pengetahuan, berpikir dan pengalaman masa lalu), aspek konasi (sikap, perilaku, aktivitas dan motif), dan aspek afeksi (emosi, moral, dan etika).

#### **D. Kompensasi**

##### **1. Pengertian Kompensasi**

Menurut Dessler (2010), kompensasi adalah setiap bentuk pembayaran atau imbalan yang diberikan kepada karyawan dan timbul dari dipekerjakannya karyawan itu. Kompensasi mempunyai dua aspek. Pertama, pembayaran keuangan langsung dalam bentuk upah, gaji, insentif, komisi, dan bonus. Kedua, pembayaran tidak langsung dalam bentuk tunjangan keuangan, seperti asuransi dan uang liburan yang dibayarkan perusahaan. Pemberian kompensasi dapat meningkatkan prestasi kerja dan memotivasi karyawan. Oleh karena itu, perhatian organisasi atau perusahaan terhadap pengaturan kompensasi secara rasional dan adil sangat diperlukan. Bila karyawan memandang pemberian kompensasi tidak memadai, prestasi kerja, motivasi maupun kepuasan kerja mereka cenderung akan menurun.

Menurut Hasibuan (2008), kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung, atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Sedangkan menurut Panggabean (2007), kompensasi dapat didefinisikan sebagai setiap bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai balas jasa atau kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi. Senada dengan pengertian tersebut, Sikula dan Mangkunegara (2006) mendefinisikan kompensasi sebagai sesuatu yang dipertimbangkan dan sebanding. Dalam kepegawaian, hadiah yang bersifat uang merupakan kompensasi yang diberikan sebagai penghargaan dan pelayanan karyawan.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompensasi merupakan bentuk uang, barang langsung, atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan oleh perusahaan.

## **2. Fungsi Kompensasi**

Menurut Saladin (2006), pemberian kompensasi memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Pengalokasian sumber daya manusia secara efisien. Fungsi ini menunjukkan pemberian kompensasi kepada karyawan yang berprestasi akan mendorong mereka untuk bekerja lebih baik.

- b. Penggunaan sumber daya manusia secara lebih efisien dan efektif. Pemberian kompensasi kepada karyawan mengandung implikasi bahwa organisasi akan menggunakan tenaga kerja dengan seefisien dan seefektif mungkin.
- c. Mendorong stabilitas dan pertumbuhan ekonomi. System pemberian kompensasi dapat membantu stabilitas organisasi dan mendorong pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan.

### **3. Tujuan Pemberian Kompensasi**

Berikut ini tujuan pemberian kompensasi menurut Abdus Salam (2008):

- a. Pemenuhan kebutuhan ekonomi. Karyawan menerima kompensasi berupa upah, gaji, atau bentuk lainnya adalah untuk dapat memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari atau kebutuhan ekonominya. Dengan adanya kepastian menerima upah atau gaji secara periodik, berarti adanya jaminan Economic Security bagi dirinya dan keluarga yang menjadi tanggungannya.
- b. Meningkatkan produktivitas kerja. Pemberian kompensasi yang makin baik akan mendorong karyawan bekerja secara produktif.
- c. Memajukan organisasi atau perusahaan. Semakin berani suatu perusahaan atau organisasi memberikan kompensasi yang tinggi, semakin menunjukkan suksesnya suatu perusahaan. Sebab, pemberian kompensasi yang tinggi hanya mungkin dilakukan apabila pendapatan perusahaan yang digunakan untuk itu makin besar.



- d. Menciptakan keseimbangan dan keadilan. Ini berarti, pemberian kompensasi berhubungan dengan persyaratan yang harus dipenuhi oleh karyawan pada jabatan, sehingga tercipta keseimbangan antara input dan output.

#### **4. Jenis – Jenis Kompensasi**

Mondy dan Noe (dalam Panggabean 2007) bahwa jenis kompensasi adalah:

a. Kompensasi langsung

- 1) Gaji, yaitu imbalan finansial yang dibayarkan kepada karyawan secara teratur, seperti tahunan, caturwulan, bulanan, atau mingguan. Gaji merupakan jenis penghargaan yang paling penting dalam organisasi.
- 2) Upah, yaitu imbalan finansial yang langsung dibayarkan kepada para pekerja berdasarkan jam kerja, jumlah barang yang dihasilkan, atau banyaknya pelayanan yang diberikan. Tidak seperti gaji yang jumlahnya relatif tetap, besarnya upah dapat berubah-ubah. Pada dasarnya, gaji ataupun upah diberikan untuk menarik calon pegawai agar mau masuk menjadi karyawan.
- 3) Insentif, yaitu imbalan. Langsung yang dibayarkan pada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan. Dengan mengasumsikan bahwa uang dapat digunakan untuk mendorong karyawan untuk bekerja lebih giat, maka mereka yang produktif lebih menyukai gajinya dibayarkan berdasarkan hasil kerja. Untuk itu,

diperlukan kemampuan untuk menentukan standar yang tepat. Tidak terlalu mudah untuk dicapai, namun juga tidak terlalu sulit. Standar yang terlalu mudah tentunya tidak menguntungkan bagi perusahaan. Sedangkan, yang terlalu sulit menyebabkan karyawan frustrasi.

b. Kompensasi Tidak Langsung (Fringe Benefit)

Fringe Benefit merupakan kompensasi tambahan yang diberikan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan terhadap semua karyawan dalam usaha meningkatkan kesejahteraan karyawan. Sebagai contoh, asuransi kesehatan, asuransi jiwa, bantuan perumahan, tunjangan sekolah anak, dan tunjangan perusahaan.

Menurut Dessler (2010), kompensasi dapat dibagi menjadi 3 jenis, yaitu:

- a. Pembayaran uang secara langsung (*direct financial payment*) dalam bentuk gaji, dan intensif atau bonus/komisi.
- b. Pembayaran tidak langsung (*indirect payment*) dalam bentuk tunjangan dan asuransi.
- c. Ganjaran nonfinansial (*non financial rewards*), seperti jam kerja yang luwes dan kantor yang luwes dan kantor yang bergengsi.

Menurut Rivai (2005), kompensasi terbagi dua jenis, yaitu:

a. Kompensasi Finansial

Kompensasi Finansial terdiri atas dua jenis, yaitu kompensasi langsung dan tidak langsung (tunjangan).

1. Kompensasi finansial langsung terdiri atas pembayaran pokok (gaji atau upah), prestasi, insentif, komisi, bonus, bagian keuntungan, opsi saham, dan pembayaran tertangguh (tabungan hari tua serta saham kumulatif).
  2. Kompensasi finansial tidak langsung terdiri atas proteksi yang meliputi asuransi, pesangon, sekolah anak, dan pensiun. Kompensasi luar jam kerja meliputi lembur, hari besar, cui sakit, dan cuti hamil. Sedangkan kompensasi berdasarkan fasilitas meliputi rumah, biaya pindah dan kendaraan.
- b. Kompensasi Nonfinansial biasanya dikarenakan karier, yang meliputi peluang promosi, pengakuan karya, temuan baru, prestasi istimewa. Sedangkan, kompensasi dikarenakan lingkungan kerja, meliputi mendapat pujian, bersahabat, nyaman bertugas, menyenangkan, dan kondusif.

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kompensasi finansial terdiri atas:

- a. kompensasi finansial langsung, yaitu: gaji/upah, bonus, insentif.
- b. kompensasi finansial tidak langsung, yaitu: program asuransi program pensiun, bayaran tidak masuk kerja.

## **5. Faktor – Faktor Mempengaruhi Kompensasi**

Menurut Mangkunegara (2006), ada enam factor yang mempengaruhi kebijakan kompensasi yaitu:

### **a. Factor Pemerintah**

Peraturan pemerintah yang berhubungan dengan penentuan standar gaji minimal, pajak penghasilan, penetapan harga barang baku, biaya transportasi/angkutan, inflasi, maupun devaluasi sangat mempengaruhi perusahaan dalam menentukan kebijakan kompensasi pegawai.

### **b. Penawaran Bersama antara Perusahaan dan Pegawai**

Kebijakan dalam menentukan kompensasi dapat dipengaruhi saat terjadinya tawar-menawar mengenai besarnya upah yang harus diberikan oleh perusahaan kepada pegawai. Hal ini terutama dilakukan oleh perusahaan dalam merekrut pegawai yang mempunyai keahlian dalam bidang tertentu yang sangat dibutuhkan perusahaan.

### **c. Standar Biaya Hidup Pegawai**

Kebijakan kompensasi perlu mempertimbangkan standar biaya hidup minimal pegawai. Hal ini dikarenakan kebutuhan dasar pegawai harus terpenuhi. Dengan terpenuhinya kebutuhan dasar pegawai dan keluarga, maka pegawai akan merasa aman. Terpenuhinya kebutuhan dasar dan rasa aman memungkinkan pegawai dapat bekerja dengan penuh motivasi untuk mencapai tujuan perusahaan. Banyak penelitian menunjukkan bahwa terdapat

korelasi tinggi antara motivasi kerja pegawai dan prestasi kerjanya, ada korelasi positif antara motivasi kerja dan pencapaian tujuan perusahaan.

d. Ukuran Perbandingan Upah

Kebijakan dalam menentukan kompensasi dipengaruhi pula oleh ukuran besar kecilnya perusahaan, tingkat pendidikan pegawai, dan masa kerja pegawai. Artinya, perbandingan tingkat upah pegawai perlu memperhatikan tingkat pendidikan, masa kerja dan ukuran perusahaan.

e. Permintaan dan Persediaan

Dalam menentukan kebijakan, kompensasi pegawai perlu mempertimbangkan tingkat persediaan dan permintaan pasar. Artinya, kondisi pasar pada saat ini perlu dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat upah pegawai.

f. Kemampuan Membayar

Dalam menentukan kebijakan, kompensasi pegawai perlu didasarkan pada kemampuan perusahaan dalam membayar upah pegawai. Artinya, jangan sampai menentukan kebijakan kompensasi di luar batas kemampuan yang ada pada perusahaan.

Menurut Rivai (2005), faktor-faktor yang mempengaruhi kompensasi terbagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

a. Pengaruh Lingkungan Eksternal pada Kompensasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi upah dan kebijakan kompensasi berasal dari luar perusahaan, seperti pasar tenaga kerja, kondisi ekonomi, peraturan pemerintah, dan serikat pekerja.

#### b. Pengaruh Lingkungan Internal pada Kompensasi

Ada beberapa faktor internal yang mempengaruhi upah, yaitu: ukuran, umur, anggaran tenaga kerja perusahaan, dan siapa yang dilibatkan untuk membuat keputusan upah untuk organisasi.

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi pemberian kompensasi tersebut, ada yang perlu dicatat, yaitu bahwa tidak setiap perusahaan memberikan bentuk kompensasi terhadap karyawannya. Hal ini tergantung pada kondisi dari perusahaan tersebut. Di satu pihak, perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan karyawan, tetapi dilain pihak perusahaan juga harus memperhitungkan kemampuan dalam membiayai karyawan. Kompensasi ini memerlukan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, perlu diperhatikan apakah pemberian kompensasi yang dilakukan dapat member manfaat bagi karyawan maupun bagi perusahaan.

#### **E. Persepsi Terhadap Kompensasi**

Salah satu faktor agar para karyawan termotivasi untuk mewujudkan tujuan perusahaan adalah dengan adanya pemberian kompensasi. Menurut Hasibuan (2008), kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung, atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan

kepada perusahaan. Biasanya kompensasi ini merupakan nilai positif atau rasa puas karyawan terhadap dirinya sendiri karena telah menyelesaikan suatu tugas yang baginya cukup menantang.

Persepsi merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap stimulus atau situasi tertentu (Thoha, 2008). Persepsi terhadap kompensasi merupakan suatu bentuk penafsiran yang melibatkan proses kognisi dan indrawi karyawan terhadap kompensasi. Biasanya kompensasi ini merupakan nilai positif karyawan terhadap dirinya sendiri dan berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan.

#### **F. Hubungan antara Persepsi terhadap Kompensasi dengan Kepuasan Kerja**

Perusahaan tidak akan berarti apa-apa tanpa karyawan yang kompeten, maka dari itu karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Sebagaimana kita ketahui bahwa sebuah perusahaan didalamnya pasti terdiri dari beberapa karyawan yang berasal dari berbagai status yang mana status tersebut berupa pendidikan, jabatan dan golongan, pengalaman dan jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pengeluaran, serta tingkat usia dari masing-masing individu tersebut (Hasibuan, 2001). Perbedaan-perbedaan tersebut akan dibawa ke dalam dunia kerja, sehingga dengan adanya perbedaan tersebut menyebabkan kepuasan kerja setiap karyawan berbeda-beda.

Muhaimin (2004), menyatakan bahwa kepuasan kerja secara umum merupakan sikap terhadap pekerjaan yang didasarkan pada evaluasi terhadap aspek-aspek yang berbeda bagi pekerja. Sikap seseorang terhadap pekerjaannya tersebut menggambarkan pengalaman-pengalaman menyenangkan atau tidak menyenangkan dalam pekerjaan dan harapan-harapan mengenai pengalaman mendatang. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, dan sebaliknya (As'ad. 2002).

Kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat kompleks karena kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dikelompokkan ke dalam tiga bagian, yaitu karakteristik individu, variabel situasional, dan karakteristik pekerjaan. Variabel situasional meliputi perbandingan terhadap situasi sosial yang ada, kelompok acuan, pengaruh dari pengalaman kerja sebelumnya. Karakteristik pekerjaan meliputi imbalan yang diterima, pengawasan yang dilakukan oleh atasan, kesempatan untuk memperoleh perubahan status. Karakteristik individu meliputi kebutuhan individu, nilai-nilai yang dianut individu, dan ciri-ciri kepribadian, yaitu usia, jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pendidikan dan masa kerja Sule (dalam Saragih, 2010).



Kepuasan kerja merupakan aspek yang penting bagi perusahaan. Kepuasan kerja yang rendah ataupun tinggi mempunyai dampak yang besar bagi perusahaan. Salah satu yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan ialah dengan memberi balas jasa kepada karyawan sesuai dengan jasa yang mereka berikan pada perusahaan yaitu melalui kompensasi, baik kompensasi secara langsung maupun kompensasi tidak langsung. Pemberian kompensasi ini berguna juga untuk membuat karyawan lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaannya.

Menurut Handoko (2001), kompensasi penting bagi karyawan karena besarnya kompensasi mencerminkan ukuran nilai karyawan, keluarga, dan masyarakat. Bagi perusahaan, kompensasi sangat penting untuk diperhatikan karena hal tersebut mencerminkan upaya perusahaan untuk mempertahankan sumber daya manusia atau dengan kata lain agar karyawan mempunyai loyalitas dan komitmen yang tinggi pada perusahaan. Kompensasi diberikan dengan tujuan memberikan rangsangan dan motivasi kepada tenaga kerja untuk meningkatkan prestasi kerja, dan kepuasan kerja (Rachmawati, 2008). Namun hal ini tidak terlepas dari persepsi karyawan bahwa besarnya kompensasi yang diterima oleh karyawan akan mempengaruhi persepsi karyawan terhadap kompensasi.

Persepsi merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap suatu stimulus dan situasi tertentu (Thoha, 2008). Persepsi dipengaruhi oleh faktor fungsional dan

struktural. Faktor fungsional dan faktor struktural mempengaruhi persepsi seseorang terhadap objek yang sama dapat berbeda-beda. Persepsi karyawan terhadap kompensasi yang diterimanya juga dapat berbeda-beda. Persepsi terhadap kompensasi yang positif akan menyebabkan karyawan merasa terpuaskan sehingga tujuan perusahaan tercapai.

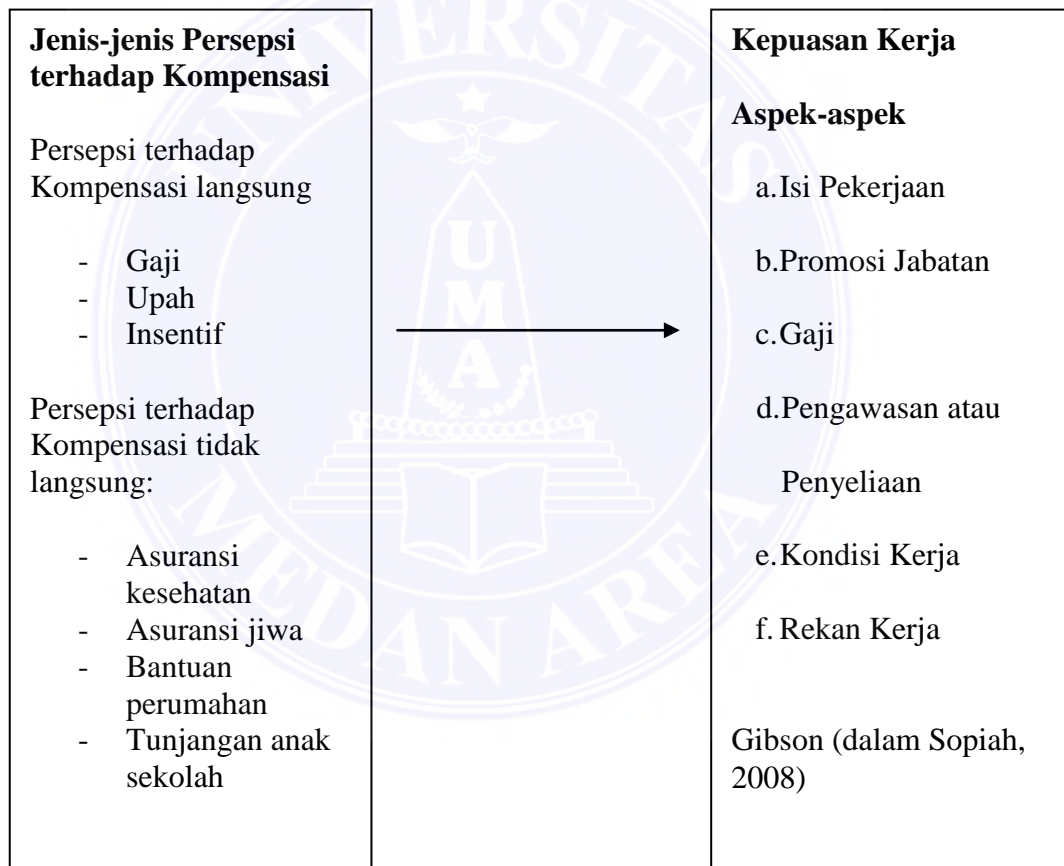
Dari penelitian Firman (2012), memberikan hasil terdapat hubungan antara persepsi terhadap kompensasi dengan kepuasan kerja karyawan. Persepsi yang positif dari setiap karyawan dalam memperoleh kompensasi akan meningkatkan kepuasan kerja pada masing-masing karyawan tersebut. Semakin tinggi kompensasi yang diberikan oleh perusahaan membuat karyawan menjadi senang dan puas dengan apa yang telah ia kerjakan selama di perusahaan tersebut.

Dalam penelitian Lastri (2012), juga memberikan hasil bahwa terdapat hubungan antara persepsi terhadap kompensasi dengan kepuasan kerja karyawan. Menurut Blum faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja salah satunya adalah faktor utama dalam bekerja yang meliputi upah, tunjangan finansial, penghargaan dan lainnya. Faktor tersebut termasuk kedalam pemberian kompensasi. Sehingga semakin positif persepsi terhadap kompensasi maka semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan di perusahaan tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi terhadap kompensasi dengan kepuasan kerja karyawan. Apabila

karyawan mempunyai persepsi yang positif terhadap kompensasi dari perusahaan yaitu bila kompensasi dianggap layak dan adil maka karyawan akan lebih merasa puas dalam bekerja sehingga motivasi dan produktivitas atau kinerja karyawan akan meningkat.

### G. Kerangka Konseptual



## **H. Hipotesis**

Ada hubungan yang positif antara persepsi terhadap kompensasi dengan kepuasan kerja.

Artinya semakin positif persepsi terhadap kompensasi, maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya semakin negatif persepsi karyawan terhadap kompensasi, maka semakin rendah kepuasan kerja karyawan.

