

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teoritis

1. Pengertian Kepuasan Kerja

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. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Kepuasan kerja mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan, artinya jika kepuasan diperoleh dari pekerjaan, maka kedisiplinan karyawan baik. Sebaliknya jika kepuasan kerja kurang tercapai dipekerjaannya, maka kedisiplinan karyawan rendah.

Menurut Suwatno (2008:187) kepuasan kerja adalah merupakan suatu kondisi psikologis yang menyenangkan atau perasaan karyawan yang sangat subyektif dan sangat tergantung pada individu yang bersangkutan dan lingkungan kerjanya, dan kepuasan kerja merupakan suatu konsep *multificated* (banyak dimensi), ia dapat memakai sikap secara menyeluruh atau mengacu pada bagian pekerjaan seseorang. Sedangkan menurut Kreitner dan Kinicki (2006) kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Definisi ini berarti bahwa kepuasan kerja seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan atau tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek lainnya.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. (Malayu S.P. Hasibuan 2011).

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 (Stephen P. Robbins, 2006 : 26).

Kepuasan kerja adalah kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya antara apa yang diharapkan pegawai dari pekerjaan/kantornya (Davis, 2005 : 105). Dalam bukunya, "Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi" Robbins mengatakan: "Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan dan kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja dan sebagainya. Seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, sebaliknya seseorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap kerja itu. (Stephen P. Robbins, 2006: 179).

2. Pengukuran Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menurut Rivai (2006:480) adalah bagaimana orang melaksanakan pekerjaan dan aspek-aspeknya. Ada beberapa alasan mengapa perusahaan harus benar-benar memperhatikan kepuasan kerja, yang dapat dikategorikan sesuai dengan fokus karyawan atau perusahaan, yaitu :

- 1) Pertama, manusia berhak diberlakukan dengan adil dan hormat, pandangan ini menurut perspektif kemanusiaan. Kepuasan kerja merupakan perluasan refleksi perlakuan yang baik. Penting juga memperhatikan indikator emosional atau kesehatan psikologis.
- 2) Kedua, perspektif kemanfaatan, bahwa kepuasan kerja dapat menciptakan perilaku yang mempengaruhi fungsi–fungsi perusahaan. Perbedaan kepuasan kerja antara unit- unit organisasi dapat mendiagnosis potensi persoalan. Buhler (2006) mengemukakan bahwa upaya organisasi berkelanjutan harus ditempatkan pada kepuasan kerja dan pengaruh ekonomis terhadap perusahaan. Perusahaan yang percaya bahwa karyawan dapat dengan mudah diganti dan tidak berinvestasi di bidang karyawan maka akan menghadapi bahaya. Biasanya berakibat tingginya tingkat *turnover*, diiringi dengan membengkaknya biaya pelatihan, gaji, akan memunculkan perilaku yang sama di kalangan karyawan, yaitu mudah berganti-ganti perusahaan dan dengan demikian kurang loyal.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Sebuah pekerjaan memuaskan jika ada keselarasan antara sifat-sifat pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan orang tersebut. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2011) yang belakangan menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menentukan kepuasan di antaranya :

1) Pengharapan.

Sesuatu yang diharapkan oleh karyawan tetapi tidak terpenuhi maka akan menimbulkan rasa kecewa. Sebaliknya, apabila pengharapan terpenuhi maka kepuasan yang akan terjadi.

2) Penilaian Diri,

Anggapan dari diri masing-masing karyawan tentang dirinya terhadap pekerjaan dan penyesuaian diri yang menimbulkan sikap pada pekerjaannya.

3) Norma-norma Sosial,

Perhatian dari atasan atau teman kerja yang dapat memberikan kepuasan karena hal tersebut memberikan semangat kerja pada seorang karyawan.

4) Perbandingan-perbandingan Sosial,

Perbedaan pekerjaan yang membuat iri, seperti pekerjaan yang menarik atau sesuai dengan keahlian adalah salah satu faktor timbulnya ketidakpuasan. Hal ini perlu diperhatikan agar jangan sampai terjadi pada karyawan.

5) Hubungan Input atau Output,

Kepuasan terjadi pada karyawan tergantung pada bagaimana penilaian karyawan mengenai hubungan antara apa yang masuki dalam pekerjaan (input) dan apa yang diperoleh karyawan (output).

6) Keikatan,

Pekerjaan yang dipilih karyawan dari kesempatan memilih berbagai pekerjaan membuat karyawan tersebut mempunyai ikatan dengan perusahaan. Hal tersebut menimbulkan rasa segan untuk mengakui bahwa ia merasa pekerjaannya kurang menguntungkan atau secara tidak langsung ia akan merasa puas dengan pekerjaannya.

7) Dasar pemikiran,

Hal-hal yang sering dibicarakan kepada sesama karyawan yang menjadikan hal tersebut menjadi penting dan dijadikan salah satu alat pemenuhan kepuasan. Sebagai contoh apabila banyak karyawan membicarakan gaji, maka gaji adalah salah satu penentu kepuasan kerja mereka.

4. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2008) Indikator dalam kepuasan kerja, yaitu

1) Pekerjaan itu sendiri

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

2) Atasan

Atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.

3) Gaji

Gaji merupakan salah satu karakteristik pekerjaan yang menjadi ukuran ada tidaknya kepuasan kerja, dalam artian ada atau tidaknya keadilan dalam pemberian gaji tersebut. Gaji atau upah yang diberikan kepada pegawai merupakan suatu indikator terhadap keyakinan seseorang pada besarnya upah yang harus diterima.

4) Teman sekerja

Merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

5) Promosi

Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.

5. **Pengertian Loyalitas Karyawan.**

Dalam melaksanakan kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Menurut Utomo (2010) Loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata, namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pikiran dan perhatian. Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Menurut Pambudi (2009), semakin tinggi loyalitas para

karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi. Begitu pula sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi.

Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Loyalitas dalam organisasi dapat diartikan sebagai kesetiaan seorang karyawan terhadap organisasi. Menurut Sudimin (2006), loyalitas berarti Kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran, dan waktu untuk ikut serta mencapai tujuan organisasi dan menyimpan rahasia organisasi serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan organisasi selama orang itu masih berstatus sebagai karyawan. Sedangkan loyal menurut Siagian (2005), Suatu kecenderungan karyawan untuk tidak pindah ke perusahaan lain.

Menurut Pambudi (2009), di masa lalu atau masa sebelumnya, loyalitas para karyawan hanya diukur dari jangka waktu lamanya karyawan tersebut bekerja bagi sebuah organisasi. Namun saat ini, ukuran loyalitas para karyawan telah sedikit bergeser ke arah yang lebih kualitatif, yaitu yang disebut sebagai komitmen. Komitmen itu sendiri dapat diartikan sebagai seberapa besar seseorang mencurahkan perhatian, pikiran dan dedikasinya bagi organisasi selama dia bergabung di dalam organisasi tersebut. Jadi, di sini loyalitas para karyawan bukan hanya sekedar kesetiaan fisik atau keberadaannya di dalam organisasi, namun termasuk pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada organisasi. Saat ini loyalitas para karyawan bukan sekedar

menjalankan tugas-tugas serta kewajibannya sebagai karyawan yang sesuai dengan uraian-uraian tugasnya, melainkan berbuat seoptimal mungkin untuk menghasilkan yang terbaik dari organisasi.

6. Aspek – aspek Loyalitas Karyawan

Loyalitas kerja karyawan tidak terbentuk begitu saja dalam organisasi, tetapi ada aspek-aspek yang terdapat didalamnya yang mewujudkan loyalitas kerja karyawan. Masing-masing aspek merupakan bagian dari manajemen organisasi yang berkaitan dengan karyawan maupun organisasi.

Aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto (2013), yang menitik beratkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan antara lain. :

1. Taat pada peraturan.

Setiap kebijakan yang diterapkan dalam organisasi untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh manajemen organisasi ditaati dan dilaksanakan dengan baik. Keadaan ini akan menimbulkan kedisiplinan yang menguntungkan organisasi baik intern maupun ekstern.

2. Tanggung jawab pada perusahaan/organisasi.

Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang

keberanian dan kesadaran bertanggungjawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan.

3. Kemauan untuk bekerja sama.

Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan organisasi dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.

4. Rasa memiliki.

Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap organisasi akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap organisasi sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan organisasi.

5. Hubungan antar pribadi

Karyawan yang mempunyai loyalitas kerja tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel ke arah tata hubungan antara pribadi. Hubungan antara pribadi ini meliputi : hubungan sosial diantara karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan, situasi kerja dan sugesti dari teman kerja.

6. Kesukaan terhadap pekerjaan.

Organisasi harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari : keunggulan karyawan dalam bekerja, karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya diluar gaji pokok.

7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan

Menurut Laksana (2008) beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja yaitu:

a. Karakteristik pribadi.

Secara positif loyalitas berhubungan dengan usia, masa kerja dan motif berprestasi. Secara negatif loyalitas berhubungan dengan pendidikan. Selain itu ditemukan juga adanya pengaruh jenis kelamin, ras dan beberapa sifat keperibadian.

b. Karakter pekerja atau peran.

Studi yang ada menunjukkan bahwa penyuburan tugas, umpan balik dalam kerja, identitas tugas, kesempatan untuk berinteraksi dengan teman sekerja dapat menaikkan loyalitas. Kejelasan peran dan kesesuaiannya berhubungan langsung dengan loyalitas.

c. Disain organisasi.

Loyalitas berhubungan dengan tingkat formalisasi, ketergantungan fungsional dan desentralisasi. Lebih jauh ditemukan juga hubungan yang lebih antara loyalitas kerja dengan tingkat partisipasi dalam pembuatan keputusan, hak milik pekerja dan pengawasan dari organisasi.

d. Pengalaman kerja.

Pengalaman kerja di organisasi dipandang sebagai kekuatan sosialisasi yang utama dan mempengaruhi keterikatan secara psikologis terhadap organisasi.

8. Indikator Loyalitas Karyawan

Menurut Ghozali (2005), indikator loyalitas karyawan adalah :

a. Ketaatan dan kepatuhan.

Yaitu kesanggupan seorang karyawan untuk mentaati segala peraturan di perusahaan yang berlaku, dan mentaati perintah yang diberikan atasan yang berwenang, serta sanggup tidak melanggar larangan yang ditentukan.

b. Tanggung jawab.

Yaitu kesanggupan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan baik, tepat waktu serta berani mengambil resiko untuk keputusan yang di buat atau tindakan yang dibuat.

c. Pengabdian.

Yaitu sumbangan pemikiran dan tenaga secara ikhlas kepada perusahaan.

d. Kejujuran.

Yaitu selalu melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan tanpa merasa dipaksa, tidak menyalahkan wewenang yang ada padanya dan melaporkan hasil pekerjaannya kepada atasannya.

B. Penelitian Terdahulu

Fariz Akhmadi (2010) dengan judul penelitian : “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas kerja karyawan Pada PT. Surya Sumber Daya Energi Surabaya”, Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. Surya Sumber Daya Energi di Surabaya, menyimpulkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.

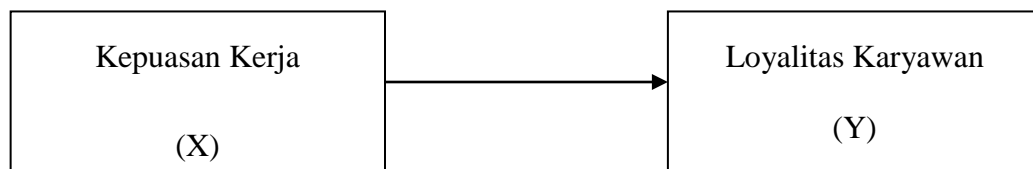
Penelitian Novianda, (2009) hasil penelitian tentang Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap loyalitas karyawan pada PT. Pabelan Sukoharjo, disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan pada PT. Pabelan Sukoharjo.

C. Kerangka Konseptual

Menurut Husein Umar (2008:213) “Kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seorang atas pekerjaannya, khususnya mengenai kondisi kerjanya, dalam hubungannya dengan apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan dan keinginannya”.

Menurut Laksana (2008) loyalitas dapat berarti orientasi terhadap organisasi yang berkaitan dengan identifikasi seseorang terhadap organisasi. Loyalitas sebagai kemauan pelaku-pelaku sosial untuk memberikan energi dan pengabdianya kepada sistem sosial.

Sugiyono (2010, 88) menyatakan kerangka konseptual merupakan model tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka Konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1. :

Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Sugiyono (2010:93) menyatakan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan landasan teori, penelitian terdahulu dan gambaran kerangka konseptual, maka penulis mencoba mengajukan hipotesis sebagai berikut “Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan pada PT. SOCI Mas Medan”.