

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kepuasan Kerja**

##### 2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja

Mila Badriyah (2015) menjelaskan pengertian kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja. Menurut Luthans (2006) kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Menurut Davis dan Newstrom (1994), kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Kepuasan kerja pada umumnya mengacu pada sikap seorang pegawai. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan.

Jadi pendapat dari beberapa tokoh di atas dapat disimpulkan bahwa, kepuasan kerja karyawan yang meliputi pendapatan yang diterima, keamanan dalam bekerja, kondisi kerja yang memadai, dan seterusnya, sangat penting dan sangat berpengaruh pada perusahaan. Adanya kepuasan kerja yang dimiliki oleh setiap karyawan akan sangat berpengaruh pada tanggung jawab atau pekerjaan yang diberikan pada mereka.

##### 2.1.2 Aspek – aspek Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2009) beberapa aspek dalam mengukur kepuasan kerja:

- 1 Kondisi kerja: termasuk di sini adalah kondisi tempat, ventilasi, penyinaran, kantin dan tempat parkir.
- 2 Keamanan kerja: aspek ini sering disebut penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.
- 3 Kesempatan untuk maju: adalah ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
- 4 Gaji: dapat dijadikan sebagai indikator dalam mengekspresikan kepuasan kerja karyawan, gaji yang diterima karyawan seyogyanya sesuai dengan harapan dan kualitas kerja yang dihasilkan.
- 5 Komunikasi: komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak membantu menciptakan hubungan yang harmonis. Dalam hal ini adanya kesediaan atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat umum ataupun prestasi karyawan sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas.

Herzberg (dalam Robbins & Judge, 2018) mengemukakan beberapa aspek kepuasan kerja antara lain:

- a. Prestasi kerja: keberhasilan karyawan menyelesaikan tugas serta mencapai prestasi yang tinggi. Hal ini berkaitan dengan karyawan dalam menghasilkan output yang lebih baik bagi perusahaan, berkualitas, dan tepat waktu.
- b. Pengakuan: besar kecilnya penghormatan atau pengakuan dari atasan yang diberikan kepada karyawan atas kinerjanya. Hal ini berkaitan dengan ada

atau tidaknya kemampuan atasan untuk mendengar, memahami, dan mengakui pendapat atas hasil pekerjaan karyawan.

c. Pekerjaan itu sendiri: besar kecilnya tantangan yang dirasakan oleh karyawan, minat terhadap pekerjaan, perhatian terhadap keselamatan kerja, variasi didalam pekerjaan, pengaturan waktu kerja, dan rasa memiliki terhadap organisasi.

d. Tanggung jawab: besar kecilnya beban dan tanggung jawab yang diemban atau dimiliki karyawan terhadap tugasnya. Karyawan yang diberikan 12 tanggungjawab yang sesuai dengan kemampuannya membuat karyawan merasa dipercaya.

e. Promosi: kesempatan untuk maju atau memperoleh peningkatan jabatan dalam karir selama bekerja. Adanya kesempatan yang sama yang dimiliki oleh seluruh karyawan untuk dapat memperoleh peningkatan jabatan.

f. Pengembangan potensi individu: ada atau tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengembangan diri atau peningkatan kemampuan karyawan selama bekerja. Berkaitan dengan ada atau tidaknya pelatihan maupun kegiatan yang diberikan oleh pihak perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan maupun pengalaman karyawan.

Dari pemaparan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja terdiri dari aspek prestasi kerja, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, promosi, pengembangan potensi individu. Selain itu aspek kondisi kerja, keamanan kerja, kesempatan untuk maju, gaji, komunikasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan aspek kepuasan kerja yang mengacu pada teori Sutrisno (2009) yaitu kondisi kerja, keamanan kerja, kesempatan untuk maju, gaji, komunikasi. sebagai acuan untuk membuat alat ukur tentang kepuasan kerja karyawan.

### 2.1.3 Faktor – faktor Kepuasan Kerja

Menurut pendapat Moh. As'ad (2004:115), faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain :

- a. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, perasaan kerja.
- b. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, sirkulasi udara, kesehatan pegawai.
- c. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan lain-lain.

d. Faktor Sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

Menurut Martoyo (2000) Pada hakekatnya orang yang tipe kepribadiannya kongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya mereka mempunyai kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka. Dengan demikian akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut. Menurut Gomes (2000) faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan kerja (*job satisfaction*) karyawan antara lain Motivasi Kerja, Insentif, Upah dan Gaji, Kedisiplinan, dan Lingkungan Kerja. Menurut peneliti motivasi kerja merupakan suatu dorongan yang diberikan perusahaan kepada karyawan/karyawati untuk merangsang peningkatan kepuasan dan prestasi kerja karyawan atau karyawati. Sedangkan Insentif merupakan perangsang yang diberikan perusahaan kepada para karyawan atau karyawati. Upah dan Gaji merupakan imbalan atas pengorbanan yang diberikan perusahaan kepada karyawan atau karyawati. Dengan semakin besarnya upah dan gaji dapat merangsang peningkatan kepuasan dan prestasi kerja. Kedisiplinan merupakan suatu bentuk ketaatan karyawan atau karyawati terhadap berbagai peraturan yang berlaku diperusahaan. Lingkungan kerja juga termasuk faktor yang lain, dimana lingkungan kerja merupakan suatu keadaan atau kondisi tempat dimana karyawan/karyawati melakukan aktivitas pekerjaan. Dengan semakin nyaman lingkungan kerja maka akan dapat merangsang peningkatan kepuasan dan prestasi kerja karyawan atau karyawati.

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor psikologis, fisik, finansial dan sosial sangat penting untuk mengukur kepuasan kerja karyawan. Karena tanggungjawab yang mereka kerjakan sesuai dengan yang mereka terima dari perusahaan serta semakin nyaman lingkungan kerja yang di dapat maka akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan kerja karyawan.

#### 2.1.4 Dampak Kepuasan Kerja

Menurut Suwatno dan Priansa (2011) Bagi perawat kepuasan kerja akan menimbulkan suatu perasaan menyenangkan dalam bekerja, sedangkan bagi rumah sakit kepuasan kerja bermanfaat dalam usaha meningkatkan produksi, perbaikan sikap dan tingkah laku perawat. Gustomo (2008 dalam Putri 2014) Menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah satu di antara banyak faktor dominan yang membentuk komitmen karyawan kepada perusahaan. Mathis dan Jackson (2011 dalam Puspitawati 2013) Menyatakan bahwa kepuasan kerja sangat berperan dalam membentuk kedisiplinan, komitmen dan kinerja karyawan yang kemudian berpengaruh terhadap kualitas layanan dalam usaha mencapai tujuan perusahaan.

Jadi dapat disimpulkan pendapat dari ke tiga tokoh tersebut, menyatakan kepuasan kerja adalah perasaan yang menyenangkan dalam bekerja. Kepuasan kerja sangat berperan dalam membentuk kedisiplinan, komitmen dan kinerja karyawan, sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.

### 2.1.5 Dinamika Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja karyawan di PT KPP cabang Surabaya dapat dilihat dari lima dimensi dalam kepuasan kerja yang terdiri atas pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan kerja, rekan kerja. Menurut Sutrisno (2009), Aripin, dan Rokhim pekerjaan yang diberikan sudah sesuai dikarenakan menurutnya pekerjaan tersebut sudah sesuai dengan minatnya juga serta bisa memberikan wawasan baru. Dalam hal gaji menurut Sutrisno, Aripin, dan Rokhim gaji sudah sesuai karena gaji yang diterima juga berdasarkan besar kecilnya tanggung jawab dan kontribusi yang dilakukan dan terdapat tambah-tambahan lain seperti tunjangan hari raya dan asuransi kesehatan (Jurnal Kepuasan Kerja Karyawan PT KPP Cabang Surabaya, 2018). Karyawan yang mempunyai tingkat kepuasan kerja tinggi akan cenderung lebih berkomitmen dan memberikan kontribusi serta memiliki dedikasi tinggi terhadap perusahaan dan akhirnya mempunyai kemauan untuk bekerja lebih keras dan lebih produktif. Sebaliknya, karyawan dengan tingkat kepuasan kerja rendah cenderung akan melakukan turnover, serta menurunnya kedisiplinan dan produktivitas kerja (Robbins, 2012).

Pada CV Bukit Sanomas diketahui bahwa indikator penghargaan berupa bonus serta tambahan gaji yang diberikan pemimpin atas prestasi yang dicapai menjadi indikator terbesar dalam faktor kepuasan kerja karyawan, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan di CV Bukit Sanomas memiliki motivasi yang besar dalam bekerja karena yang diberikan pimpinan atas kinerja mereka sangat baik. Karyawan pun menjadi puas atas hal tersebut (Jurnal Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Bukit Sanomas, 2018).

Menurut model Lawler dalam Munandar (2001) Orang akan puas dengan bidang tertentu dari pekerjaan mereka misalnya dengan rekan kerja, atasan, dan gaji jika jumlah dari bidang itu mereka persepsikan sebagai yang harus mereka terima untuk melaksanakan kerja mereka sama dengan jumlah yang mereka persepsikan dari yang secara aktual mereka terima.

Peneliti berpendapat bahwa penelitian pada PT Kalbe Farma menentukan hasil kepuasan kerja karyawan dalam upah gaji yang diterima sudah sesuai dengan taraf dan bidang mereka masing-masing. Sehingga seluruh karyawan PT Kalbe Farma menyatakan puas bekerja di PT tersebut.

Dari hasil ke tiga penelitian ini, dapat di simpulkan bahwa setiap karyawan yang bekerja di PT maupun CV, mereka dapat merasakan kepuasan dalam hal upah atau gaji yang diterimanya, ketiga hasil mengatakan yang di terima oleh karyawan sudah sangat sesuai dengan taraf pekerjaannya.

## **2.2 Karyawan**

### **2.2.1 Pengertian Karyawan**

Menurut Hasibuan (dalam Manulang, 2002) karyawan merupakan orang penjual jasa “pikiran atau tenaga” dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu.

Menurut Subri (dalam Manulang, 2002) karyawan merupakan 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.

Menurut Sedarmayanti (2011) menyatakan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari kata performance yang memiliki arti sebagai sebuah hasil kerja seorang pegawai atau pekerja, sebuah proses manajemen yang mana hasil kerja tersebut harus memiliki sebuah bukti konkret yang juga dapat diukur.

Jadi kesimpulan dari ke tiga tokoh di atas, karyawan adalah orang penjual jasa atau tenaga, dan kemudian akan mendapatkan kompensasi dari hasil yang sudah dikerjakannya.

### 2.2.2 Hak dan Kewajiban Karyawan

Hak pada dasarnya adalah sesuatu yang mutlak menjadi milik kita dan penggunaannya tergantung kepada kita sendiri. Dan kewajiban dapat diartikan sebagai suatu yang harus dilakukan atau sesuatu yang harus dilaksanakan. Sedangkan menurut KBBI dalam undang-undang dasar 1945, karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan sebagainya) dengan mendapat gaji (upah). Oleh karena itu, hak karyawan dapat diartikan sebagai hal yang mutlak dimiliki dan penggunaannya tergantung kepada karyawan sebagai orang yang bekerja pada suatu lembaga. Dan kewajiban karyawan dapat diartikan sebagai suatu yang harus dilakukan oleh karyawan sebagai bagian dari suatu lembaga.

#### a. Hak Memperoleh Upah

Gaji atau upah adalah hal yang paling mendasar dari hak karyawan, oleh karena itu hak memperoleh gaji atau upah sudah tertuang dalam Undang-undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 pada pasal 1 ayat 30.

b. Hak Mendapatkan Kesempatan & Perlakuan yang Sama

Selain hak untuk mendapatkan gaji atau upah, hal lain yang tidak kalah penting adalah hak kamu sebagai karyawan untuk bisa mendapatkan kesempatan dan perlakuan yang sama dari perusahaan. Hal ini berkaitan dengan keadilan yang memang juga menyinggung kepada Hak Asasi Manusia (HAM). Pentingnya hal ini, tertuang pada Undang-undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 pasal 5.

c. Hak Mendapatkan Pelatihan Kerja

Bagi sebagian orang, bekerja bukan hanya berarti mendapatkan penghasilan tetap. Tapi juga untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan, untuk itu karyawan juga memiliki hak untuk mendapatkan pelatihan kerja seperti yang tertuang pada Pasal 11 UU Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003 tentang pelatihan kerja.

d. Hak Penempatan Tenaga Kerja

Pada Pasal 31 UU Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003 disebutkan bahwa setiap tenaga kerja mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk memilih, mendapatkan, atau pindah pekerjaan dan memperoleh penghasilan yang layak di dalam atau di luar negeri.

e. Hak Memiliki Waktu Kerja yang Sesuai

Perhitungan waktu kerja seperti yang tertulis pada UU Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 77 Ayat 2 adalah sebagai berikut:  
Waktu kerja sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi:

1. 7 (tujuh) jam 1 (satu) hari dan 40 (empat puluh) jam 1 (satu) minggu untuk 6 (enam) hari kerja dalam 1 (satu) minggu; atau
2. 8 (delapan) jam 1 (satu) hari dan 40 (empat puluh) jam 1 (satu) minggu untuk 5 (lima) hari kerja dalam 1 (satu) minggu.

f. Hak Mendapatkan Kesehatan & Keselamatan Kerja

Sebagaimana yang tertuang pada UU Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 86, yang menjelaskan bahwa setiap karyawan memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan atas kesehatan dan keselamatan kerja, moral dan kesusilaan, perilaku yang sesuai dengan harkat dan martabat. Membuktikan bahwa hal ini harus menjadi perhatian besar bagi para pengusaha dengan menerapkan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja yang sudah terintegrasi dengan peraturan perusahaan.

g. Hak Mendapatkan Kesejahteraan

Untuk membahas kesejahteraan karyawan, UU Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 pada pasal 99 menyebutkan:

1. Setiap pekerja/buruh dan keluarganya berhak untuk memperoleh jaminan sosial tenaga kerja.
2. Jaminan sosial tenaga kerja sebagaimana di maksud dalam ayat (1), di laksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

h. Hak Untuk Cuti

3. Sebagaimana peraturan dalam waktu kerja, peraturan tentang hak karyawan dalam mengambil cuti juga sudah tertulis di UU

Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003. Pada Pasal 79 tertulis bahwa pengusaha wajib memberi waktu istirahat dan cuti pada pekerja/buruh.

### 2.2.3 Ciri-Ciri Karyawan Yang Baik Dan Berkualitas

Karyawan pasti tidak akan pernah lepas dari kinerja, maka setiap pimpinan perusahaan atau lembaga akan selalu melakukan penilaian terhadap kinerja para karyawannya. Adapun sikap dan ciri-ciri karyawan yang baik, diantaranya:

a. Jujur

Mungkin dalam bekerja dimanapun dan menempati posisi apapun sikap yang paling utama harus jujur terhadap pekerjaannya. Karena orang jujur pasti banyak di sukai oleh orang lain dan selalu mendapatkan kepercayaan yang lebih terhadap pekerjaannya.

b. Bersikap sopan santun

Bersikap sopan kepada rekan kerja maupun pimpinan dan selalu beretika dalam bekerja merupakan salah satu ciri karyawan yang baik. Karena seorang karyawan yang bersikap seperti ini akan dihargai oleh pimpinan maupun rekan kerja dan memiliki nilai tambah. Karyawan yang baik juga selalu mengikuti kebijakan tempat dia bekerja dan selalu mentaati aturan-aturan tempat kerjanya.

c. Disiplin

Setiap pimpinan atau atasan selalu menyukai karyawan yang disiplin baik itu dalam melakukan pekerjaan maupun dalam ketepatan waktu. Misalnya datang tepat waktu, istirahat sesuai aturan, tidak menunda pekerjaan dan tidak meninggalkan pekerjaan saat jam kerja berlangsung, karyawan yang seperti itu

selalu di sukai pimpinan karena menunjukkan bahwa dia disiplin dalam bekerja dan pimpinanpun akan selalu menghargainya.

d. Komunikasi yang baik

Karyawan yang memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik umumnya selalu di sukai oleh pimpinan dalam bekerja, baik itu dari cara berkomunikasi secara lisan maupun tulisan. Karena jika cara berkomunikasi kurang baik dapat menyebabkan munculnya permasalahan dalam bekerja.

e. Kerja Keras

Salah satu ciri karyawan yang baik adalah selalu bekerja keras, karena cukup sulit untuk mendapatkan karyawan pekerja keras oleh suatu perusahaan. Banyak sekali karyawan yang mengatakan bahwa dirinya adalah seorang pekerja keras padahal kenyataannya tidak. Karena itu kerja keras sangat penting dalam bekerja terutama sebagai seorang karyawan.

f. Bekerja Dengan Tim

Dapat bekerja dengan tim merupakan ciri karyawan yang baik, karena setiap perusahaan selalu membutuhkan suatu tim untuk memecahkan suatu permasalahan. Maka sering sekali dibutuhkan karyawan yang dapat bekerja dengan baik dalam sebuah tim.

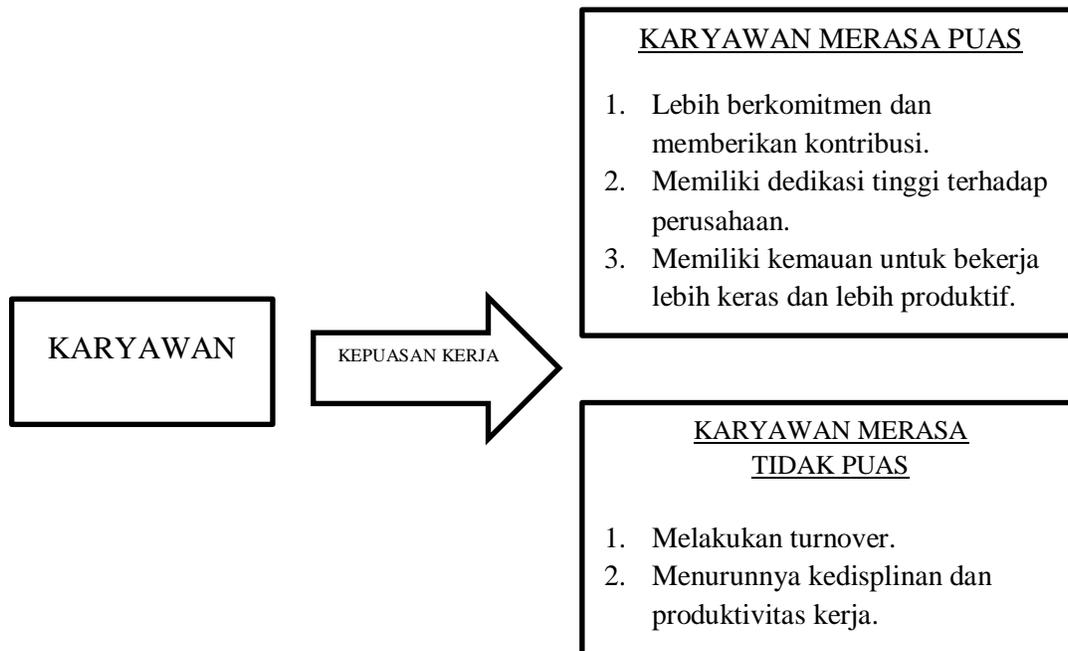
g. Mampu Beradaptasi dan belajar hal-hal baru

Ciri karyawan yang baik mengetahui bagaimana caranya beradaptasi secara cepat dengan lingkungan kerja maupun pekerjaannya yang baru. Menerima untuk mempelajari hal-hal yang baru dan selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaannya merupakan ciri karyawan yang di sukai dan

diperlukan oleh setiap perusahaan atau lembaga. Baca juga penjelasan: Pengertian lembaga ekonomi dan contohnya serta fungsinya, Wulan (2020).

Jadi kesimpulan dari hak dan kewajiban karyawan sangat penting untuk diperhatikan, karena hak karyawan dapat diartikan sebagai hal yang mutlak dimiliki dan tergantung pada karyawan yang bekerja pada suatu lembaga. Kewajiban karyawan adalah sesuatu yang harus dilakukan oleh karyawan sebagai bagian dari suatu lembaga. Serta ciri karyawan yang baik akan mengetahui bagaimana cara mereka beradaptasi dan melakukan pekerjaan dengan sebaik mungkin, selayaknya sebagai karyawan yang baik.

## 2.3 Kerangka Berpikir



**Gambar 1.1 Kerangka Berpikir**

Dari gambar di atas, dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja karyawan sangat berpengaruh bagi perusahaan. Karyawan yang mempunyai tingkat kepuasan kerja tinggi akan cenderung lebih berkomitmen dan memberikan kontribusi serta memiliki dedikasi tinggi terhadap perusahaan dan akhirnya mempunyai kemauan untuk bekerja lebih keras dan lebih produktif. Sebaliknya, karyawan dengan tingkat kepuasan kerja rendah cenderung akan melakukan *turnover*, serta menurunnya kedisiplinan dan produktivitas kerja.

## 2.4 Pertanyaan Penelitian

Dari uraian di atas maka pertanyaan penelitiannya adalah : Bagaimana kepuasan kerja karyawan di PT Kalbe Farma ?