BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Wiranegari	2010	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Bulanan PT Gunung Madu Plantations Lampung Tengah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan, dorongan berprestasi, kesempatan berkembang, tanggungjawab dan penghargaan berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan kerja karyawan bulanan Services Business and Finance (SBF) PT Gunung Madu Plantations Lmapung Tengah
2	Ubaidillah	2012	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Pada Cv. Mina Sejahtera Mandiri Bangkalan.	Berdasarkan hasil analisis faktor maka terdapat empat faktor yang menjadi faktor kepuasan kerja karyawan. Faktor pertama yang meliputi ketersediaan sarana transportasi, tegas tidaknya pengawasan dan ketersediaan jaminan kesehatan. Faktor kedua yaitu mengenai: training, pekerjaan menantang, hubungan dengan atasan dan sistem pemberian gaji, faktor ketiga kepuasan karyawan yaitu mengenai:

				jaminan pekerjaan sampai pensiun dan teknik pengawasan yang dilakukan. Faktor keempat yaitu mengenai: tingkat kesulitan pekerjaan, kondisi udara dan penerangan dan penataan ruangan (layout). Faktor dominan meliputi ketersediaan sarana transportasi, tegas tidaknya pengawasan dan ketersediaan jaminan kesehatan.
3	Yuliani	2016	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Guru SMPN Balikpapan Utara	Hasil dalam penelitian ini adalah Secara simultan budaya organiasi, iklim kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja guru. Sedangkan secara parsial yang memberikan pengaruh yang terbesar pada kepuasan guru SMP Negeri Balikpapan Utara adalah motivasi kerja
4	Nasution, Musnadi, Faisal	2018	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kanwil Direktorat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) keterlibatan kerja, beban kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja dan kinerja pegawai sudah berjalan dengan baik, karena diperoleh nilai rerata lebih besar daripada nilai rerata harapan, (2) keterlibatan

			Jenderal Kekayaan Negara Aceh	kerja, beban kerja, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, (3) terdapat pengaruh keterlibatan kerja, beban kerja, budaya organisasi terhadapkepuasankerjapegawai, (4) hasil penelitian juga membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai, (5) hasil penelitian juga membuktikan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung keterlibatan, beban kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai Kanwil Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Aceh
5	Novian	2018	Studi Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pada Pengemudi Go-Jek Di Kota Medan	Berdasarkan analisis data yang dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa faktor yang paling mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian sebesar 18,05%, karakteristik pekerjaan sebesar 17,84%, gaji sebesar 17,35%, kondisi kerja sebesar 16,01%, pengawasan sebesar 15,44%, dan kelompok kerja

				sebesar 15,31%.

2.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah tingkat afeksi positif seorang pekerja terhadap pekerjaan dan situasi pekerjaan . Selanjutnya menurut Howell dan Dipboye, 1986 dalam (Wiranegari, 2008), menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Menurut Nasution, Musnadi dan Faisal (2018), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja juga dapat dinyatakan sebagai keadaan emosional karyawan di mana terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja dengan oleh perusahaan dengan tingkat balas jasa yang diinginkan karyawan. Baik berbentuk finansial maupun non finansial. Sedangkan menurut Indy dan Handoyo (2013) kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang menyokong atau tidak pada diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Selanjutnya menurut Desiana dan Soetjipto (2006) menyatakan kepuasan kerja adalah perasaan karyawan terhadap pekerjaannya baik secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek dalam pekerjaannya sebagai hasil pengetahuan dan penilaian karyawan terhadap pekerjaannya, yang pada akhirnya akan mengarahkan karyawan pada tingkah laku tertentu. Menurut Wiranegara (2010), kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Wiranegara (2010) mendefinisikan kepuasan kerja kedalam tiga dimensi penting, yaitu:

a. Kepuasan kerja dapat diukur dengan respon emosional pekerja terhadap situasi pekerjaannya.
b. Kepuasan kerja berhubungan dengan apa yang sebenarnya kita peroleh dengan apa yang kita harapkan. Jika perbedaan antara penghargaan dan

harapan sebenarnya minimal atau dapat diabaikan, seseorang akan menunjukkan sikap positif dan jika ada perbedaan yang besar antara keduanya, seseorang akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya dan oleh karena itu tingkat kepuasannya akan rendah.

c. Kepuasan kerja berkaitan dengan dimensi pekerjaan. Hal ini dapat dinyatakan dalam bentuk konten pekerjaan, sikap rekan kerja, dan peluang pertumbuhan yang dapat diberikan pekerjaan dalam hal promosi dan kepemimpinan.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan atau penilaian seseorang atas pekerjaannya sesuai dengan ganjaran yang diterimanya yang muncul berdasarkan sikap positif (menyenangkan) atau negatif (tidak menyenangkan) dari individu tersebut.

2.2.1 Faktor-faktor Kepuasan Kerja Menurut Para Ahli.

2.2.1.1 Menurut (Kreitner dan Kinicki, 2003) dalam (Ubaidillah, 2012).

Kreitner dan Kinicki membagi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menjadi 3 bagian diantaranya:

1. Gaji/Upah.

   Kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah absolut dari gaji yang di terima, derajat sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja dan bagaimana gaji diberikan. Selain untuk pemenuhan kebutuhan dasar, uang juga merupakan simbol dari pencapaian, keberhasilan dan pengakuan penghargaan. Berdasarkan pandangannya, orang yang menerima gaji yang dipersepsikan terlalu kecil atau terlalu besar akan mengalami ketidakpuasan. Jika gaji dipersepsikan adil berdasarkan tuntutan-tuntutan pekerjaan,tingkat keterampilan individu dan standar gaji

yang berlaku untuk kelompok pekerjaan tertentu maka akan ada kepuasan kerja.

2. Kondisi kerja yang menunjang

   Bekerja dalam ruangan atau tempat kerja yang tidak menyenangkan akan menurunkan semangat untuk bekerja. Oleh karena itu perusahaan harus membuat kondisi kerja yang nyaman dan menyenangkan sehingga kebutuhan fisik terpenuhi dan menimbulkan kepuasan kerja.

3. Hubungan kerja

   a. Hubungan dengan rekan kerja

      Dalam kelompok kerja dimana para pekerjanya harus bekerja satu tim, kepuasan kerja mereka dapat timbul karena kebutuhan- kebutuhan tingkat tinggi mereka seperti harga diri,aktualisasi diri dapat dipenuhi dan mempunyai dampak pada motivasi kerja mereka.

   b. Hubungan dengan atasan

      Kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa. Hubungan seorang atasan dengan pegawai/karyawan suatu penunjang motivasi tersendiri dalam menumbuhkan kepuasan kerja di dalam perusahaan tersebut, karena jika atasan dan bawahan tidak saling singkron maka kepuasan kerja tersebut tidak akan terjadi. Hal ini dapat berdampak pada kinerja karyawan karena merasa tidak puas sehingga dalam melakukan suatu pekerjaan tidak dengan sungguh-sungguh.

1. *Menurut (Kondalkar, 2007) dalam (Novian, 2018).*

Guttman membagi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menjadi 6 bagian diantaranya:

a. Karakteristik Pekerjaan.

   Karakteristik pekerjaan itu sendiri merupakan sumber kepuasan kerja yang utama. Pekerjaan itu harus menantang. Hal ini harus memberi kesempatan bagi pekerja untuk menggunakan keterampilan, kemampuan dan pengalamannya. Umpan balik positif dari pekerjaan dan otonomi telah dianggap penting untuk motivasi karyawan. Terlalu sulit atau pekerjaan yang memiliki dua tantangan kecil membawa frustrasi dan perasaan gagal, maka pekerjaan itu harus cukup sulit sehingga individu harus menggunakan kemampuan, imajinasi dan keterampilannya. Setelah pekerjaan seperti itu selesai dengan sukses, para pekerja mendapatkan rasa puas.

b. Gaji.

   Gaji dan upah berperan penting dalam studi kepuasan kerja. Imbalan yang setara bersifat multidimensional. Manfaatnya beragam yaitu sebagai alat pembayaran, tunjangan dan penghargaan yang dikaitkan dengan motivasi karyawan. Sistem pembayaran dan kebijakan promosi organisasi harus adil, tidak ambigu dan sesuai dengan norma industri yang lazim dan disesuaikan dengan harapan karyawan. Upah dan gaji karyawan harus sesuai dengan status sosialnya dan harus memenuhi harapan. Individu harus memahami kebijakan administrasi dan promosi gaji sebagai adil. Organisasi harus memastikan bahwa kebijakan mereka berorientasi pada pertumbuhan dan bersifat inkremental sehingga karyawan mengambil tanggung jawab tambahan secara sukarela. Terlepas dari keuntungan finansial,

organisasi harus memberikan manfaat dan manfaat non finansial yang memadai sehingga mereka termotivasi dan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.

c. Kondisi kerja yang mendukung.

   Kondisi kerja memiliki efek yang sederhana namun tetap pada kepuasan kerja. Karena perkembangan teknologi yang cepat, organisasi perlu beroperasi pada teknologi yang ditingkatkan, sistem dan prosedur terkini. Tata letak tempat kerja harus ideal dari sudut pandang operasional dan karyawan harus menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Tempat itu harus rapi dan bersih dengan fasilitas yang diperlukan sesuai dengan Undang-Undang Pabrik. Cahaya, ventilasi, kebersihan, ruang kerja yang cukup, ketersediaan pengawasan segera, alat terbaru yang memadai dan lingkungan sekitar yang bagus, pasti akan menambah kepuasan kerja.

d. Kelompok kerja.

   Konsep kelompok kerja dan tim kerja lebih lazim saat ini. Kelompok kerja dengan individu yang memiliki keterampilan beragam dengan satu tujuan akan dapat berfungsi secara efektif jika mereka ramah dan kooperatif. Kelompok kerja berfungsi sebagai sumber dukungan, kenyamanan, saran dan bantuan untuk pekerjaan. Kelompok kerja yang baik membuat pekerjaan menjadi lebih menyenangkan. Faktor pendukung kelompok kerja sangat penting untuk kepuasan kerja. Jika kondisi sebaliknya berlaku, orang mungkin tidak bisa bergaul satu sama lain dan tingkat kepuasan kerja akan berkurang.

e. Kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian

Individu harus diberi pekerjaan, sesuai dengan minat mereka. Baru-baru ini telah terlihat bahwa lulusan MBA merasa puas dengan pekerjaan mereka jika mereka mendapatkan pekerjaan terkait dengan "spesialisasi" yang telah mereka pilih selama gelar MBA. Orang yang memiliki pendekatan analitis harus diberi pekerjaan di departemen Litbang sehingga tingkat kepuasan kerja mereka meningkat.

2. *Menurut (Munandar, 2008) dalam (Ubaidillah, 2012).*

Mundandar membagi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menjadi 4 bagian diantaranya:

1. Keragaman keterampilan.

   Banyak ragam keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan dan semakin banyak ragam keterampilan yang digunakan, makin kurang membosankan sebuah pekerjaan.

2. Jati diri tugas (task identity).

   Sejauh mana tugas merupakan suatu kegiaan keseluruhan yang berarti. Tugas yang dirasakan sebagai bagian pekerjaan yang lebih besar dan yang dirasakan sebagai bagian dari pekerjaan yang lebih besar dan yang dirasakan tidak merupakan satu kelengkapan tersendiri akan menimbulkan rasa tidak puas.

3. Tugas yang penting.

   Rasa pentingnya tugas bagi seseorang, jika tugas dirasakan penting dan berarti oleh tenaga kerja, maka ia cenderung mempunyai kepuasan kerja.

4. Otonomi.

Pekerjaan yang memberikan kebebasan, ketidakgantungan dan peluang mengambil keputusan akan lebih cepat menimbulkan kepuasan kerja.

3. Menurut (*Wijono, 2010*).

Wijono membagi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menjadi dua bagian diantaranya:

1. Karakteristik Individu.
   a. Perbedaan Individu.

      Dari hasil penelitin menunjukkan bahwa perbedaan individu muncul ketika individu mencapai kepuasan kerja pada waktu ia memberi respon terhadap situasi dan kondisi kerja yang kompleks. Hal ini membuat kepuasan kerja dan individu sulit dipisahkan secara jelas kaitannya dalam suatu situasi dan kondisi kerja yang kompleks. Pada umumnya, hasil-hasil penelitian tentang kepuasan kerja berkaitan dengan perbedaan individu yang mengarah pada diri sendiri, pekerjaan, dan perusahaan dimana ia bekerja. Kesimpulannya adalah perbedaan individu dan situasi yang berbeda dapat menghasilkan kepuasan kerja yang berbeda pula. Setiap perbedaan individu mempunyai tahap kepuasan kerja menurut tingkat yang ditetapkan oleh individu itu sendiri. Hal ini menyebabkan adanya perbedaan tingkat kepuasan bagi setiap perbedaan individu.

   b. Usia

      Terdapat hubungan yang signifikan antara usia dan kepuasan kerja. Mereka menunjukkan bahwa morale kerja tinggi terjadi pada waktu karyawan masih berusia muda dan berkembang cepat selama beberapa tahun,

kemudian meningkat terus selama karyawan masih bekerja. Hasil penelitin ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja terjadi semenjak individu mulai bekerja. Pada umumnya, kepuasan kerja bertambah sesuai dengan bertambahnya usia, kepuasan kerja yang rendah ditemukan pada karyawan yang paling muda. Hubungan ini ditemukan pada karyawan blue-collar dan white-collar dan karyawan laki-laki dan perempuan (Brushi, Moch & Pooyan, dalam Hassan dkk, 1995).

c. Pendidikan dan Kecerdasan

Hubungan antara keduanya dengan kepuasan kerja tidak begitu jelas, terdapat hubungan yang signifikan diantara kecerdasan dengan kepuasan kerja. walaupun demikian ada penelitian yang menunjukkan tidak ada hubungan antara pendidikan, kecerdasan, dan kepuasan kerja.

d. Jenis Kelamin

Faktor demografis jenis kelamin tidak mempengaruhi tinggi atau rendahnya kepuasan tetapi faktor-faktor lain yang ada hubungannya dengan jenis kelamin, seperti gaji, jabatan, dan peluang kenaikan tingkat. Hasil penelitian Zeleznik, Christensen & Roethlisberger (1958) menemukan bahwa perempuan lebih mudah merasa puas terhadap pekerjaan mereka dibandingkan daripada laki laki. Mereka juga menunjukkan bahwa perempuan berada pada tahap sosial yang sama dan mendapat gaji yang sama dengan laki-laki. Variabel lain yang penting adalah sikap perempuan yang dapat memberi sumbangan terhadap berbagai peran jika berada di rumah.

e. Jabatan

Jabatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Jabatan yang dapat diklasifikasikan kedalam beberapa cara seperti keterampilan dan keahlian, jangka waktu latihan, jumlah tanggung jawab sosial ataupun sikap kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Gurin, Veroff, dan Feld (1960) menemukan bahwa individu yang mempunyai jabatan yang tinggi memperoleh kupuasan kerja yang lebih tinggi karena egonya terpuaskan dibanding dengan individu yang memegang jabatan lebih rendah.

2. Karakteristik Pekerjaan.
   a. Organisasi dan Manajemen

      Organisasi dan manajemen menjadi penting jika karyawan mempunyai moral kerja yang rendah karena hal itu merupakan indikasi rendahnya ketidakpuasan karyawan dalam bekerja. Selanjutnya Mann dan Williams (1962) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa ada pengaruh organisasi dan manajemen yang ditunjukkan dari moral kerja karyawan dengan kepuasan kerja terhadap kelengkapan pemrosesan data elektronik.

   b. Supervisi Langsung

      Dalam suatu kesempatan, Zander dan Quinn (1962) menemukan bahwa kepuasan kerja adalah sesuai dengan kepentingan pribadi supervisor langsung dan dukungan terhadao karyawan. Kemudian penelitian Pelz (dalam Hassan dkk, 1995) menunjukkan orientasi kerja terhadap sebagian dari immediate supervision, adalah tidak menjamin kepuasan kerja secara memadai. Temuannya menunjukkan bahwa supervisor yang berhubungan dekat dengan karyawa cenderung mempunyai kelompok kerja yang luas hanya jika supervisor tersebut dapat

c. Lingkungan Sosial

Identitas kelompok kerja tampaknya akan menjadi sebuah variabel penting terhadap kepuasan kerja. Individu di dalam kelompok akan lebih puas daripada yang tidak menjadi anggota dalam kelompok.

d. Komunikasi

Komunikasi adalah salah satu faktor penting dalam keseluruhan proses moral. Komunikas dapat dilihat dari ketidakhadiran kerja yang cenderung menjadi sumber utama dari ketidakpuasan kerja dengan syarat individu diletakkan pada posisi penting dlam suatu jalinan komunikaisi yang erat. Kepuasan kerja yang tinggi dikalangan anggota kelompok adalah jika mereka diletakkan dalam suatu jalinan komunikasi yang erat. Jadi jika jalinan komunikasi erat diciptakan terhadap semua anggota, maka akan terjadi kepuasan kerja yang tinggi bagi setiap anggota.

e. Keamanan

Keamanan dikatakan sebagai variabel yang sangat penting dalam kepuasan kerja menurut para peneliti. Gurin, Veroff, & Feld (1960) menemukan bahwa faktor keamanan terjadi jika terdapat ketidakseimbangan di kalangan individu yang tidak memmperoleh kepuasan kerja.

f. Monoton

Perluasan kerja berkecenderungan untuk memperoleh kepuasan yang lebih dalam terhadap pekerjaan yang dilakukan berulang kali secara monoton. Smith (1955)

menunjukkan bahwa rasa tidak puas dan bosan dapat dipahami dari karakteristik kepribadan dibandingkan dengan hanya melalui pekerjaan yang dilakukan berulag-ulang. Dengan kata lain pengulangan menimbulkan peluang terhadap munculnya ketidakpuasan dan kebosanan.

g. Penghasilan

Susunan penghasilan sering kali diletakkan pada urutan ketiga dan jika karyawan diletakkan pada susunan terpenting, maka penghasila diletakkan pada urutan ketujuh. Herzberg dalam teori tentang dua faktor yaitu kesehatan dan motivator. Dia mengatakan bahwa faktor kesehatan atau ekstrinsik merupakann kebutuhan-kebutuhan dasar individu. Jika kebutuhan dasar individu tidak terpenuhi, dapat menyebabkan ketidakpuasan. Faktor kesehatan terdiri dari gaji, keamanan, kesehatan fisik, hubungan pribadi, supervisi, dan kebijakan perusahaan. Teori ini menyatakan bahwa faktor-faktor tersebut dapat menungkatkan atau menyebabkan kepuasan kerja bagi individu.

Menurut Wekley dan Yulk, 2002 (dalam Wiranegari, 2010) mengenai teori kepuasan kerja yang lazim dikenal, yaitu:

1. Teori Ketidaksesuaian.

   Kepuasan atau ketidakpuasan dengan sejumlah aspek pekerjaan tergantung pada selisih antara apa yang telah didapatkan dengan apa yang diinginkan. Jumlah yang diinginkan dari karakteristik pekerjaan didefinisikan sebagai jumlah minimum yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan yang ada". Semakin banyak selisih yang

didapatkan dengan apa yang diinginkan maka akan semakin besar ketidakpuasannya.

2. Teori Keadilan (Equity Theory)

   Teori ini yang telah dikembangkan oleh Adam (1963) dan merupakan variasi dari teori proses perbandingan sosial. Menurut teori ini menyatakan bahwa "kepuasan atau ketidapuasan kerja karyawan tergantung bagaimana seorang karyawan mempersepsikan ada atau tidaknya keadilan atas imbalan yang diperoleh karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, dengan cara membandingkan keuntungan yang diperoleh itu dengan orang bandingan".

3. Teori Dua Faktor dari Herzberg

   Teori dua faktor sikap ini menyatakan bahwa kepuasan kerja secara kualitatif berbeda dengan ketidakpuasan kerja. Teori ini menjelaskan bahwa karakteristik pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu disatisfiers atau hygiene factor dan satisfiers atau motivators. Jumlah tertentu dari hygiene factor memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, seseorang tidak lagi kecewa tetapi dia belum terpuaskan. Akan tetapi seseorang akan terpuaskan apabila terdapat sejumlah yang memadai untuk faktor-faktor pekerjaan yang dinamakan satisfiers. Handoko (2004) menyatakan bahwa "perbaikan terhadap faktor pemeliharaan akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan kerja. Dengan kata lain, dua hal yang berbeda pemenuhan atas faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan kerja tidak secara otomatis akan mengakibatkan kepuasan kerja sebelum faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terpenuhi".

4. Dampak dari Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja

Ada beberapa dampak yang timbul dari kepuasan dan ketidakpuasan kerja. Berikut menurut Kondalkar (2007), dampak yang ditimbulkan adalah sebagai berikut:

a. Produktivitas

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dalam studi Hawthorne, penelitian lebih lanjut untuk membuktikan bahwa "pekerja bahagia itu produktif" telah dilaksanakan, yang telah terbukti negatif. Berdasarkan kesimpulan dari studi Hawthorne, para manajer memulai usaha mereka untuk membuat karyawan mereka lebih bahagia dengan memperbaiki kondisi kerja, memberikan jenis kepemimpinan Laissez-faire, memperluas berbagai fasilitas kepada para pekerja, namun telah ditemukan bahwa tidak ada hubungan langsung antara kebahagiaan. dan produktivitas. Robins menyimpulkan bahwa pekerja produktif cenderung menjadi pekerja yang bahagia. Penelitian lebih lanjut mengenai masalah ini menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki pekerja bahagia mungkin telah meningkatkan produktivitas. Pada tingkat individu mungkin tidak benar karena kompleksitas lingkungan, proses kerja, berbagai sistem dan sub sistem yang berdampak pada individu karyawan. Namun dapat dikatakan dari sudut pandang organisasi bahwa organisasi yang mampu berevolusi seperti kebijakan yang membuat karyawan senang berhasil meningkatkan produktivitas. Menurut V.H. Vroom. Produktifitas dianggap sebagai hadiah atas kerja keras yang disebabkan oleh tingkat kepuasan yang tinggi. Namun globalisasi, kecepatan mesin dan keunggulan pengetahuan, dampak media terhadap pekerja, kesadaran sosial dan harapan karyawan yang tinggi untuk memenuhi kewajiban sosial merupakan faktor penting untuk

memastikan tingkat kepuasan karyawan yang tinggi. Sementara mengembangkan praktik industri, faktor-faktor di atas harus dipertimbangkan secara baik dan pertumbuhan karyawan tercapai sehingga organisasi tumbuh secara otomatis.

b. Ketidakhadiran.

Ada hubungan terbalik antara kepuasan dan ketidakhadiran. Bila pekerja lebih puas, ketidakhadirannya rendah. Ketika ketidakhadiran tinggi maka kepuasan kerjanya rendah. Ada beberapa variabel moderat seperti cuti sakit dan tingkat di mana orang merasa bahwa pekerjaan mereka penting. Dimana ada bekal cuti sakit, karyawan akan mengambil keuntungan dan absen sendiri. Sejauh menyangkut pentingnya pekerjaan, telah diamati bahwa orang-orang menghadiri pekerjaan mereka saat hal itu penting dilakukan. Karyawan yang memiliki kepuasan tinggi akan menghasilkan tingkat ketidakhadiran yang rendah namun mereka yang memiliki tingkat kepuasan rendah pasti memiliki ketidakhadiran yang tinggi.

c. Turnover (Keluarnya tenaga kerja)

Telah ditemukan bahwa karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan mereka akan memiliki tingkat turnover yang tinggi. Karyawan yang puas tidak akan memiliki turnover tinggi. Kepuasan juga berhubungan negatif dengan turnover tapi hubungan bersama lebih kuat daripada apa yang kita temukan dalam ketidakhadiran.. Belakangan ini sebuah fenomena di antara para insinyur perangkat lunak yang kinerjanya tinggi, turnover mereka terlihat tinggi karena persaingan untuk pertumbuhan pribadi. Organisasi memikat orang yang kompeten untuk pertumbuhan organisasinya. Organisasi peduli terhadap pemain berkinerja tinggi dan retensinya. Pelaku yang buruk tidak

meninggalkan organisasi karena takut tidak mendapat kesempatan kerja di luar.

2.2.2 Pengukuran Kepuasan Kerja

Pengukuran Kepuasan Kerja (Mangkunegara, 2001) dalam (Wiranegari, 2010) mengemukakan beberapa cara untuk mengukur kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Skala Indeks Deskripsi Jabatan.
   Dalam penggunaan pengukuran kepuasan kerja ini seorang pegawai akan ditanya mengenai pekerjaan maupun jabatannya yang dirasakan sangat baik dan sangat buruk, dan dalam skala pengukurannya dilakukan dengan memperhatikan sikap dari lima area, yaitu kerja, pengawasan, upah, promosi, dan co-worker.

2. Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Berdasarkan Ekspresi Wajah.
   Pengukuran kepuasan kerja seseorang pegawai dapat dilakukan dengan skala berupa berbagai seri gambar wajah-wajah orang, mulai dari sangat gembira, gembira, netral, cemberut, dan sangat cemberut. Pegawai diminta untuk memilih ekspresi wajah yang sesuai dengan kondisi pekerjaan yang dirasakan pada saat ini.

3. Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Kuesioner Minnesota
   Pengukuran dengan menggunakan skala ini dapat dilihat dari pekerjaan yang dirasakan sangat tidak puas, tidak puas, netral, memuaskan, dan sangat memuaskan. Pegawai diminta memilih satu alternatif jawaban yang sesuai dengan kondisi pekerjaanya.

Selain dari beberapa pendapat diatas, peneliti berpendapat bahwa hubungan timbal balik antara pekerja dan pekerjaan itu sendiri membantu meningkatkan kepuasan kerja diantaranya seperti:

1. Kesesuaian Penghasilan.

   Orang yang menerima gaji yang dipersepsikan sebagai terlalu kecil dan tidak sepadan dengan yang pekerja tersebut lakukan maka akan menimbulkan distress atau ketidakpuasan pada diri pekerja tersebut. Yang penting ialah sejauh mana gaji diterima dirasakan adil. Jika gaji dipersepsikan sebagai adil didasarkan tuntutan-tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar gaji yang berlaku untuk kelompok pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja.

2. Kesetaraan Perlakuan.

   Seringkali dalam dunia kerja, atasan memberikan penilaian terhadap bawahannya berdasarkan sikap subjektif, bukan dari objektifitas yang berdasarkan pada prestasi atau sikap dalam bekerja. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan konflik antar sesama bawahan. Penting untuk memperlakukan semua bawahan dengan sikap yang sama agar hal tersebut dapat dihindarkan, adapun mengenai penghargaan terhadap karyawan yang berprestasi dapat diberikan dengan cara insentif atau promosi jabatan, bukan dengan sikap istimewa yang diberikan kepada karyawan berprestasi tersebut. Akan tetapi perlu diperhatian bahwa kesetaraan sikap tersebut harus diberikan dalam konteks yang positif,

   Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas, disimpulkan bahwa faktor_faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain, karakteristik pekerjaan, pendapatan, kondisi kerja yang mendukung, kelompok kerja (rekan kerja) dan kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian.

2.3 Hipotesis Penelitian.

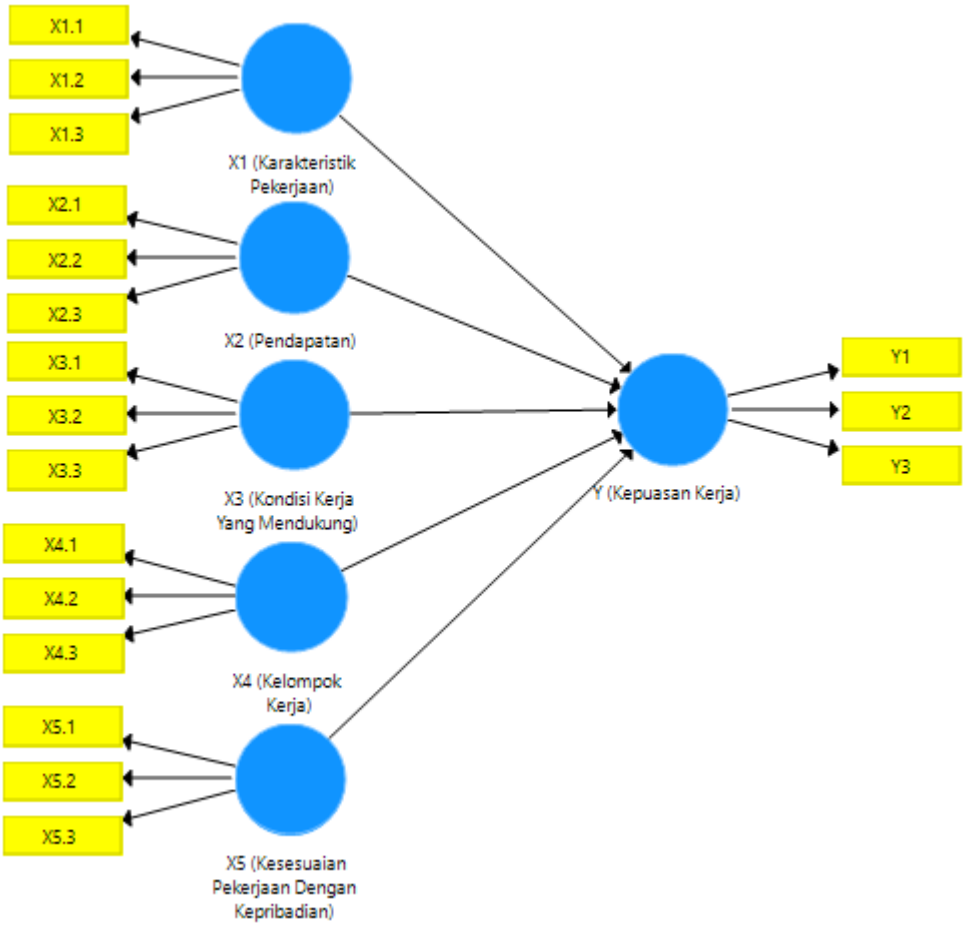
Adapun dinilai dari beberapa keterangan diatas, peneliti memiliki hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Diduga terdapat hubungan antara karakteristik pekerjaan dengan tingkat kepuasan kerja pengemudi Go-Jek di kota Malang.

H2 : Diduga terdapat hubungan antara pendapatan dengan tingkat kepuasan kerja pengemudi Go-Jek di kota Malang.

H3 : Diduga terdapat hubungan antara kondisi kerja yang mendukung dengan tingkat kepuasan kerja pengemudi Go-Jek di kota Malang.

H4 : Diduga terdapat hubungan antara kelompok kerja dengan tingkat kepuasan kerja pengemudi Go-Jek di kota Malang.

H5 : Diduga terdapat hubungan antara kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian dengan tingkat kepuasan kerja pengemudi Go-Jek di kota Malang.

2.4 Kerangka Pemikiran.