

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Kepuasan Kerja**

Menurut Sutrisno (2017) istilah “Kepuasan” merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja. Karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi. Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Secara teoritis pengertian kepuasan kerja telah dikemukakan oleh beberapa ahli. Salah satunya yaitu menurut Sudaryo, Agus & Nunung (2018) kepuasan kerja adalah perasaan tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan berdasarkan atas harapan dengan imbalan yang diberikan oleh instansi. Sementara itu pendapat lain tentang kepuasan kerja juga dikemukakan oleh Hasibuan (2017) 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. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Sedangkan kepuasan kerja di luar pekerjaan adalah kepuasan kerja karyawan yang dinikmati di luar pekerjaan dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil

kerjanya, agar dia dapat membeli kebutuhan-kebutuhannya. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasannya diluar pekerjaan lebih mempersoalkan balas jasa daripada pelaksanaan tugas-tugasnya.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan karyawan (senang atau tidak senang) terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya, seperti senang dengan imbalan yang diberikan, senang terhadap kerjasama antar karyawan, dan hal-hal lainnya.

### **2.1.2 Teori Kepuasan Kerja**

Menurut Sihombing dalam Sudaryo, Agus & Nunung (2018), ada tiga macam teori tentang kepuasan kerja yaitu :

#### *1. Teori Discrepancy*

Kepuasan atau ketidakpuasan dengan sejumlah aspek pekerjaan tergantung pada selisih (*discrepancy*), antara apa yang seharusnya ada (harapan, kebutuhan, atau nilai-nilai) dengan apa yang menurut perasaan atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaannya (Manullang dalam Sudaryo, Aribowo dan Sofiati 2018). Seorang akan terpuaskan jika tidak ada selisih antara kondisi-kondisi yang diinginkan dengan kondisi-kondisi aktual. Semakin besar kekurangan dan semakin banyak hal-hal penting yang diinginkan, maka semakin besar ketidakpuasannya. Jika jumlah faktor pekerjaan lebih banyak yang diterima (secara minimal) dan kelebihanannya menguntungkan (misalnya upah ekstra, jam kerja yang lebih lama), maka orang yang bersangkutan akan sama puasnya dengan kondisi terdapat selisih dari jumlah yang diinginkan.

Berdasarkan pandangan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa seseorang akan merasa puas apabila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya terhadap kenyataan yang ada, karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi. Apabila yang didapat ternyata lebih besar daripada yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi walaupun terdapat (*discrepancy*). Perbedaan yang terjadi disini adalah perbedaan yang positif. Sebaliknya, makin jauh kenyataan yang dirasakannya itu dibawah standar

minimum (negative discrepancy), maka makin besar pula ketidakpuasan seseorang terhadap pekerjaannya.

## 2. *Teori Equity*

Puas tidaknya seseorang terhadap pekerjaannya tergantung pada apakah ia merasakan adanya keadilan (equity) atau tidak terhadap situasi, hal ini diperoleh dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun di tempat lain Karlins dalam Sudaryo, Agus & Nunung(2018). Dasar kepuasan kerja adalah derajat keadilan yang diterima pegawai dalam situasi kerjanya. Semakin tinggi derajat keadilan yang diterima, maka pegawai yang bersangkutan akan semakin puas.

## 3. *Teori Dua Faktor*

Teori ini diperkenalkan oleh Frederick Herzberg dalam sudaryo, Agus & Nunung (2018). Menurut teori ini, karakteristik pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu “*disastifier atau hygiene factors dan satisfier atau motivator*”. *Hygiene factors* merupakan faktor yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan kerja. Faktor tersebut terdiri dari kebijakan kantor, administrasi, supervisi, hubungan antarpribadi, kondisi kerja, dan gaji. Sedangkan *motivators* merupakan faktor pendorong yang berkaitan dengan perasaan positif terhadap pekerjaan sehingga membawa kepuasan kerja. Faktor tersebut terdiri dari keberhasilan, pengakuan, tanggung jawab, dan pengembangan.

### **2.1.3 Indikator Kepuasan Kerja**

Untuk memahami Kepuasan Kerja karyawan, maka ada beberapa indikator yang dapat digunakan. Smith, Kendall dan Hulin (dalam Nimran dan Amirullah, 2015) menyebutkan terdapat lima faktor sumber Kepuasan Kerja meliputi :

#### 1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri

Menunjuk pada seberapa besar pekerjaan memberikan tugas-tugas yang menarik kepada karyawan, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

#### 2. Kepuasan terhadap pembayaran (gaji/upah)

Menunjuk pada kesesuaian antara jumlah pembayaran (gaji/upah) yang diterima dengan tuntutan pekerjaan dan kesesuaian pembayaran yang

diterima dengan tuntutan ada kesetaraan karyawan dengan karyawan lainnya dalam perusahaan.

3. Kepuasan terhadap promosi  
Menunjuk pada kesempatan memperoleh promosi untuk jenjang jabatan yang lebih tinggi.
4. Kepuasan terhadap supervisi  
Menunjukkan pada tingkat penyeliaan yang dilaksanakan dan dukungan penyelia yang dirasakan karyawan dalam bekerja.
5. Kepuasan terhadap teman sekerja  
Menunjuk pada tingkat hubungan dengan teman sekerja dan tingkat dukungan teman sekerja dalam bekerja.

Selain pendapat diatas, Luthans (2005) menjelaskan faktor-faktor utama yang mempengaruhi Kepuasan Kerja seperti uraian berikut ini :

1. Pekerjaan itu sendiri Yang termasuk pekerjaan yang memberikan kepuasan adalah pekerjaan yang menarik dan menantang, pekerjaan yang tidak membosankan, serta pekerjaan yang dapat memberikan status.
2. Upah/gaji Upah dangaji merupakan hal yang signifikan namun merupakan faktor yang kompleks dan multidimensi dalam kepuasan kerja.
3. Promosi Kesempatan dipromosikan nampaknya memiliki pengaruh yang beragam terhadap kepuasan kerja, karena promosi bisa dalam bentuk yang berbeda-beda dan bervariasi pula imbalannya.
4. Supervisi Supervisi merupakan sumber kepuasan kerja lainnya yang cukup penting pula.
5. Kelompok kerja Pada dasarnya, kelompok kerja akan berpengaruh pada kepuasan kerja. Rekan kerja yang ramah dan kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja bagi pegawai individu.
6. Kondisi kerja/ lingkungan kerja Jika kondisi kerja bagus misalnya, lingkungan sekitar bersih dan menarik, maka pegawai akan lebih bersemangat mengerjakan pekerjaan mereka, namun bila kondisi kerja

rapuh misalnya lingkungan sekitar panas dan berisik maka pegawai maka pegawai akan cenderung lebih sulit menyelesaikan pekerjaan mereka.

Dari dua pendapat diatas, maka dapat dilihat persamaan dan perbedaan indikator yang digunakan untuk memahami kepuasan kerja. Persamaan dari dua pendapat tersebut adalah adanya pengukuran terkait kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, gaji/upah, promosi, supervisi, serta kelompok kerja. Sedangkan perbedaan dari dua pendapat tersebut yaitu pada pendapat Luthans pengukuran terhadap kepuasan kerja juga dilihat dari kondisi kerja/ lingkungan kerja. Sedangkan Smith, Kendall Hulin tidak menggunakan pengukuran terkait kondisi kerja/ lingkungan kerja.

#### **2.1.4 Kepuasan Karyawan saat Pandemi**

Munculnya jenis virus baru yang sedang dialami tahun ini (disebut COVID-19) telah menggemparkan dunia, dan virus corona sedang berkecamuk. keliling dunia. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, 2020) menyatakan ini sebagai pandemi global, dengan jumlah kasus terkonfirmasi tertinggi dan angka kematian lebih tinggi. Dengan meletusnya COVID-19 (WHO), orang akan menghadapi tantangan besar di seluruh dunia, yang secara drastis dapat memengaruhi gaya hidup kita (Hoq, 2020). Krisis kesehatan global saat ini tidak hanya memiliki dampak yang tak tertandingi pada kesehatan manusia dan ekonomi global saja, tetapi juga menimbulkan tantangan yang belum pernah terjadi sebelumnya bagi pekerjaan banyak orang (Restubog et al., 2020). Situasi dengan hadirnya COVID-19 menyisakan pelajaran baru bagi semua spektrum kehidupan dan di semua sektor termasuk sektor tenaga kerja dan mempengaruhi kepuasan dalam bekerja selama masa pandemi.

Organisasi Perburuhan Internasional (2020) juga memperkirakan jam kerja global akan turun signifikan pada kuartal kedua tahun 2020, yakni 10,5% atau setara dengan 305 juta pekerja yang sebagian besar merupakan generasi milenial. Dale Carnegie Indonesia (DCI), (2016) mengatakan bahwa hanya 25% pekerja milenial yang memiliki keterikatan yang baik dengan perusahaan tempat mereka bekerja. Hal ini berbeda dengan pernyataan Rich et al., (2010) yang menyatakan

bahwa employee engagement dapat meningkatkan kepuasan kerja yang pada akhirnya juga akan berdampak pada kinerja karyawan.

Keterlibatan dan kepuasan kerja selama pandemi COVID-19 telah memicu perdebatan mengenai pentingnya mempertimbangkan kembali kepuasan kerja karyawan, seperti apakah organisasi perlu mendesain ulang program dukungan karyawan mereka untuk menjaga karyawan tetap fokus pada mempertahankan tingkat kepuasan. Karena ini berdampak pada peningkatan motivasi dan pada akhirnya meningkatkan produktivitas aktual, lebih banyak pertimbangan mungkin diperlukan.

Hasil penelitian (KC et al., 2020) menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan akan merasa puas walaupun bekerja di rumah, namun beberapa aspek penting lainnya dari kepuasan kerja belum dijelaskan, diantaranya perbedaan melalui perspektif antar Profesi. Karyawan antar profesi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap nilai dan sikap individu yang diketahui penting untuk mempertimbangkan perbedaan sebelum dan sesudah masa pandemi dalam hubungan di beberapa profesi karyawan.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi oleh pemerintah Kota Malang dalam mengukur seberapa besar pengaruh employee engagement terhadap kepuasan kerja selama pandemi COVID-19, dan dalam membuktikan perbedaan kepuasan kerja karyawan sebelum dan sesudah masa pandemi. persepsi work engagement dan kepuasan antara perspektif antar Karyawan. Implikasi dari penelitian ini membuktikan bahwa selama situasi saat ini saat pandemi COVID-19 di Indonesia terdapat perbedaan perspektif Karyawan dalam menghadapi dampak engagement terhadap kepuasan kerja di. Dalam penelitian ini banyak aspek seperti teknologi, keuangan, guncangan budaya, gender dan emosi,

## **2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu**

Berikut ringkasan mengenai penelitian-penelitian terdahulu tentang faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dirangkum dalam tabel dibawah ini, antara lain:

Penelitian yang dilakukan oleh Dwiputra (2021), dengan judul Perbedaan kepuasan kerja sebelum dan Semasa pandemi Covid-19 : studi kasus pada ABK

WNI Kapal Kargo M.V Amazon. Penelitian ini dilakukan dengan cara mewawancarai para ABK WNI kapal kargo M.V AMAZON. Dari data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh penjelasan tentang perbedaan kepuasan kerja yang terjadi antara sebelum dan saat COVID-19 pada para ABK WNI tersebut. Hasil analisa yang dilakukan menunjukkan adanya perbedaan yang terjadi antara sebelum dan semasa COVID-19 pada ABK WNI kapal kargo M.V AMAZON. Perbedaan yang terjadi adalah pada dimensi nature of work terutama dalam hal deskripsi pekerjaan karakteristik pekerjaan, dan rutinitas pekerjaan; operating condition terutama dalam hal workload dan work-contract; supervisor dalam hal hubungan dengan supervisor; benefits terutama dalam hal lingkungan pekerjaan; co-workers dalam hubungan dengan rekan kerja, dan communication dalam komunikasi dengan supervisor dan rekan kerja.

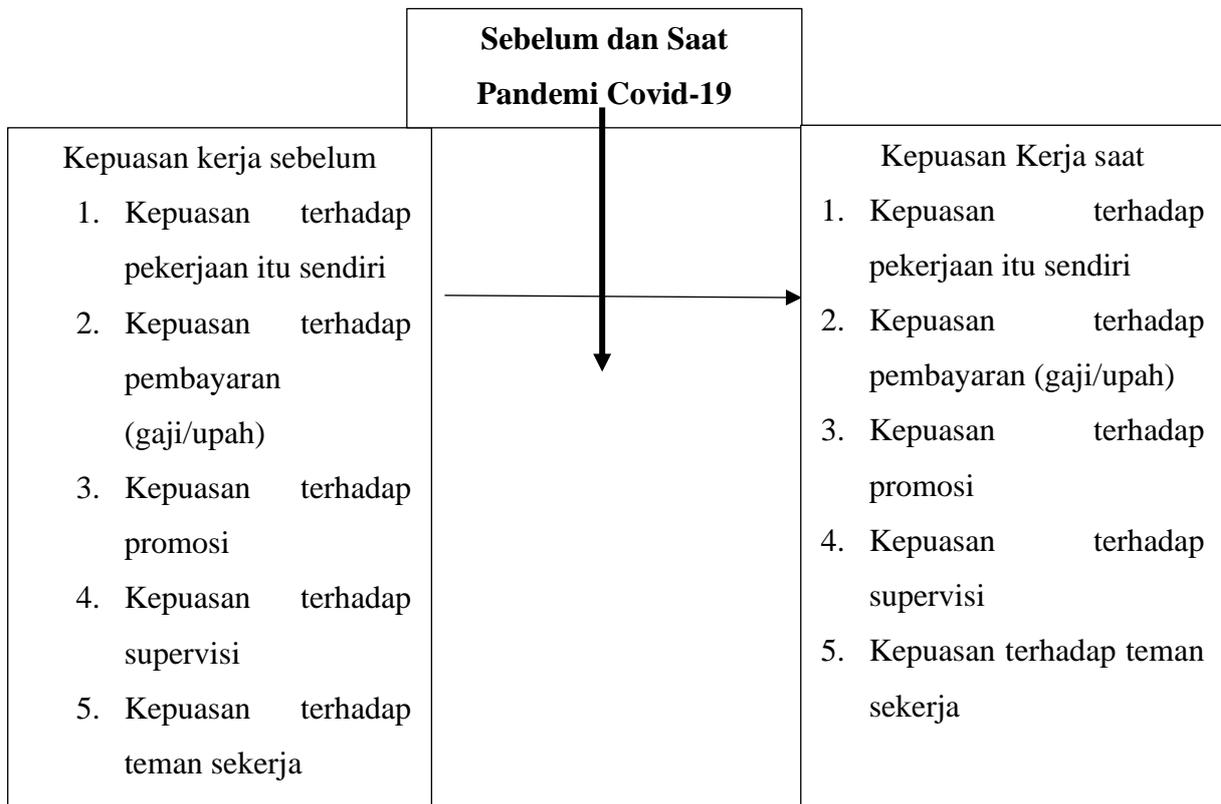
Molla Roza (2020) dengan judul “Perbedaan Kepuasan Kerja Karyawan Antar Profesi Sebelum Dan Semasa Pandemi Covid-19 Di Kota Palembang”. Jenis penelitian ini adalah komparatif. Sampel yang digunakan adalah 64 orang responden. Data yang digunakan adalah data primer. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah MANOVA. Hasil analisis membuktikan ada perbedaan kepuasan kerja karyawan antar profesi sebelum dan semasa Pandemi Covid-19 di Kota Palembang. Kepuasan kerja karyawan dinilai jauh lebih memuaskan pada saat sebelum Pandemi Covid-19, karena dari sisi positifnya jangkauan kerja karyawan menjadi lebih lancar, kemudahan dalam beraktifitas, lebih fokus dalam bekerja, mudah dalam berinteraksi sosial, dan dapat bekerja secara efektif. Namun ada sedikit sisi negatifnya, karyawan kurang beristirahat karena aktif bekerja, dan pekerjaan yang meningkat karena adanya lembur dan sebagainya.

Permatasari (2021), meneliti tentang Kepuasan Kerja Dan Kinerja Profesi Sebelum Dan Selama Pandemi Covid 19 Di Kota Palembang. Jenis penelitian ini adalah penelitian komparatif dengan populasinya yang tidak diketahui secara pasti sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 68 pekerja antar profesi. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer, metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuisioner.

Teknik analisis data yang digunakan adalah Analysis of Varians (anova). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini analisis kualitatif. Dari beberapa uji penelitian yang dilakukan terdapat hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : Kepuasan kerja profesi (Karyawan swasta, Pedagang, Pns dan Bidan) sebelum pandemic covid 19 dilihat dari nilai mean 0.502 sedangkan selama pandemic nilai mean 0.413. dan kinerja profesi (Karyawan swasta, Pedagang, Pns dan Bidan) sebelum pandemic dilat dari nilai mean 0.488 sedangkan selama pandemic 0.420. yang berarti kepuasan kerja dan kinerja profesi sebelum dan selama pandemic mengalami penurunan karena pekerja tidak merasa puas dan tidak nyaman bekerja pada saat pandemic covid 19 di Kota Palembang.

### **2.3 Kerangka Konspetual**

Berdasarkan landasan teori dan juga penelitian terdahulu yang telah ada, maka dibuatlah suatu kerangka pemikiran sebagai berikut:



#### 2.4 Pengembangan Hipotesis

Menurut Arikunto (2002) “Hipotesis adalah jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul”.

1. Terdapat perbedaan kepuasan kerja karyawan sebelum dan saat masa pandemi Covid-19

Penelitian Roza (2020), membuktikan bahwa .kepuasan kerja karyawan dinilai jauh lebih memuaskan pada saat sebelum Pandemi Covid-19, karena dari sisi positifnya jangkauan kerja karyawan menjadi lebih lancar, kemudahan dalam beraktifitas, lebih fokus dalam bekerja, mudah dalam berinteraksi sosial, dan dapat bekerja secara efektif. Demikian pula hasil penelitian yang dilakukan Dwiputra (2021), membuktikan bahwa

adanya perbedaan yang terjadi antara sebelum dan saat COVID-19 pada ABK WNI kapal kargo M.V AMAZON.

Perbedaan yang terjadi adalah pada dimensi nature of work terutama dalam hal deskripsi pekerjaan karakteristik pekerjaan, dan rutinitas pekerjaan; operating condition terutama dalam hal workload dan work-contract; supervisor dalam hal hubungan dengan supervisor; benefits terutama dalam hal lingkungan pekerjaan; co-workers dalam hubungan dengan rekan kerja, dan communication dalam komunikasi dengan supervisor dan rekan kerja. Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Terdapat perbedaan kepuasan kerja karyawan sebelum dan saat masa pandemi Covid-19 di Kota Malang.