BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1. Kepuasan Kerja

2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Berbagai definisi tentang kepuasan kerja telah dibuat oleh para ahli, diantaranya adalah :

Menurut Martoyo (2000:142) kepuasan kerja adalah :

"Keadaan emosional karyawan di mana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Balas jasa kerja karyawan ini, baik yang berupa finansial maupun yang non finansial".

Menurut Robbins, (2006:15), kepuasan kerja adalah :

"Suatu sikap seseorang terhadap pekerjaan sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dan banyaknya yang diyakini yang seharusnya diterima".

Sedangkan menurut T. Hani Handoko (2001:193) adalah :

"Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka".

Berdasarkan beberapa pengertian kepuasan kerja di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dalam diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspekaspek seperti upaya, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lain, penempatan kerja, dan struktur organisasi. Sementara itu, perasaan yang berhubungan dengan dirinya antara lain berupa umur, kondisi kesehatan, kemampuan dan pendidikan.

2.1.1.2. Faktor – Faktor Timbulnya Kepuasan Kerja Karyawan

Sebagian besar orang berpendapat bahwa gaji atau upah merupakan faktor utama untuk dapat menimbulkan kepuasan kerja. Sampai taraf tertentu, hal ini memang bisa diterima, terutama dalam negara yang sedang berkembang, dimana uang merupakan kebutuhan yang sangat vital untuk bisa memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari. Akan tetapi kalau masyarakat sudah bias memenuhi kebutuhan keluarganya secara wajar, maka gaji atau upah ini tidak menjadi faktor utama. Sesuai dengan tingkatan motivasi manusia yang dikemukakan oleh Maslow, maka upah atau gaji merupakan kebutuhan dasar. Moh. As'ad (2003:112) mengemukakan pendapatnya tentang faktor-faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja antara lain :

a) Faktor hubungan antar karyawan, antara lain hubungan antara pimpinan dengan karyawan, faktor fisik dan kondisi kerja, hubungan sosial diantara karyawan, sugesti dari teman kerja, emosi dan situasi kerja.

b) Faktor individual, antara lain sikap kerja seseorang terhadap pekerjaannya, umur orang sewaktu bekerja, serta jenis kelamin karyawan.
c) Faktor-faktor dari luar (ekstern) antara lain keadaan keluarga karyawan, rekreasi, pendidikan (training, up grading dan lain-lain).

2.1.1.3. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Wibowo (2008:100) indikator kepuasan kerja adalah :

1. Kepuasan terhadap gaji
2. Kepuasan terhadap rekan kerja
3. Kepuasan terhadap atasan

2.1.2. Motivasi Kerja

2.1.2.1. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi berasal dari bahasa latin yaitu *movere*, yang artinya menggerakkan. Sedangkan dalam bahasa inggris dikenal dengan kata *motivation* yang berarti dorongan. Dengan demikian pengertian dari kata motivasi adalah suatu dorongan yang datang dari dalam individu maupun luar individu.

Menurut Siagian (2002:102) “motivasi adalah daya dorong bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebesar mungkin demi keberhasilan organisasi mencapai tujuannya.”

Sedangkan menurut Manullang dan Marihot (2004:165), “ motivasi adalah pemberian motif, penimbulan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan.”

Sedarmayanti (2008:233) juga mengungkapkan bahwa, “motivasi merupakan kesediaan mengeluarkan tingkat upaya tinggi kearah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi kebutuhan individual.”

Motivasi menurut Yulk dan Wexley dalam Sumarsono (2004:204) menyatakan bahwa motivasi sebagai proses di mana perilaku digerakkan dan diarahkan. Arti definsi tersebut dapat dijelaskan bahwa motivasi merupakan pemberian atau penimbulan motif.

Abraham spelling (Mangkunegoro, 2001:93) mengemukakan bahwa motivasi didefinisikan sebagai suatu kecenderungan untuk beraktivitas, dimulai dari dorongan dalam diri (dreve) dan diakhiri dengan penyesuaian diri.

Menurut Sutrisno (2009) motivasi adalah suatu sikap atau dorongan yang berasal dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Shadare (2009), juga menyebutkan motivasi kerja merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan.

2.1.2.2. Jenis Motivasi kerja

Sikap yang harus dimiliki seorang entrepreneur dalam membangun dan mengembangkan usaha adalah

1. **Disiplin**

   Disiplin atas ketepatan waktu, kualitas pekerjaan, sistem kerja, kesepakatan kerja yang dibuat dan taat azas.

2. **Komitmen Tinggi**

   Memiliki komitmen tinggi, jelas, terarah dan bersifat progresif (berorientasi pada kemajuan) atas kesepakatan yang telah dibuat seseorang, baik terhadap dirinya sendiri maupun orang lain. Jelas, terarah dan bersifat progresif (berorientasi pada kemajuan). Komitmen terhadap konsumen adalah pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan konsumen, kualitas produk yang sesuai dengan harga produk yang ditawarkan dan problem solving bagi masalah konsumen sehingga kepercayaan konsumen akan berimbas pada pembelian yang teri=us meningkat sehingga profit perusahaan meningkat.

3. **Jujur**

   Kejujuran sangat melekat pada konsep pemasaran yang berorientasi pada kepuasan konsumen. Wirausahawan harus menjunjung tinggi kejujuran dalam melakukan kegiatan usahanya sehingga akan mendapatkan

konsumen aktual dan potensial, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

4. Kreatif dan inovatif

Untuk memenangkan persaingan, maka seorang wirausahawan terus memiliki daya kreativitas tinggi. Daya kreativitas tersebut sebaiknya adalah dilandasi oleh cara berpikir yang maju, penuh dengan gagasan – gagasan baru yang berbeda dengan produk – produk yang telah ada selama ini di pasar.

Gagasan – gagasan yang kreatif umumnya tidak dapat dibatasi oleh ruang, bentuk ataupun waktu. Justru sering kali ide – ide genius yang memberikan terobosan – terobosan baru dalam dunia usaha awalnya dilandasi oleh gagasan – gagasan kreatif yang kelihatannya mustahil.

Namun, gagasan – gagasan yang baik pun, jika tidak diimplementasikan dalam kehidupan sehari – hari, hanya akan menjadi sebuah mimpi.

Gagasan – gagasan yang genius umumnya membutuhkan daya motivasi yang tinggi dari wirausahawan yang bersangkutan. Kreativitas yang tinggi tetap membutuhkan sentuhan inovasi agar laku dipasar.

Inovasi yang dibutuhkan adalah kemampuan wirausahawan dalam menambahkan nilai guna/ nilai manfaat terhadap suatu produk dan menjaga mutu produk dengan memperhatikan “market oriented” atau apa yang sedang laku di pasaran.

Dengan bertambahnya nilai guna atau manfaat pada sebuah produk, maka meningkat pula daya jual produk tersebut di mata konsumen, karena adanya peningkatan nilai ekonomis produk tersebut bagi konsumen.

5. **Mandiri**

   Seorang entrepreneur harus memiliki sikap mandiri dalam mengelola usahanya, yakni tidak tergantung pihak lain dalam mengambil keputusan atau bertindak, termasuk mencukupi kebutuhan usahanya.

6. **Realistis**

   Penetapan keputusan bisnis harus realistis, objektif dan rasional dengan melihat fakta/realitas di lapangan dan menyeleksi masukan atau saran dari luar.

2.1.2.3. Indikator Motivasi Kerja

Abraham Harold Maslow menyatakan bahwa manusia dimotivasi oleh berbagai kebutuhan dan keinginan ini muncul dalam urutan hirarki. Maslow mengidentifikasi dalam urutan yang semakin meningkat. Adapun kelima tingkatan tersebut adalah (Handoko, 1991: 255):

1. Kebutuhan fisik
2. Kebutuhan keamanan

3. Kebutuhan social
4. Kebutuhan harga diri
5. Kebutuhan aktualisasi diri

2.1.3. Kinerja Karyawan

2.1.3.1. Definisi Kinerja

Menurut Indra Bastian (2006 : 274) menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan / program / kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Daftar apa yang ingin dicapai tertuang dalam perumusan penskemaan strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Secara umum, kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu.

Pendapat yang senada juga dijelaskan oleh Veithzal Rivai, et al. (2008:14) yang mengungkapkan bahwa : Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Mangkunegara (2010) kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pekerja dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sinambela (2012:136), mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu.

2.1.3.2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2002:67) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor Motivasi (*motivation*).

1. **Faktor Kemampuan**

   Secara psikologis, kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *(Knowledge + Skill).* Artinya, pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya *(the right in the right place, the right man in the right job).*

2. **Faktor Motivasi**

   Motivasi tumbuh dari sikap (attitude) seorang pegawai yang menghadapi situasi *(situation)* kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan perusahaan.

   Sikap mental merupakan kondisi yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai kinerja secara maksimal. Seorang pegawai harus memiliki sikap mental yang siap secara psikologi (mental, fisik, tujuan dan situasi).

Artinya, seorang pegawai harus siap secara mental, maupun secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja aman dan nyaman sesama karyawan.

2.1.3.3. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2002:67) hal yang perlu diperhatikan oleh manajer sumber daya manusia dalam kinerja pegawai, yang dijadikan penulis sebagai indikator antara lain meliputi :

1. **Kualitas kerja** adalah menunjukan hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan.
2. **Kuantitas kerja** adalah menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi keluaran atau hasil tugas-tugas rutinitas dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas itu sendiri.
3. **Kerjasama** menyatakan kemampuan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas.
4. **Tanggung jawab** menyatakan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya.
5. **Inisiatif** yakni bersemangat dalam menyelesaikan tugasnya, serta kemampuan dalam membuat suatu keputusan yang baik tanpa adanya pengarahan terlebih dahulu.

2.1.4. Hasil Penelitian Sebelumnya

Selanjutnya untuk mendukung penelitian ini, dapat di sajikan daftar penelitian terdahulu dan teori yang sudah dijabarkan atau dikemukakan sehingga dapat membedakan keorisinalitasan penelitian ini:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Kesimpulan	Persamaan	Perbedaan
1.	Parwanto Wahyuddin (2005)	Pengaruh Faktor-faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi Imka dl Surakarta	Faktor kepuasan kerja, gaji, kepemimpinan, dan sikap rekan sekerja mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Sikap rekan sekerja merupakan faktor kepuasan kerja yang mempunyai pengaruh paling dominan besar dibandingkan variabel lain terhadap kinerja. Faktor kepuasan kerja, gaji, kepemimpinan, dan sikap rekan sekerja dapat menjelaskan variasi kinerja karyawan sebesar 99,5%	Semua variable yang ada pada penelitian sebelumnya sama dengan yang di gunakan oleh peneliti	Tempat analisis yang dilakukan oleh peneliti di CV. Makmur Agung, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di IMKA Surakarta
2.	Abdulloh (2006)	Pengaruh budaya organisasi, locus of control, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Semarang Barat	Variabel budaya organisasi, locus of control, motivasi dan kepuasan kerja secara langsung mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengaruh tidak langsung terhadap variabel kinerja karyawan, variabel budaya organisasi dan locus of control berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.	Semua variable yang ada pada penelitian sebelumnya sama dengan yang di gunakan oleh peneliti	Tempat analisis yang dilakukan oleh peneliti di CV. Makmur Agung, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Semarang Barat

			Selanjutnya, motivasi dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.		
3.	M. Wahyuddin Djumino. A (2005)	Analisis Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kesatuan Bangsa Dan Perlindungan Masyarakat Di Kabupaten Wonogiri	Berdasarkan hasil penelitian dari variabel independen yaitu kepemimpinan, dan motivasi membenarkan hipotesis, yang menyatakan, baik masing-masing atau secara bersama-sama, variabel kepemimpinan, dan motivasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai terbukti	Penggunaan variabel motivasi variabel independen dan Kinerja karyawan sebagai variable dependen	Pengunaan variabel kepuasan kerja sebagai variabel independen, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan variable kepemimpinan sebagai variable independen
4.	Sindi Larasati, Alini Gilang (2014) Jurnal Manajemen dan Organisasi, Vol.V, No 3, Desember 2014, Universitas Telkom Bandung	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wilayah Telkom Jabar Barat Utara (Witel Bekasi)	Berdasarkan hasil penelitian, variabel motivasi kerja secara simultan dan parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Witel Bekasi.	Penggunaan variabel motivasi kerja sebagai variabel independen dan Kinerja karyawan sebagai variable dependen	Tempat analisis yang dilakukan oleh peneliti di CV. Makmur agung, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di wilayah Telkom jabar barat utara

2.2. Kerangka Pemikiran

2.2.1 Keterkaitan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja juga memegang peranan yang sangat penting bagi suatu organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawainya. Luthans, (2006: 246), menyatakan bahwa : "Kaitan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan ditunjukkan oleh keadaan perusahaan dimana karyawan yang lebih terpuaskan cenderung lebih efektif daripada perusahaan-perusahaan dengan karyawan yang kurang terpuaskan".

2.2.2. Keterkaitan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Motivasi (*Motivation*) dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan pada khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi semakin penting karena manajer membagi pekerjaan pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegritas pada tujuan yang diinginkan perusahaan. Perusahaan bukan hanya mengharapkan pegawai mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang penting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai kinerja yang maksimal Hasibuan (2009:141)

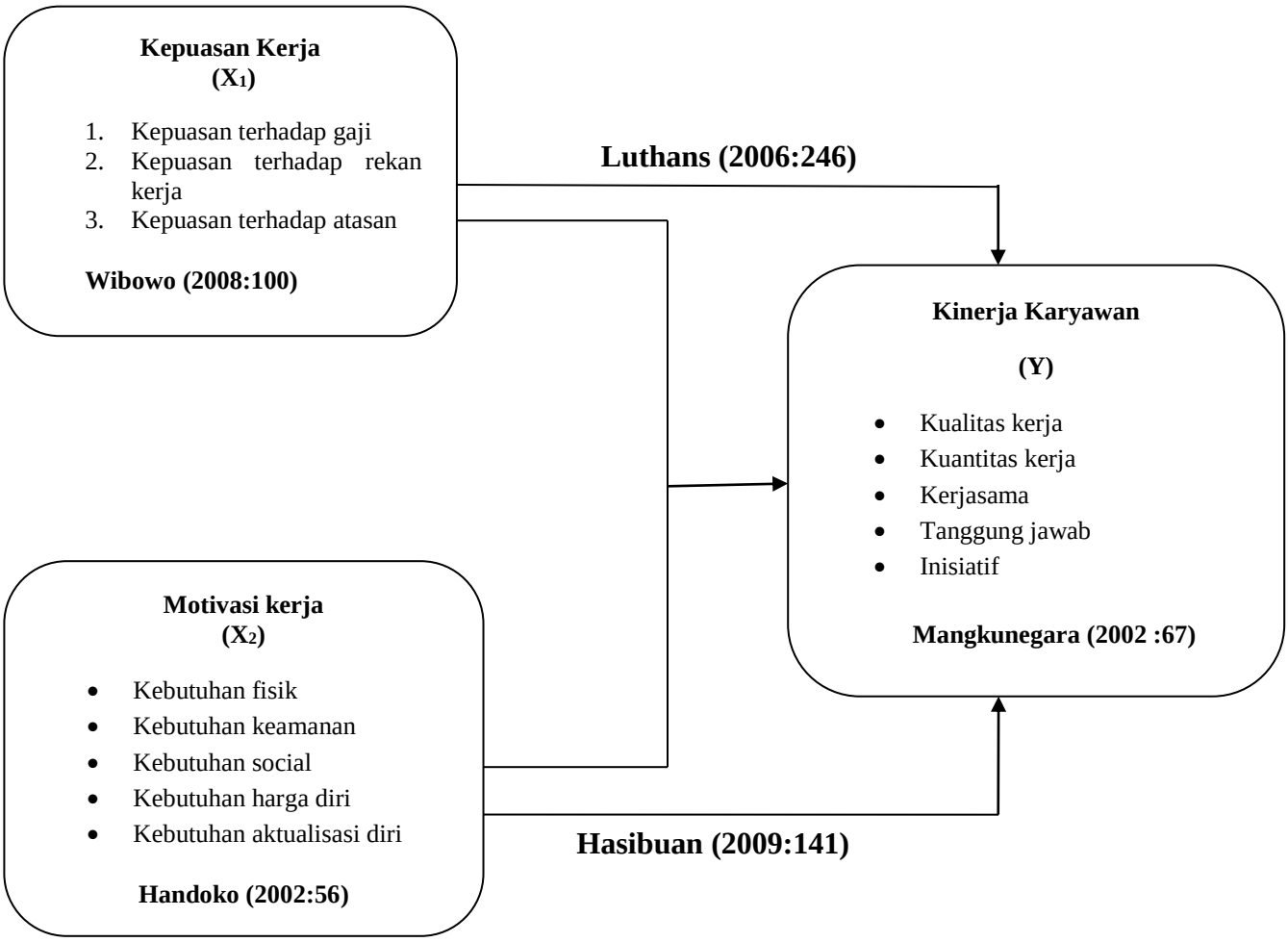
Menurut T. Hani Handoko (2007:290), kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Bila suatu pekerjaan dianggap menyenangkan ada dua kemungkinan yang dapat terjadi yakni pegawai tersebut bersikap lebih produktif/berprestasi atau bersikap jalan ditempat/stagnan. Sebaliknya bila suatu pekerjaan dianggap tidak/kurang menyenangkan akan muncul pula dua kemungkinan yakni karyawan tersebut bersikap stagnan dengan cara berusaha bertahan semampunya untuk melawan perasaan tidak menyenangkan itu atau bersikap apatis/ekstrim sehingga tidak perduli dengan produktifitas/prestasi kerjanya lagi.

2.2.3 Keterkaitan Kepuasan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Salah satu cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya adalah dengan pemberian motivasi, dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Pernyataan tersebut di atas konsisten dengan hasil penelitian Abdulloh (2006) menyimpulkan bahwa variabel budaya organisasi, locus of control, motivasi dan kepuasan kerja secara langsung mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengaruh tidak langsung terhadap variabel kinerja karyawan, variabel budaya organisasi dan locus of control berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya, motivasi dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dibuatlah paradigma penelitian seperti dibawah ini, :



Gambar 2.1.
Paradigma Penelitian Kepuasan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

2.3. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011:64) menjelaskan tentang hipotesis sebagai berikut :

"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan."

Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta –fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik".

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H_1: Variabel Kinerja karyawan bisa ditingkatkan melalui kepuasan kerja di CV. Makmur Agung Cimahi

H_2: Variabel Kinerja karyawan bisa ditingkatkan melalui motivasi kerja di CV. Makmur Agung Cimahi

H_3 : Variabel Kinerja karyawan bisa ditingkatkan melalui kepuasan kerja dan motivasi kerja baik scara parsial maupun simultan di CV. Makmur Agung Cimahi