

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Kajian Teoritis

Kepuasan Kerja

Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Edy Sutrisno (2019:75) Kepuasan Kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka, kepuasan Kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Menurut Nurhayati (2019:22) mengemukakan bahwa Kepuasan Kerja adalah ungkapan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi, yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting. Sedangkan menurut Prayogo (2019:112) Kepuasan Kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan serta mencintai pekerjaannya. Kepuasan Kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, dan kedisiplinan karyawan dapat meningkat..

Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja yaitu :

1. *TwoFactorTheory*

Teori ini menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda yaitu motivators dan hygiene factors. Ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi disekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, upah, keamanan, kualitas pengawasan dan hubungan dengan orang lain) dan bukan dengan pekerjaan itu sendiri. Karena faktor mencegah reaksi negatif dinamakan sebagai hygiene atau maintenance factors. Sebaliknya kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan. Karena faktor ini berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi dinamakan motivator.

2. *ValueTheory*

Menurut teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaanditerima individusepertidiharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas dan sebaliknya. Kunci menuju kepuasan pada teori ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dengan yang diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, semakin rendah kepuasan orang.

Pengukuran Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2020:126) ada tiga cara pengukuran kepuasan kerja, yaitu:

1. **Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Skala Indeks Jabatan.**

Pengukuran dengan skala indeks jabatan ada lima skala pengukuran sikap pegawai yakni: kerja, pengawasan, upah, promosi, dan co-worker. Setiap pertanyaan yang diajukan harus dijawab dengan opsi menandai jawaban ya, tidak, atau tidak ada jawaban.

2. **Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Berdasarkan Ekspresi Wajah.**

Pengukuran kepuasan kerja dengan berdasarkan ekspresi wajah terdiri dari gambar wajah-wajah orang dengan ekspresi sangat gembira, gembira, netral, cemberut, dan sangat cemberut. Pegawai diminta untuk memilih ekspresi wajah yang cocok dengan kondisi pekerjaan yang dirasakan saat ini.

3. **Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Kuesioner Minnesota**

Pengukuran kepuasan kerja dengan kuesioner Minnesota terdiri dari pekerjaan yang dirasakan sangat tidak puas, tidak puas, netral, memuaskan, dan sangat memuaskan. Pegawai diminta memilih alternatif jawaban yang sesuai dengan kondisi pekerjaannya.

Faktor– Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2019:230) menyatakan bahwa untuk mengindikasikan faktor-faktor penting kepuasan kerja yaitu:

1. Stres Kerja

Pekerjaan dengan stres kerja rendah menciptakan kebosanan, tetapi terlalu banyak stres kerja menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi stres kerja yang rendah kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

2. Motivasi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan motivasi yang diberikan oleh atasan baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas.

3. Rekan kerja.

Orang-orang mendapatkan lebih dari pada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung menghantar ke kepuasan kerja yang meningkat.

4. Efikasi Diri

Pada umumnya, orang yang tipe kepribadiannya sama dan sesuai dengan pekerjaan yang mereka pilih, seharusnya mempunyai kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan pekerjaan mereka. Dengan demikian akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut

Dimensi Pengukuran Kepuasan Kerja

Tingkat kepuasan kerja karyawan dapat diketahui dengan cara dimensi mengukur kepuasan kerja karyawan tersebut. Pengukuran kepuasan kerja dapat

berguna sebagai penentuan kebijakan organisasi. Wibowo (2020:511-512) menunjukkan adanya tiga cara untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja, yaitu:

1. *Ratingscales* dan kuesioner

Rating scales dan kuesioner merupakan pendekatan pengukuran kepuasan kerja yang paling umum dipakai dengan menggunakan kuesioner dimana *rating scales* secara khusus disiapkan.

2. *Critical Incidents*

Disini individu menjelaskan kejadian yang menghubungkan pekerjaan mereka yang mereka rasakan terutama memuaskan atau tidak memuaskan.

3. *Interviews*

Interview merupakan prosedur pengukuran kepuasan kerja dengan melakukan wawancara tatap muka dengan pekerja. Hal ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara berhati-hati kepada pekerja dan mencatat jawabannya secara sistematis.

Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Rivai (2020:122) untuk mengukur kepuasan kerja seorang pegawai dapat dilihat dari:

1. Kepuasan terhadap gaji

Aspek ini mengukur kepuasan pegawai sehubungan dengan gaji yang diterimanya dan adanya kenaikan gaji, yaitu besarnya gaji yang diterima sesuai dengan tingkat yang dianggap sepadan. Upah dan gaji

memang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Upah dangaji juga menggambarkan berbagai dimensi dari kepuasan kerja.

2. Kepuasan Kerja Terhadap Rekan Kerja

Aspek ini mengukur kepuasan kerja berkaitan dengan:

- a) Hubungan dengan rekan kerja.
- b) Rekan kerja yang memberikan dukungan terhadap rekannya yang lain
- c) Suasana kerja yang nyam dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai.
- d) Rekan kerja yang menyenangkan atau hubungan dengan rekan kerja yang rukun.

3. Kepuasan Kerja Terhadap Pekerjaan

Aspek yang mengukur kepuasan kerja terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, seperti :

- a) Kesempatan untuk berekreasi dan variasi dari tugas
- b) Kesempatan untuk menyibukkan diri.
- c) peningkatan pengetahuan, tanggung jawab, otonomi, pemerdayaan pekerjaan, dan kompleksitas pekerjaan.

4. Kepuasan Kerja Terhadap Atasan

Aspek ini mengukur kepuasan kerja seseorang terhadap atasannya. Pegawai lebih menyukai bekerja dengan atasan yang bersikap mendukung, penuh perhatian, hangat dan bersahabat, memberi pujian atas kinerja yang baik dari bawahan, mendengar pendapat dari

bawahan, dan memusatkan perhatian kepada pegawai (*employed centered*) dari pada bekerja dengan pimpinan yang bersifat acuh tak acuh, kasar, dan memusatkan dirinyakepada pekerjaan (*job centered*).

Pengetahuan

Pengertian Pengetahuan

Menurut Yuniarsih & Suwatno (2020:25) semua perusahaan pastinya selalu menginginkan karyawan yang mempunyai pengetahuan yang luas. Karyawan yang memiliki pengetahuan tentunya adalah suatu keunggulan serta kekuatan bagi perusahaan. Dengan adanya pengetahuan maka karyawan akan dapat memahami pekerjaan yang semestinya dilakukan. Cepat dalam proses adaptasi serta dapat berkembang dalam pekerjaannya berdasarkan pengetahuan yang karyawan dimiliki. Yuniarsih dan Suwanto menjelaskan jika pengetahuan ialah informasi yang milikiterkhususdibidang yang spesifik. Sedangkan menurut Khasanah(2020:18) memaparkan bahwa pengetahuan ialah hasil tahu seseorang pada suatu objek dari indera yang seseorang miliki (telinga, mata, hidung, serta lainnya) atau penginderaan manusia

Tingkat Pengetahuan

Menurut Notoatmodjo (2019:122) pengetahuan seseorang terhadap suatu objek mempunyai intensitas atau tingkatan yang berbeda. Secara garis besardibagi menjadi 6 tingkat pengetahuan, yaitu :

1. Tahu (*Know*)

Tahu diartikan sebagai recall atau memanggil memori yang telah ada sebelumnya setelah mengamati sesuatu yang spesifik dan seluruh bahan yang telah dipelajari atau rangsangan yang telah diterima. Tahu disini merupakan tingkatan yang paling rendah. Kata kerja yang digunakan untuk mengukur orang yang tahu tentang apa yang dipelajari yaitu dapat menyebutkan, menguraikan, mengidentifikasi, menyatakan dan sebagainya.

2. Memahami (*Comprehention*)

Memahami suatu objek bukan hanya sekedar tahu terhadap objek tersebut, dan juga tidak sekedar menyebutkan, tetapi orang tersebut dapat menginterpretasikan secara benar tentang objek yang diketahuinya. Orang yang telah memahami objek dan materi harus dapat menjelaskan, menyebutkan contoh, menarik kesimpulan, meramalkan terhadap suatu objek yang dipelajari.

3. Aplikasi (*Application*)

Aplikasi diartikan apabila orang yang telah memahami objek yang dimaksud dapat menggunakan ataupun mengaplikasikan prinsip yang diketahui tersebut pada situasi atau kondisi yang lain. Aplikasi juga diartikan aplikasi atau penggunaan hukum, rumus, metode, prinsip, rencana program dalam situasi yang lain.

4. Analisis (*Analysis*)

Analisis adalah kemampuan seseorang dalam menjabarkan atau memisahkan, lalu kemudian mencari hubungan antara komponen-komponen dalam suatu objek atau masalah yang diketahui. Indikasi bahwa pengetahuan seseorang telah sampai pada tingkatan ini adalah jika orang tersebut dapat membedakan, memisahkan, mengelompokkan, membuat bagan (diagram) terhadap pengetahuan objek tersebut.

5. Sintesis (*Synthesis*)

Sintesis merupakan kemampuan seseorang dalam merangkum atau meletakkan dalam suatu hubungan yang logis dari komponen pengetahuan yang sudah dimilikinya. Dengan kata lain suatu kemampuan untuk menyusun formulasi baru dari formulasi yang sudah ada sebelumnya

6. Evaluasi (*Evaluation*) Evaluasi merupakan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu objek tertentu. Penilaian berdasarkan suatu kriteria yang ditentukan sendiri atau norma-norma yang berlaku dimasyarakat.

Indikator Pengetahuan

Menurut Khasanah (2020:18) indikator pengetahuan terbagi menjadi 3

yaitu:

1. Pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab

2. Pengetahuan teknis dan procedural
3. Kemampuan memecahkan masalah berdasarkan pengetahuan yang dimiliki
4. Kesiapan mengikuti pelatihan atau pengembangan

Efikasi Diri

Pengertian Efikasi Diri

Menurut Cahyadi (2021:5) efikasi diri adalah pandangan atau persepsi pada diri tentang bagaimana diri dapat berfungsi sesuai situasi yang sedang dihadapi. Efikasi diri secara umum tidak berkaitan dengan keahlian yang dimiliki individu melainkan lebih kepada psikologis atau keyakinan individu. Menurut Ghufron (2020: 73) Efikasi diri merupakan salah satu aspek pengetahuan tentang diri atau self-knowledge yang paling berpengaruh dalam kehidupan manusia sehari-hari. Hal ini disebabkan efikasi diri yang dimiliki ikut mempengaruhi individu dalam menentukan tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan, termasuk didalamnya perkiraan berbagai kejadian yang akan dihadapi. Menurut Widiyanti & Marheni (2021:72) efikasi diri penting dimiliki oleh kalangan remaja agar mampu terus menghadapi segala perubahan yang terjadi. Efikasi diri berhubungan dengan keyakinan bahwa diri memiliki kemampuan melakukan tindakan yang diharapkan.

Aspek-Aspek Efikasi Diri

Menurut Risnawita (2020: 80-81) efikasi diri pada diri tiap individu akan berbeda antara satu individu dengan yang lainnya berdasarkan tiga dimensi. Berikut ini adalah tiga dimensi tersebut

1. Dimensi tingkat (level)

Dimensi ini berkaitan dengan derajat kesulitan tugas ketika individu merasa mampu untuk melakukannya. Apabila individu dihadapkan pada tugas-tugas yang disusun menurut tingkat kesulitannya, maka efikasi diri individu mungkin akan terbatas pada tugas-tugas yang mudah, sedang, atau bahkan meliputi tugas-tugas yang sulit, sesuai dengan batas kemampuan yang dirasakan untuk memenuhi tuntutan perilaku yang dibutuhkan masing-masing tingkat. Dimensi ini memiliki implikasi terhadap pemilihan tingkah laku yang akan dicoba atau dihindari. Individu akan mencoba tingkah laku yang dirasa mampu dilakukannya dan menghindari tingkah laku yang berada di luar batas kemampuan yang dirasakannya.

2. Dimensi kekuatan (strength)

Dimensi ini berkaitan dengan tingkat kekuatan dari keyakinan atau pengharapan individu mengenai kemampuannya. Pengharapan yang lemah mudah digoyangkan oleh pengalaman-pengalaman yang tidak mendukung.

Meskipun mungkin ditemukan pengalaman yang kurang menunjang. Dimensi ini biasanya berkaitan langsung dengan dimensi level, yaitu makin tinggi taraf kesulitan tugas, makin lemah keyakinan yang dirasakan untuk menyelesaikannya.

3. Dimensi generalisasi (generality)

Dimensi ini berkaitan dengan luas bidang tingkah laku yang mana individu merasa yakin akan kemampuannya. Individu dapat merasakan 11 yakni terhadap kemampuan dirinya. Apakah sebatas pada sesuatu aktivitas dan situasi tertentu atau pada serangkaian aktivitas dan situasi yang bervariasi

Indikator Efikasi Diri

Menurut Ghufron (2020:75) Indikator efikasi diri sebagai berikut:

1. Keyakinan terhadap kemampuan menyelesaikan tugas
2. Keteguhan dalam menghadapi hambatan
3. Kemampuan mengambil keputusan
4. Percaya diri dalam situasi kerjabaaru atau tidak terduga

Motivasi

Pengertian motivasi

Menurut Susilo et al. (2023:12) motivasi kerja sebagai sebuah situasi yang dapat membangkitkan, mengarahkan, dan memelihara perilaku yang berkaitan dengan lingkungan kerja. Menurut Kurniawan (2022:72) motivasi kerja adalah suatu setata atau kumpulan perilaku yang memberikan landasan bagi seseorang untuk bertindak dalam suatu cara yang diarahkan kepada tujuan spesifik tertentu. Menurut Afandi (2021:23) yang menyatakan bahwa motivasi merupakan suatu keinginan yang muncul pada diri seseorang atau individu karena seseorang itu terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk mengerjakan aktivitas dengan

ikhlas, perasaan senang, dan bersungguh-sungguh sehingga hasil dari aktivitas yang dilakukan mendapatkan hasil yang baik serta berkualitas.

Berdasarkan beberapa pendapat maka dapat disimpulkan motivasi kerja adalah semangat dan keinginan seseorang untuk bekerja dengan baik demi mencapai tujuan tertentu.

Tujuan Pemberian Motivasi Kerja

Tujuan pemberian motivasi menurut Hasibuan (2018:221) adalah sebagai berikut :

- a. Medorongairahdansemangatkerjakaryawan.
- b. Meningkatkanmoraldan kepuasankerjakaryawan.
- c. Meningkatkanproduktivitaskerja karyawan.
- d. Mempertahankanloyalitasdankestabilankaryawan perusahaan.
- e. Meningkatkankedisiplinandanmenurunkantingkatabsensi karyawan.
- f. Mengefektifkanpengadaan karyawan.
- g. Menciptakansuasanadanhubungankerjayang baik.
- h. Meningkatkankreatifitasdanpartisipasikaryawan.
- i. Meningkatkaningkatkesejahteraankaryawan.
- j. Mempertinggiratatanggungjawabkaryawanterhadaptugas– tugasnya.
- k. Meningkatkanefisiensipenggunaanalat-alatdan bahanbaku.

Indikator Motivasi Kerja

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator motivasi dari teori Maslow.

Teori hirarki kebutuhan dari Abraham Maslow yaitu sebagai berikut :

1. Kebutuhan fisiologis (*Physiological-need*)

Indikator.

- a) Gaji yang mencukupi kebutuhan hidup sehari-hari.
- b) Fasilitas istirahat yang memadai.

2. Kebutuhan rasa aman (*Safety-need*)

Indikator :

- a) Lingkungan kerja yang aman dari risiko kecelakaan.
- b) Adanya jaminan kesehatan atau asuransi kerja.

3. Kebutuhan sosial (*Social-need*)

Indikator.

- a) Hubungan baik dengan rekan kerja.
- b) Komunikasi terbuka dan positif antara karyawan.

4. Kebutuhan penghargaan (*Esteem-need*)

Indikator:

- a) Pengakuan dari atasannya atas hasil kerja.
- b) Pemberian penghargaan seperti bonus atau karyawan teladan.

5. Kebutuhan aktualisasi diri (*Self-actualization need*)

Indikator :

- a) Kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan diri.
- b) Kesempatan untuk naik jabatan atau mengembangkan karier.

Penelitian Lain Yang Relevan

Berdasarkan kajian teori yang dilakukan, berikut ini dikemukakan penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel-variabel yang diteliti sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Nama, Tahun, Judul	Hasil Penelitian
1	Fernando Stefanus Lodjo (2024) Pengaruh Pelatihan, Pemberdayaan Dan Efikasi Diri Terhadap Kepuasan Kerja	Hasil penelitian diperoleh bahwa pelatihan, pemberdayaan dan efikasi diri secara bersamaan signifikan terhadap kepuasan kerja. Pelatihan signifikan terhadap kepuasan kerja. Pemberdayaan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Efikasi diri signifikan terhadap kepuasan kerja. Dapat disimpulkan bahwa variabel pemberdayaan merupakan variabel yang lemah.
2	Putri, Sekar Sukma (2024) Pengaruh Kecerdasan Emosional, Efikasi Diri, Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Xyz Di Kabupaten Bekasi	Hasil penelitian menunjukkan Kecerdasan Emosional (X1) terhadap Kepuasan Kerja (Y) berpengaruh positif dan signifikan, 2) Efikasi Diri (X2) terhadap Kepuasan Kerja (Y) berpengaruh positif dan signifikan, 3) Motivasi terhadap Kepuasan Kerja (Y) berpengaruh positif dan signifikan.
3	Erikson Chandra Rianto Hutagalung (2024) Pengaruh Pengetahuan,	Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang bagaimana aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja berkontribusi terhadap kepuasan kerja, serta implikasinya terhadap manajemen sumber daya

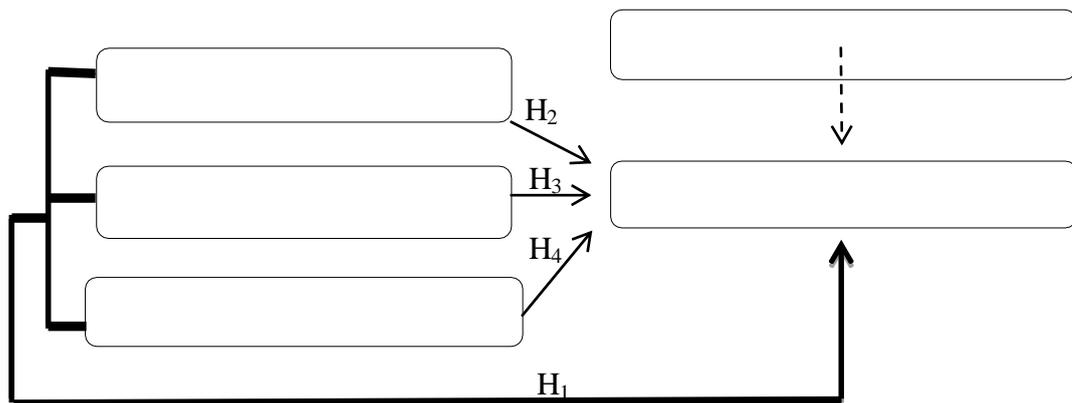
	Keterampilan, dan Sikap Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kementerian Investasi RI/BKPM	manusiadi lingkungan pemerintah. Penelitian ini relevan bagi praktik manajerial, khususnya dalam merancang kebijakan SDM yang meningkatkan kepuasan kerja dan efisiensi organisasi. Penelitian ini juga menawarkan kontribusi teoritis dengan mengkaji dan memperluas literatur tentang pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam konteks kepuasan kerja di sektor pemerintah.
--	---	---

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025.

Kerangka Berfikir

Padapenelitianini akandijelaskanbagaimanapengaruh Pengetahuan (X_1), Efikasi Diri (X_2), dan Motivasi (X_3), terhadap Kepuasan Kerja (Y). Hubungan pengaruh dari variabel penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025.

Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, landasan teori dan kerangka berfikir yang telah diuraikan dan dijelaskan diatas maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Diduga terdapat Pengaruh secara simultan Pengetahuan, Efikasi Diri, Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.
2. Diduga terdapat Pengaruh secara parsial Pengetahuan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.
3. Diduga terdapat Pengaruh secara parsial Efikasi Diri Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.
4. Diduga terdapat Pengaruh secara parsial Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.