

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. LANDASAN TEORI

1. Kepuasan Kerja

1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan adalah perasaan senang, gembira, dan lega karena sudah terpenuhi hasrat hatinya. Kepuasan kerja atau biasa disebut (*Job Satisfaction*) didefinisikan Situasi psikologis sebuah perasaan menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja atau karyawan didalam lingkungan pekerjaan karena peranannya dalam organisasi dan kebutuhannya terpenuhi dengan baik. Karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat dipengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya (Dessler 2015). Dalam pernyataan diatas bahwa yang berperan dalam kepuasan kerja ialah karyawan itu sendiri sebagai pemain atau pemerannya yang memiliki rasa sehingga karyawan merasakan pengaruh terhadap apa yang dilakukan dalam pekerjaannya. Kepuasan yang dirasakan oleh setiap karyawan merupakan perbandingan apa yang telah diterima dari hasil yang telah dikerjakannya dengan apa yang diharapkannya. Beberapa pengertian/definisi tentang kepuasan kerja menurut para ahli.

Menurut Robbin (2015) Kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) adalah peranan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik – karakteristik. dan dalam Robbin (2015) Disebutkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaanantara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini haruslah diterima.

Menurut Robbin (2015) Ukuran kepuasan sangat didasarkan atas kenyataan yang dihadapi dan diterima sebagai kompensasi usaha dan tenaga yang diberikan.

Dengan adanya pendapat dari para ahli diatas dapat di katakan bahwa kepuasan kerja ialah sebuah pembentukan karakteristik baik didalam pekerjaan, yang didasarkan oleh motivasi diri karna adanya banyaknya imbalan yang diterima berupa kompensasi dari hasil usaha dan tenaga.

1.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, menurut Mangkunegara (2015) yaitu :

1. Faktor pegawai, Yaitu kecerdasan IQ, kecakapan khusus, umum jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, Yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi social, dan hubungan kerja.

Dalam faktor tersebut ternyata kepribadian pegawai/ karyawan sangat mempengaruhi, karena kepribadian yang baik dan potensi diri yang berkualitas dapat meningkatkan pengaruh positif terhadap lingkungan dalam bekerja sehingga mampu menciptakan kerjaan yang baik berkualitas dalam ruang lingkup pekerjaan yang mempengaruhi kepuasan kerja.

1.3. Pengaruh Kepuasan Kerja

Pengaruh kepuasan kerja sangat baik jika kebutuhan pekerja dapat terpenuhi dengan baik sehingga sikap respon yang positif dapat ditunjukkan, Terdapat sedikit kemungkinan yang merasakan ketidakpuasan. Ketidakpuasan pekerja dapat ditunjukkan dengan caranya masing-

masing. Robins (2015) menunjukkan empat tanggapan yang berbeda satu sama lain dalam dimensi konstruktif/destruktif dan aktif/pasif, dengan penjelasan sebagai berikut :

a. Keluar

Ketidakpuasan ditunjukkan melalui perilaku diarahkan pada meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru atau mengundurkan diri.

b. Suara

Ketidakpuasan ditunjukkan melalui usaha secara aktif dan konstruktif untuk memperbaiki keadaan, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan berbagai bentuk aktivitas perserikatan.

c. Kesenangan

Ketidakpuasan ditunjukkan secara pasif, tetapi optimistis dengan menunggu kondisi untuk memperbaiki, termasuk dengan berbicara bagi organisasi dihadapan kritik eksternal dan memercayai organisasi dan manajemen melakukan hal yang benar.

d. Pengabaian

Ketidakpuasan ditunjukkan melalui tindakan secara pasif membiarkan kondisi semakin buruk, termasuk kemangkiran atau keterlambatan secara kronis, mengurangi usaha, meningkatkan tingkat kesalahan.

Jika dilihat dari uraian diatas ini bahwa masing-masing karyawan memiliki perbedaan dalam menyikapi ketidakpuasan dalam dirinya karena masing-masing karyawan memiliki karakter yang berbeda dan memiliki rasa yang berbeda dalam merasakan ketidakpuasan didalam ruang lingkup perusahaan.

1.4. Indikator Kepuasan Kerja

Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja, Menurut Jossuha (2013) dapat digunakan *Job descriptive index* (JDI). Ada lima faktor berdasarkan *Job Descriptive index* yaitu:

1. *The work it self* (pekerjaan itu sendiri)

Sejauh mana pekerjaan menyediakan individu dengan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab. karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan kecakapan serta menawarkan variasi pekerjaan, kebebasan dan tanggapan tentang sejauh mana pekerjaannya.

pada umumnya individu lebih menyukai pekerjaan yang memberikan peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta memberi beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik tentang seberapa baik pekerjaannya. Karakteristik ini yang membuat pekerjaan lebih menantang secara mental. Jossuha (2013)

2. *Pay* (upah)

Karyawan menginginkan system pembayaran yang adil, tidak ambigu, dan sesuai dengan harapannya. Ketika pembayaran adil dan sesuai dengan tuntutan pekerja, tingkat keterampilan individual, dan standar pembayaran karyawan, maka ada kemungkinan terciptanya kepuasan. Jossuha, (2013)

3. *Promotion Opportunities* (peluang promosi)

Kesempatan untuk memiliki peningkatan dalam hirarki. Kepercayaan karyawan untuk melihat masa depan atau jenjang karir yang pasti pada perusahaan bila karyawan tersebut bekerja dengan baik.

Promosi mengacu pada kemajuan posisi dari tanggung jawab yang meningkat. Promosi merupakan kemajuan karyawan untuk pekerjaan yang lebih baik, baik dari segi tanggung jawab yang lebih besar, status prestise yang lebih, keahlian khusus yang lebih besar, dan meningkatnya tingkat upah atau gaji. Jossuha, (2013)

4. *Supervision* (pengawasan)

Pengawasan adalah kemampuan pengawas untuk memberikan bantuan teknis maupun dukungan, baik dalam hal mengarahkan, memimpin, dan mengembangkan karyawan yang bekerja dibawah divisinya.

SDM yang melakukan pekerjaan perlu didampingi oleh seorang *supervisor*, agar pelaksanaan pekerjaan dapat lebih terarah dan tepat mutu Jossuha, (2013). Sebagian besar study menunjukkan hasil bahwa karyawan akan lebih puas dengan pemimpin yang lebih bijaksana, memperhatikan kemajuan, perkembangan dan prestasi kerja karyawannya. Jossuha,(2013)

5. *Coworkers* (Rekan Kerja)

Rekan kerja dapat menunjukkan kompetensinya, bersikap ramah, bekerjasama, bersahabat, dan saling menghormati sehingga memungkinkan terciptanya keharmonisan social atau lingkungan kerja yang mendukung. Rekan kerja merupakan sumber kepuasan bagi karyawan secara pribadi. Suatu pekerjaan lebih dinikmati jika ada kecocokan dengan rekan kerja yang berdampak positif terhadap kepuasan kerja.

Sebagian besar karyawan menganggap bahwa dengan bekerja, karyawan dapat memenuhi kebutuhan untuk berinteraksi sosial. Oleh karena itu, memiliki rekan kerja yang ramah dan suportif mampu meningkatkan kepuasan kerja. Jossuha,(2013).

6. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan salah satu bagian dari strategi dan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh perusahaan, agar mampu bertahan dalam persaingan usaha dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Kualitas layanan telah menjadi satu tahap dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi persaingan antar organisasi/perusahaan, perkembangan teknologi, tahap perekonomian dan sosial budaya di masyarakat.

2.1 Pengertian Kualitas Layanan

Tjiptono (2016), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono (2014), Definisi Kualitas Layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Tjiptono (2014), Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Berdasarkan dari pengertian diatas yang membahas tentang kualitas layanan, dapat disimpulkan bahwa, kualitas layanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh konsumen, dan menjadi tolak ukur agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.

2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan

Menciptakan pelayanan yang berkualitas tidak semudah seperti yang kita bayangkan. Banyak faktor yang perlu untuk dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan, berdampak signifikan terhadap kegiatan operasional organisasi secara keseluruhan dan juga terhadap sumberdaya manusia dalam organisasi tersebut.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2016), faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan), dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif.

Jika persepsi terhadap layanan melebihi apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan merupakan kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya apabila persepsi pelayanan lebih buruk dibandingkan dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut buruk. Berdasarkan pernyataan tersebut, Fandi Tjiptono (2016), mengungkapkan adanya terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa dan kelima faktor dominan tersebut diantaranya, yaitu.

1. Berwujud (*Tangible*)

yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.

2. Empati (*Empaty*) yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera. Agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para konsumen.

3. Cepat Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumen, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.

4. Keandalan (*Reability*) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Contoh dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.

5. Kepastian (*Assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Contoh dalam hal ini antara lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.

Bisa kita lihat faktor faktor kualitas pelayanan yang baik pada penjelasan diatas jika kita perhatikan dengan baik kualitas pelayanan akan menuai hasil yang memuaskan dengan respon yang baik terhadap pelanggan akan membuat pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan, sehingga tertanam rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

2.3 Indikator Kualitas Layanan

Menurut Jossuha (2013), terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Reliability*).

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan layanannya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*).

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaannya, serta menginformasikan kapan layanan akan diberikan dan kemudian memberikan layanan secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance*).

Yakni perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminannya juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

4. Empaty (*Emphaty*).

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti fisik (*Tangibles*).

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

B. PENELITIAN TERDAHULU

Hasil-hasil dari penelitian sebelumnya yang digunakan untuk referensi dalam penelitian ini adalah :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
1.	Henry Haris (2017)	Pengaruh kepuasan kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung	X1 (Kepuasan kerja) X2 (Komitmen Organisasi) Y (Kualitas Pelayanan)	Metode Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan kualitas layanan berada pada kategori cukup baik. Kepuasan kerja memiliki pengaruh sebesar 18,93% terhadap kualitas layanan, komitmen organisasional memiliki pengaruh sebesar 29,79% terhadap kualitas layanan secara keseluruhan pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan sebesar 48,72% sedangkan sisanya sebesar 51,28% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

2.	Yunita Irene Jossuha, Endo Wijaya Kartika, Agung Hariyanto (2013)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan melalui kinerja karyawan Fave Hotel MEX Surabaya	X1 (Kepuasan kerja) X2 (Komitmen Organisasional) Y (Kualitas Pelayanan)	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja positif dan signifikan mempengaruhi kualitas layanan melalui kinerja karyawan di Fave Hotel MEX Surabaya.
3.	Ni Made Dwi Puspitawati (2014)	Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kualitas Layanan Hotel Hyatt Bali	X (Kepuasan kerja) Y1 (Komitmen Organisasional) Y2 (Kualitas Pelayanan)	Metode Analisis Jalur	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional maupun kualitas layanan sementara komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Implikasi penelitian menunjukkan bahwa kesesuaian antara beban kerja dan gaji sangat penting diperhatikan terbaik.
4.	Bayu Aji (2017)	Pengaruh Komitmen	X1(Komitmen	Metode analisis	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen

		Organisasio nal, Kepuasan kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap kualitas layananPT. Kereta Api Indonesia Daop VI Yogyakarta	Organisasio nal), X2 (Kepuasan kerja) X3 (Budaya Organisasi) Y (Kualitas Pelayanan	regresi linier berganda	organisasional, kepuasan kerja, dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan
5.	Subari Subari (2019)	Pengaruh semangat kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan aparatur Negara pada kantor kecamatan way seputih Kabupaten Lampung Tengah	X1 (semangat kerja), X2 (Kepuasan kerja), Y1 (kualitas pelayanan)	Regresi Linier Berganda	<i>Hasil analisis yaitu ada pengaruh Semang at Kerja terhadap K ualitas Pelayanan Aparatur sipil negara. Hal ini terjadi karena aparatur sipil negara memiliki semangat kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang tinggi pula. Ada</i>

pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur sipil negara. Hal ini terjadi karena kepuasan kerja aparatur sipil negara telah dipenuhi. Ada pengaruh Semangat Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur sipil negara.

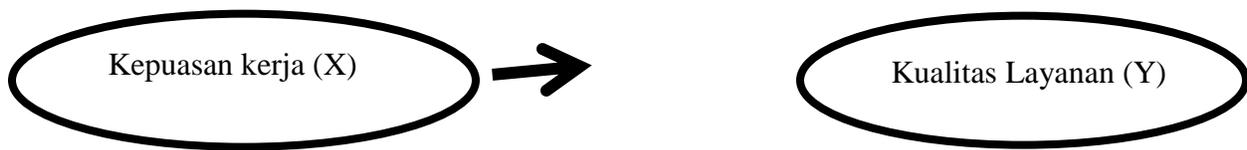
6.	Muhammad Muzamil Ghayas, Javad Hussain (2015)	Job Satisfaction, Service Quality and The customer Satisfaction in the it Sector Of Karachi	X1 (kepuasan kerja), X2 (kepuasan pelanggan) Y (Kualitas Layanan)	Metode Structural Equation Modeling	Hasil menunjukkan bahwa delapan aspek kepuasan kerja yang dipelajari dalam penelitian memiliki dampak positif yang signifikan pada kepuasan pelanggan dan kualitas layanan.
----	---	---	---	-------------------------------------	---

7.	Elias Eliana (2018)	Impact Of Job Satisfaction On Public Service Quality: Evidence From Syria	X (kepuasan kerja), Y (Kualitas Layanan)	Metode Deskriptif	Hasil menunjukkan kesenjangan negatif antara pelayanan yang diharapkan dan layanan yang diterima dalam semua dimensi kualitas dan tidak ada korelasi yang signifikan antara kepuasan dan kualitas layanan Suriah umum pendirian untuk asuransi.
8.	Gabriel Gazzoli, Murat Hancer, Yumi Park (2010)	The Role And Effect Of Job Satisfaction And Empowerme nt On Customer, A Study In The Restaurant Industry	X1 (pemberday aan karyawan), X2 (kepuasan kerja) Y (Kualitas Layanan)	Metode Deskriptif	Hasil menunjukkan bahwa pemberdayaan dan kepuasan kerja memiliki dampak signifikan pada pelanggan persepsi kualitas layanan.
9.	Ali Sorayaei, Sayyed	Study Of the Relationship between Job	X1 (kepuasan	Metode survey Korelasi	Hasil penelitian menunjukkan

	Hossein Ghoraysh eian (2013)	Satisfaction And Service Quality : A Case Study In Tejarat Bank In Amol, Iran	kerja) Y (Kualitas Layanan)		positif dan bermakna hubungan antara kepuasan kerja dan kualitas layanan dicabang bank Tejarat di Amol.
10.	Ping he, Hank Findley, Robert Wheatley (2013)	The effect of Training on Job Satisfaction And Service Quality Among temporary Employees : the mediating role of affective comitment	X1 (Pelatihan) X2 (Komitmen efektif) x3 (kepuasan Kerja) Y1(Kualitas layanan)	Metode statistickdesk riptif	Hasil penelitian ini menyorot bahwa pengusaha harus menerapkan pelatihan dan menggunakannya sebagai praktik strategis untuk meningkatkan hasil bagi karyawan sementara dan organisasi.

C. Kerangka Berfikir

Berdasarkan uraian dari Latar Belakang, maka masalah yang dijawab dalam penelitian ini adalah mengetahui tingginya pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas layanan. Maka disusunlah kerangka pikir sebagai berikut :



Gambar 2. 1 kerangka berpikir

D. HIPOTESIS

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori, perumusan masalah serta penelitian terdahulu, maka penulis mengajukan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penulisan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H_a = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap kualitas layanan pada PT. Matahari Departement store Plaza Mulia Samarinda.

H_o = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap kualitas layanan pada PT. Matahari Departement store Plaza Mulia Samarinda.