

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kepuasan Kerja

##### 1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan, kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan menyukai pekerjaan. Sikap ini digambarkan oleh kedisiplinan, moral kerja dan prestasi dalam bekerja. Kepuasan kerja dapat dirasakan di dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan juga kombinasi luar dan dalam pekerjaan.<sup>22</sup>

Menurut Rivai dan Sagala, kepuasan kerja adalah gambaran seseorang atas perasaan puas atau tidak puasnya dan senang atau tidak senang di dalam bekerja.<sup>23</sup>

Menurut Robbins, kepuasan kerja yaitu perasaan yang positif tentang pekerjaan seorang yang merupakan hasil sebuah evaluasi karakternya.<sup>24</sup>

Menurut Luthans, kepuasan kerja adalah keadaan emosional karyawan dimana terjadi atau tidaknya titik temu antara jasa karyawan dengan nilai bias jasa baik secara non finansial maupun finansial.<sup>25</sup>

---

<sup>22</sup> Yayah Khoerunnisa, “Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja (Studi Kasus Di Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu)”, Jurnal Investasi, Vol 5, No 2 (2019), 46.

<sup>23</sup> Ibid, 46.

<sup>24</sup> Rohimat Nurhasan, “Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Generasi- Y”, Jurnal Wacana Ekonomi, Vol 07, No 01, (2017), 16.

<sup>25</sup> Garry Surya Changgriawan, “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di One Way Production” Jurnal Agora, Vol 5, No 3 (2017), 2.

Menurut Umar, kepuasan kerja merupakan penilaian dan perasaan seorang atas pekerjaannya, terutama mengenai kondisi kerja yang berhubungan dengan apakah pekerjaannya bisa memenuhi kebutuhan, keinginan, dan juga harapan.<sup>26</sup>

Menurut Hantula, kepuasan kerja adalah tanggung jawab seorang pemimpin untuk mempertahankan organisasi dan karyawannya. Tanggung jawab yang dimaksud merupakan menciptakan organisasi yang bisa memuaskan karyawan secara psikologis.<sup>27</sup>

Menurut Handoko, kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang tidak menyenangkan maupun menyenangkan dari sudut pandang karyawan memandang mengenai pekerjaannya.<sup>28</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sebuah ungkapan perasaan atau sikap dari seseorang terhadap pekerjaannya, hubungan dengan rekan kerja, pengawasan, kesempatan promosi dan perasaan puas terhadap pekerjaannya.

## 2. Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja

Dimensi dan Indikator kepuasan kerja menurut Robbins meliputi<sup>29</sup> :

---

<sup>26</sup> Windy Putri Ariati, “Pengaruh Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Employee Engagement Di Perwiratama Group”, Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan, Vol 13, No 01, (2020), 34.

<sup>27</sup> Saifudin, “Peran Organizational Psychology Dalam Membentuk Kepuasan Kerja Karyawan Perbankan Syariah”, Indonesian Journal Of Islamic Psychology, Vol 2, No 2, (2020), 295.

<sup>28</sup> Zulfahmi Septian Dwi Pangestu, “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan Perum Perhutani Ngawi)”, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 43, No 01, (2017), 159.

<sup>29</sup> Tjiong Fei Lie, “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Pada CV Union Event Planner”, Jurnal Agora, Vol 6, No 1 (2018), 1-2

a. Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan menjadi sumber kepuasan didalam bekerja, dimana sebuah pekerjaan memberikan tugas yang menarik, menyediakan kesempatan untuk belajar, tugas yang sesuai dengan keahlian pegawai, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk pegawai. Kebebasan tersebut membuat kesenangan dan kepuasan kerja pegawai dapat tercipta. Pada dimensi ini indikator berupa pekerjaan yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

b. Imbalan/gaji

Imbalan yang diterima oleh pegawai merupakan faktor penentu yang paling penting bagi kepuasan pegawai. Sejumlah uang yang diterima pegawai menjadi penilaian kepuasan, dimana hal ini dipandang sebagai hal yang dianggap layak dan pantas. Pada dimensi ini indikator berupa jumlah yang diberikan instansi sesuai dengan beban kerja dan rasa keadilan yang diberikan instansi sesuai beban pekerjaan.

c. Kesempatan/Promosi

Terbukanya memperoleh kenaikan jabatan membuat pegawai mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan dirinya dan memperluas keahlian menjadi dasar penting untuk kemajuan dalam instansi sehingga menciptakan kepuasan. Pada dimensi ini indikator berupa mempunyai peluang untuk

mendapatkan promosi, adanya rasa keadilan guna memperoleh promosi, dan memiliki peluang untuk memperluas keahliannya.

d. Pengawas

Dilihat dari kemampuan atasan guna memberikan dukungan dan bantuan teknis. Atasan yang mempunyai hubungan baik dengan bawahan serta bisa memahami kepentingan bawahannya dan memberikan dampak positif terhadap bawahan maka akan menimbulkan kepuasan kerja para pegawai. Pada dimensi ini indikator berupa atasan mampu memberikan keadilan didalam penugasan, atasan dapat memberikan penugasan berdasarkan kompetensi, dan atasan mampu memberi keadilan dalam pengambilan keputusan mengenai pekerjaan.

e. Rekan kerja

Rekan kerja yang mendukung merupakan sumber kepuasan kerja tersendiri bagi seorang pegawai. Bagi seorang pegawai bekerja juga merupakan mengisi akan kebutuhan interaksi sosial. Selain itu kelompok kerja, terutama tim yang kompak bertindak sebagai sumber dukungan, nasihat, kenyamanan, dan bantuan pada individu akan memberikan kepuasan yang meningkat bagi pegawai. Pada dimensi ini indikator berupa rekan kerja yang menyenangkan dan rekan kerja yang kompeten.

### 3. Faktor - Faktor Kepuasan Kerja

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Robbins yaitu<sup>30</sup> :

a. *Mentally Challenging Work*. (Pekerjaan Yang Menantang Mental)

Faktor *mentally challenging work* pegawai dalam kepuasan kerja menggambarkan bahwa pegawai lebih suka dengan pekerjaan yang memberi peluang kepadanya untuk menggunakan semua kemampuannya guna menyelesaikan pekerjaan yang diberikan secara bebas. Pegawai mengharapkan tanggapan dari atasannya tentang pekerjaan yang telah di kerjakan seberapa baik. Pekerjaan yang dianggap tidak menantang akan membuat pegawai bosan, dan juga sebaliknya jika pekerjaan terlalu menantang dan sulit dikerjakannya akan membuat pegawai frustrasi.

b. *Equitable Rewards*. (Imbalan yang adil)

Pegawai menginginkan kebijakan dari perusahaan dalam kesempatan promosi dan pembayaran yang adil dan sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan kerja akan timbul jika pembayaran gaji dibuat secara adil, sesuai dengan pekerjaan, dan standart yang berlaku, serta sesuai kemampuan pegawai. Walaupun semua pegawai tidak bertujuan hanya mencari uang semata.

---

<sup>30</sup> Meithiana Indrasari, *Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Indomedia Pustaka, 2017), 44

- c. *Supportive Working Conditios*. (Kondisi kerja yang mendukung)

Pegawai akan selalu melihat lingkungan kerja guna untuk memperoleh kenyamanan. Pegawai tidak menyukai jika fasilitas kerja tidak sesuai atau tidak menyenangkan dan berbahaya untuk keselamatan jiwa. Pegawai menginginkan suasana kerja seperti suasana ketika sedang berada di rumah.

- d. *Supportive Colleagues*. (Rekan-rekan yang mendukung)

Pegawai bekerja tidak hanya untuk penghargaan fisik ataupun uang semata. Bagi pegawai kerja pada dasarnya yaitu guna memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Dengan adanya dukungan dari teman kerja yang baik akan memberi kepuasan kerja tersendiri pegawai. Sikap pemimpin juga berpengaruh pada kepuasan pegawai.

#### 4. Ketidakpuasan Kerja Pegawai

Cara mengungkapkan ketidakpuasan pegawai menurut Robbins yaitu<sup>31</sup> :

- a. Keluar (*Exit*). Respon dari exit ini menggambarkan perilaku ketidakpuasan kerja yang diperlihatkan dengan meninggalkan pekerjaannya, termasuk mencari pekerjaan yang lain.
- b. Menyuarakan (*Voice*). Respon voice yaitu perilaku ketidakpuasan kerja yang diperlihatkan dengan cara usaha aktif dan konstruktif guna memperbaiki kondisi, termasuk

---

<sup>31</sup> Umi Anugerah Izzati, *Psikologi Industri Dan Organisasi*, (Surabaya: Penerbit Bintang Surabaya, 2019), 81-82

menyampaikan saran perbaikan, dan membahas persoalan dengan atasan.

- c. Kesetiaan (*Loyalty*). Respon loyalty merupakan ketidakpuasan kerja yang diperlihatkan dengan menanti secara pasif sehingga kondisi menjadi lebih baik, termasuk mendukung instansi terhadap kritik dari luar dan percaya jika instansi dan manajemen akan bertindak hal yang tepat untuk memperbaiki kondisi
- d. Mengabaikan (*Neglect*). Respon neglect merupakan perilaku ketidakpuasan kerja yang diperlihatkan dengan sikap membiarkan keadaan menjadi lebih buruk, termasuk sering datang terlambat, sering absen, dan membuat kesalahan dengan sebanyak- banyaknya.

## **B. Jenis Kelamin**

### **a. Pengertian Jenis Kelamin**

Menurut Santrock jenis kelamin adalah istilah yang mengacu pada dimensi biologis, dan bentuk tubuh pria dan wanita.<sup>32</sup> Menurut Fakih jenis kelamin adalah suatu sifat yang melekat pada pria dan wanita yang di konstruksikan secara sosial dan kultural.<sup>33</sup> Menurut Kerstan jenis kelamin merupakan bawaan dari lahir yang tidak bisa diubah dengan adanya perbedaan biologis

---

<sup>32</sup> John W Santrock, *Life Span Development:Perkembangan Masa Hidup*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012)

<sup>33</sup> Mansour Fakih, *Analisis Gender Dan Transformasi Sosial*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2013)

pada tubuh pria dan wanita.<sup>34</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin merupakan bagian dari seseorang yang menentukan pengelompokannya sebagai pria dan wanita.

b. Aspek- Aspek Jenis Kelamin

Aspek-aspek penentu jenis kelamin menurut Desmita yaitu<sup>35</sup> :

a. Perempuan

Secara biologis dilihat dari segi fisik, perempuan lebih kecil dari laki-laki, suaranya lebih lembut dan halus dari laki-laki, perkembangan tubuh perempuan terjadi lebih dini, perempuan kekuatannya tidak bisa sekuat laki-laki. Jika dilihat dari segi psikisnya ketika lagi menghadapi persoalan berat perempuan lebih cepat menangis bahkan sampai pingsan.

b. Laki-laki

Dilihat dari segi fisik laki-laki memiliki struktur fisiologi yang tangguh dan berwibawa karena adanya hormon testosteron yang mempengaruhi tubuh laki-laki sehingga laki-laki dengan mudanya membangun otot. Jika dari segi psikis laki-laki bisa lebih mandiri dari pada perempuan, bahkan laki-laki bisa memecahkan permasalahannya sendiri tanpa berbicara dengan siapapun.

---

<sup>34</sup> Rilla Sovitriana, *Kajian Gender Dalam Tinjauan Psikologi*, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2020), 11.

<sup>35</sup> Desmita, *Pengantar Psikologi Perkembangan*, (Bandung: Rosda, 2016).