

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kepuasan Kerja**

##### 1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan kepuasan kerja rendah memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya (Robbins & Judge, 2018). Siagian (2008) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang, baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya. Sementara As'ad (2004) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja suatu sikap yang positif dan menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk di dalamnya masalah finansial, kondisi sosial, kondisi fisik dan kondisi psikologis. Selanjutnya, Locke (dalam Wijono, 2015) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan individu.

Dari penjelasan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap umum yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya, sedangkan karyawan

yang tidak puas terhadap pekerjaannya cenderung menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya.

## 2. Aspek-aspek Kepuasan Kerja

Herzberg (dalam Robbins & Judge, 2018) mengemukakan beberapa aspek kepuasan kerja antara lain:

### a. Prestasi kerja

Keberhasilan karyawan menyelesaikan tugas serta mencapai prestasi yang tinggi. Hal ini berkaitan dengan karyawan dalam menghasilkan *output* yang lebih baik bagi perusahaan, berkualitas, dan tepat waktu.

### b. Pengakuan

Besar kecilnya penghormatan atau pengakuan dari atasan yang diberikan kepada karyawan atas kinerjanya. Hal ini berkaitan dengan ada atau tidaknya kemampuan atasan untuk mendengar, memahami, dan mengakui pendapat atas hasil pekerjaan karyawan.

### c. Pekerjaan itu sendiri

Besar kecilnya tantangan yang dirasakan oleh karyawan, minat terhadap pekerjaan, perhatian terhadap keselamatan kerja, variasi di dalam pekerjaan, pengaturan waktu kerja, dan rasa memiliki terhadap organisasi.

### d. Tanggung jawab

Besar kecilnya beban dan tanggung jawab yang diemban atau dimiliki karyawan terhadap tugasnya. Karyawan yang diberikan

tanggungjawab yang sesuai dengan kemampuannya membuat karyawan merasa dipercaya.

e. Promosi

Kesempatan untuk maju atau memperoleh peningkatan jabatan dalam karir selama bekerja. Adanya kesempatan yang sama yang dimiliki oleh seluruh karyawan untuk dapat memperoleh peningkatan jabatan.

f. Pengembangan potensi individu

Ada atau tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengembangan diri atau peningkatan kemampuan karyawan selama bekerja. Berkaitan dengan ada atau tidaknya pelatihan maupun kegiatan yang diberikan oleh pihak perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan maupun pengalaman karyawan.

Jewell dan Siegall (dalam Prestawan, 2010) beberapa aspek dalam mengukur kepuasan kerja adalah:

- a. Aspek psikologis yaitu kepuasan kerja yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan meliputi minat terhadap pekerjaan, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.
- b. Aspek fisik yaitu berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, pengaturan waktu istirahat, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan dan umur.

- c. Aspek sosial yaitu berhubungan dengan interaksi sosial, baik antar sesama karyawan dengan atasan maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya serta hubungan dengan anggota keluarga.
- d. Aspek finansial yaitu berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besar gaji, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas dan promosi.

Dari pemaparan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja terdiri dari aspek prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, promosi, pengembangan potensi individu. Selain itu aspek psikologis, aspek fisik, aspek sosial dan aspek finansial. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan aspek kepuasan kerja yang mengacu pada teori Herzberg (dalam Robbins & Judge, 2018) yaitu prestasi kerja, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, promosi, dan pengembangan potensi individu sebagai acuan untuk membuat alat ukur tentang kepuasan kerja karyawan karena aspek ini dipercaya sebagai sumber kepuasan kerja secara keseluruhan.

### 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan menurut Robbins dan Judge (2018) ada empat faktor:

- a. Rekan kerja yang mendukung

Individu mendapat sesuatu yang lebih dari pada sekadar uang atau prestasi yang nyata dari pekerjaan. Untuk sebagian karyawan, kerja memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Oleh karena itu, memiliki

rekan-rekan kerja yang ramah dan mendukung mampu meningkatkan kepuasan kerja. Memiliki rekan kerja yang mendukung akan membuat karyawan merasa nyaman di tempat kerja. Lingkungan yang nyaman tersebut membuat karyawan tidak mudah stress dan tertekan sehingga mudah memperoleh kepuasan dalam bekerja.

b. Penghargaan yang sesuai

Karyawan menginginkan sistem bayaran yang mereka rasa adil dan sesuai dengan harapan-harapan mereka. Ketika bayaran dianggap adil, sesuai dengan tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individual, dan standar bayaran masyarakat, kemungkinan akan tercipta kepuasan. Karyawan yang merasakan bahwa bayaran yang diterimanya sesuai dengan apa yang diharapkan dan dikerjakan maka akan menciptakan kepuasan dalam bekerja.

c. Kondisi lingkungan kerja yang mendukung

Karyawan berhubungan dengan lingkungan kerja mereka untuk kenyamanan pribadi dan kemudahan melakukan pekerjaan yang baik. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa karyawan lebih menyukai lingkungan fisik yang nyaman atau tidak berbahaya. Selain itu, sebagian besar karyawan lebih menyukai bekerja relatif dekat dengan rumah, mudah dijangkau dengan kendaraan dengan fasilitas yang relatif modern dan bersih, serta dengan peralatan yang memadai. Fasilitas yang memadai tersebut akan membantu karyawan

menyelesaikan pekerjaan dengan lebih mudah sehingga akan memperoleh kepuasan dalam bekerja.

d. Pekerjaan yang menantang

Pada umumnya, individu lebih menyukai pekerjaan yang memberi mereka peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta memberi beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik tentang seberapa baik kerja mereka. Karakteristik-karakteristik ini membuat kerja lebih menantang secara mental dan membuatnya tertarik untuk menyelesaikan pekerjaannya. Apabila karyawan tertarik dengan pekerjaannya maka akan menjadi motivasi untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas. Hasil pekerjaan yang berkualitas akan membuat dirinya bangga dan puas dengan pekerjaannya.

Marliani (2015) mengemukakan faktor penentu kepuasan kerja antara lain:

a. Pekerjaan itu sendiri

Setiap pekerjaan memerlukan keterampilan tertentu sesuai dengan bidang masing-masing. Sulit atau tidaknya pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

b. Hubungan dengan atasan

Hubungan fungsional mencerminkan sejauh mana atasan membantu karyawan untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang

penting bagi karyawan. Hubungan antar keseluruhan didasarkan pada ketertarikan antarpribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai-nilai yang serupa, misalnya keduanya mempunyai pandangan hidup yang sama. Tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan atasan adalah jika kedua jenis hubungan positif. Jika atasan memiliki ciri pemimpin yang transformasional, motivasi karyawan akan meningkat dan merasa puas dengan pekerjaannya.

c. Teman sekerja

Merupakan faktor yang berkaitan dengan hubungan dan komunikasi antara karyawan dan atasan, dengan sesama karyawan, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya. Adanya komunikasi yang baik antar karyawan akan membuat situasi kerja menjadi nyaman. Situasi yang nyaman membuat karyawan tidak mudah merasa tertekan saat menyelesaikan pekerjaan sehingga akan merasa puas dalam bekerja.

d. Promosi

Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada atau tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja. Memiliki kesempatan yang sama dengan seluruh karyawan untuk mendapat kenaikan jabatan membuat karyawan merasa diperhatikan dan diperlakukan secara adil sehingga akan merasakan kepuasan dalam bekerja.

e. Gaji atau upah

Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup karyawan yang dianggap layak atau tidak. Apabila gaji yang diterima karyawan tersebut dirasakan dapat memenuhi kebutuhan hidupnya maka akan merasa puas dalam bekerja.

Kreitner & Kinicki (2003) mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain:

a. Pemenuhan kebutuhan

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya. Apabila kebutuhan hidup dapat terpenuhi akibat dari pekerjaan yang dihasilkan maka seorang karyawan akan merasakan kepuasan dalam bekerja.

b. Perbedaan

Kepuasan merupakan hasil dari pemenuhan harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara sesuatu yang diharapkan dan sesuatu yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Apabila harapan lebih besar dari yang diterima, individu cenderung tidak puas. Sebaliknya, individu akan puas apabila manfaat yang diterima di atas harapan.

c. Pencapaian nilai

Kepuasan merupakan hasil persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individu yang penting. Pekerjaan yang dianggap penting sesuai dengan nilai yang dianut dalam diri karyawan



akan membuat dirinya merasa puas apabila pekerjaannya sesuai dengan nilai yang dimilikinya.

d. Keadilan

Kepuasan merupakan fungsi seberapa adil individu diperlakukan ditempat kerja. Seberapa keadilan yang dirasakan oleh karyawan tanpa merasa dibeda-bedakan dengan karyawan lain akan membuat dirinya merasa lebih puas dengan pekerjaannya.

e. Komponen genetik

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.

Dari pemaparan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terdiri dari rekan kerja yang mendukung, pekerjaan yang menantang, penghargaan yang sesuai, kondisi lingkungan yang mendukung. Selain itu faktor lainnya adalah pekerjaan itu sendiri, hubungan dengan atasan, teman sekerja, promosi, pemenuhan kebutuhan, perbedaan, pencapaian nilai, keadilan, dan komponen genetik.

## **B. Dukungan Sosial Rekan Kerja**

### **1. Pengertian Dukungan Sosial Rekan Kerja**

Smet (1994) mengungkapkan dukungan sosial sebagai suatu hubungan interpersonal yang mana individu memberikan bantuan kepada

individu lain yang berupa empati, motivasi, penyediaan informasi, dan penghargaan atau penilaian terhadap individu.

Baron & Byrne (2008) menjelaskan bahwa dukungan sosial diartikan bahwa ketika seseorang merasa telah mendapat rasa nyaman baik secara fisik maupun psikologis yang didapat dari keluarga atau orang lain untuk menghadapi masalah. Individu memiliki perasaan aman karena mendapat dukungan akan menjadi lebih efektif dalam menghadapi masalah daripada individu yang mendapat penolakan dari orang lain.

Selanjutnya Budiman (2006) dukungan sosial rekan kerja di definisikan sebagai dukungan yang diberikan rekan kerjanya kepada seorang karyawan yang bertujuan untuk membantunya dalam menghadapi suatu masalah tertentu sehingga menciptakan perasaan yang lebih nyaman, tidak tertekan, dan bertindak sebagai sumber motivasi bagi karyawan dalam menghadapi serta menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

Fadilla (2000) mendefinisikan dukungan sosial sebagai suatu kondisi dimana merasa mendapat motivasi dari rekan kerja yang lain, merasa dipahami status dan perbedaan dirinya, memberikan status sosial, mendapatkan pengakuan, penghargaan, mendapat kebebasan untuk berkreasi serta mendapat kekaguman dari rekan-rekan terhadap pribadinya.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa dukungan sosial rekan kerja suatu hubungan interpersonal dimana rekan kerja memberikan bantuan berupa empati, motivasi, penyediaan informasi,

dan penghargaan atau penilaian terhadap karyawan lainnya dimana karyawan yang menerimanya akan memiliki perasaan aman, nyaman serta lebih efektif dalam menghadapi permasalahan.

## 2. Aspek-aspek Dukungan Sosial Rekan Kerja

Aspek-aspek dukungan sosial rekan kerja menurut House (dalam Smet, 1994) yaitu:

### a. Dukungan emosional

Dukungan emosional yang meliputi ekspresi, empati, perlindungan, perhatian, kepercayaan. Dukungan emosional membuat karyawan yang menerimanya memiliki perasaan diperhatikan, diberi kepercayaan dan perasaan bahwa dirinya dilindungi sehingga membuat karyawan merasa nyaman, tenteram dan dicintai serta aman. Karyawan yang diperhatikan oleh rekan kerjanya akan merasa nyaman ditempat kerja sehingga akan merasakan kepuasan dalam bekerja.

### b. Dukungan penghargaan

Dukungan ini berupa penghargaan atas apa yang dilakukan, memberi umpan balik mengenai hasil dan prestasi. Misalnya diberikan pujian oleh rekan kerja saat karyawan dapat mencapai tujuan yang diharapkan serta pujian ketika dapat menyelesaikan sebuah pekerjaan maupun permasalahan. Hal ini membuat karyawan merasa dihargai dan meningkatkan persaaan berharga dalam diri individu tersebut.

### c. Dukungan instrumental

Dukungan instrumental adalah dukungan dalam bentuk penyediaan sarana yang dapat mempermudah tujuan yang ingin dicapai dalam bentuk materi juga berupa jasa pelayanan. Seperti contohnya rekan kerja menyediakan waktu luang untuk saling berbagi pengalaman ataupun bantuan berupa uang dan peralatan saat karyawan merasakan kesulitan dalam menghadapi permasalahan. Hal ini akan membuat karyawan merasa dibantu dan merasa ringan atas permasalahan yang dihadapinya.

d. Dukungan informasi

Dukungan informasi adalah dukungan yang meliputi pemberian nasihat, arahan dan pertimbangan tentang bagaimana seseorang harus bertindak. Karyawan yang diberikan nasihat maupun arahan untuk mencari solusi dalam menyelesaikan setiap pekerjaan maupun permasalahan akan lebih mudah dalam mencapai tujuan.

Sarafino dan Smith (2011) mengungkapkan dimensi dukungan sosial antara lain:

a. Dukungan emosional

Dukungan emosional menyampaikan suatu perasaan empati, peduli, prihatin dan hal positif.

b. Dukungan instrumental

Dukungan yang melibatkan langsung suatu bantuan seperti ketika seseorang memberikan atau meminjamkan uang ataupun benda kepada orang lain yang membutuhkan.

c. Dukungan informasi

Dukungan ini memberikan suatu saran, arahan, ataupun umpan balik tentang bagaimana seseorang harus menyelesaikan suatu masalah. Contoh seorang karyawan mendapat petunjuk dari rekan kerja maupun atasan untuk menyelesaikan suatu tugas atau permasalahan.

d. Dukungan persahabatan

Dukungan ini mengacu pada ketersediaan orang lain untuk menghabiskan waktunya dengan orang yang membutuhkan dukungan sehingga memberikan perasaan yang bersahabat terhadap diri individu.

Dari pemaparan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa aspek dukungan sosial rekan kerja ada dukungan emosional, dukungan instrumental, dukungan penghargaan dan dukungan informasi, selain itu dimensi dukungan sosial terdiri atas dukungan emosi, dukungan instrumental, dukungan informasi dan dukungan persahabatan.

### **C. Hubungan Dukungan Sosial Rekan Kerja dengan Kepuasan Kerja**

Pekerjaan merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan bagi setiap orang. Seseorang bekerja karena ada sesuatu yang hendak dicapainya, dan berharap bahwa aktifitas kerja dapat membawa keadaan yang lebih memuaskan daripada sebelumnya (Anoraga, 2006).

Bagi seorang karyawan wanita yang masih lajang umumnya akan lebih banyak menghabiskan waktu di perusahaan. Memiliki rekan kerja yang mendukung atau mendapat dukungan sosial rekan kerja berarti bahwa bagi kebanyakan karyawan, kerja juga dapat memenuhi kebutuhan akan interaksi sosial (Gerungan, 2004).

Sarafino & Smith (2011) mengungkapkan karyawan dengan dukungan sosial yang tinggi dapat berharap bahwa rekan kerjanya akan membantunya, seperti dengan meminjamkan uang atau memberi nasihat tentang cara mendapatkannya. Dukungan sosial rekan kerja dapat mengurangi tekanan pada karyawan wanita yang masih lajang. Individu dengan dukungan sosial yang tinggi mungkin memiliki rekan yang memberikan solusi untuk mengatasi sebuah masalah, meyakinkan bahwa masalah tersebut tidak terlalu penting, atau mendukung untuk melihat sisi baiknya. Karyawan wanita yang masih lajang akan merasa ringan dalam menghadapi berbagai tekanan tersebut, kemudian merasa nyaman saat bekerja, dapat menghasilkan pekerjaan sesuai harapan yang akan membuatnya puas terhadap pekerjaannya..

Hal ini juga didukung oleh penelitian Daskaputra (2016) yang menunjukkan bahwa pemberian dukungan sosial dari rekan kerja dapat mengurangi tingkat kecemasan yang dihadapi karyawan sehingga menimbulkan perasaan nyaman, dihargai dan diterima dalam diri karyawan yang berdampak positif terhadap kepuasan kerja.

Aspek dukungan sosial yang diungkapkan oleh House (dalam Smet, 1994) aspek pertama yaitu dukungan emosional, yang mencakup ungkapan empati, kepedulian dan perhatian terhadap orang yang bersangkutan. Dukungan emosional ini diperoleh dari rekan kerja dalam bentuk ucapan simpati, pemberian perhatian seperti menanyakan kabar/keadaan, memberikan rasa nyaman, hal ini dapat menekan terjadinya kelelahan emosional.

Hasil penelitian Theovany (2018) menunjukkan adanya perasaan empati, kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh rekan kerja akan membuat karyawan mudah meredam perasaan emosionalnya, sehingga akan menanggapi suatu hambatan dan berbagai kesulitan dengan cara yang lebih positif untuk menekan perasaan stres. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hastuti (2015) bahwa dukungan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Oleh karena itu, semakin tinggi dukungan emosional yang dirasakan maka kemungkinan semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan wanita yang masih lajang.

Aspek kedua adalah dukungan instrumental yang mencakup bantuan secara langsung, seperti meminjamkan uang atau waktu luang untuk membagi pengalaman pribadi. Dukungan instrumental akan membuat para karyawan wanita yang masih lajang merasa lebih ringan menyelesaikan pekerjaan maupun permasalahan jika mendapat bantuan dari rekan kerjanya. Penelitian yang dilakukan Hastuti (2015) terhadap dukungan instrumental rekan kerja dengan kepuasan kerja juga menunjukkan hasil yang positif dan

signifikan, dimaknai bahwa bantuan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Dari penjelasan tersebut, semakin tinggi dukungan instrumental yang dirasakan maka semakin tinggi kemungkinan kepuasan kerja pada karyawan wanita yang masih lajang.

Aspek ketiga yaitu dukungan penghargaan atau ungkapan positif untuk karyawan wanita yang masih lajang. Dorongan persetujuan dari rekan kerja terhadap perasaan karyawan wanita yang masih lajang, contohnya memberikan pujian ketika karyawan dapat mencapai tujuannya. Contoh lainnya memberikan ucapan selamat ketika karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat. Menurut Sarafino (2007) dukungan ini berguna untuk membangun perasaan berharga dalam diri karyawan wanita yang masih lajang. Sejalan dengan pendapat tersebut adanya dukungan penghargaan dari rekan kerja disekitar karyawan wanita yang masih lajang dapat memberikan dampak positif ketika gagal dalam bekerja, karyawan tidak mudah menyerah dan tetap merasa dihargai disetiap usahanya sehingga merasa puas dalam bekerja. Oleh karena itu semakin tinggi dukungan penghargaan yang dirasakan maka semakin tinggi kemungkinan kepuasan kerja pada karyawan wanita yang masih lajang.

Aspek dukungan rekan kerja selanjutnya adalah dukungan informasi. Dukungan ini mencakup pemberian informasi, nasihat, petunjuk-petunjuk, saran-saran atau umpan balik. Aspek ini mengarah pada ketersediaan rekan kerja dalam memberikan informasi, nasihat dan petunjuk untuk karyawan wanita yang masih lajang. Pemberian nasihat dan arahan dapat



mempermudah menemukan solusi saat dihadapkan dengan berbagai hambatan. Dengan adanya dukungan informasi dari rekan ini akan mempermudah karyawan wanita yang masih lajang dalam memecahkan suatu permasalahan sehingga dapat mencapai perasaan puas terhadap pekerjaannya.

Adanya dukungan sosial dari rekan kerja membuat karyawan wanita yang masih lajang dapat mengurangi tekanan-tekanan ditempat kerja maupun berbagai kesulitan yang sedang dihadapi. Hal ini membuat karyawan wanita yang masih lajang nyaman di tempat kerja, dapat mengatasi berbagai hambatan di dunia kerja, sehingga fokus dalam menyelesaikan pekerjaan, menghasilkan pekerjaan yang berkualitas sesuai harapan yang akhirnya membuat dirinya puas terhadap pekerjaannya.

#### **D. Hipotesis**

Dari penjelasan diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan positif antara dukungan sosial rekan kerja dengan kepuasan kerja pada karyawan wanita yang masih lajang. Semakin tinggi dukungan sosial rekan kerja maka semakin tinggi kepuasan kerja pada karyawan wanita yang masih lajang. Sebaliknya semakin rendah dukungan sosial rekan kerja maka semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan wanita yang masih lajang.