

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kepuasan Kerja

2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Menurut Kreitner dan Kinicki (2001;271) kepuasan kerja adalah "suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan". Davis dan Newstrom (1985:105) mendeskripsikan "kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka". Menurut Robbins. (2003;78) kepuasan kerja adalah "sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima".

Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya.

Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar.

Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas pekerjaan. Yang ingin dicapai ialah nilai-nilai pekerjaan yang dianggap penting oleh individu. Dikatakan selanjutnya bahwa nilai-nilai pekerjaan harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari tenaga kerja yang berkaitan dengan motivasi kerja. Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi seorang individu adalah jumlah dari kepuasan kerja (dari setiap aspek pekerjaan) dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu. Seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu tergantung bagaimana ia mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dengan hasil keluarannya (yang didapatnya).

Sehingga dapat disimpulkan pengertian kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

2.1.2 Indikator Kepuasan Kerja

Terdapat juga Indikator dalam kepuasan kerja yang digunakan berdasarkan Hasibunan (2016:202) seperti berikut:

- a. menikmati pekerjaannya
- b. menyukai pekerjaannya
- c. etos kerja
- d. disiplin
- e. Rekan kerja

2.2 Kualitas Kehidupan Kerja

2.2.1 pengertian kualitas kehidupan kerja

Kualitas kehidupan kerja adalah suatu tingkat dimana setiap karyawan bisa memuaskan kebutuhan pribadi yang penting melalui pengalamannya dalam melaksanakan pekerjaan melalui organisasi yang di ikuti, jati (2013). Selain itu Cascio (2010) mengatakan jika kualitas kehidupan kerja merupakan suatu persepsi karyawan bilamana mereka menginginkan rasa aman dan nyaman, kepuasan dan kesempatan sebagai layaknya manusia. Kualitas kehidupan kerja menurut Zin (2004) adalah suatu kondisi terpenuhinya kebutuhan karyawan, adanya kesempatan bagi para karyawan guna turut berperan menentukan cara bekerja dan sumbangan yang dapat diberikan karyawan pada organisasi, Rethinam dan Ismail (Permadi & Utama,2016) menyatakan kualitas kehidupan kerja sebagai efektivitas lingkungan kerja yang dapat memenuhi kebutuhan organisasi dan pribadi yang lebih berkualitas saat membentuk nilai-nilai karyawan, dimana nilai-nilai tersebut bisa mendukung dan mempromosikan kesehatan dan kesejahteraan kerja yang jauh lebih baik, keamanan kerja, kepuasan kerja, pengembangan kompetensi dan keseimbangan antaran kehidupan kerja dan kehidupan non kerja.

Golkar (2013) mengatakan bahwa kualitas yang baik dari kehidupan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja tugas, mengurangi absensi, tingkat *turn over*. frekuensi keterlambatan lebih rendah,

meningkatkan efektivitas organisasi dan komitmen organisasi. Senada dengan pengertian tersebut. *Louis and Smith* (Swammy, Nanjundeswaraswamy & Rashmi,2015) *level turn over*, pada frekuensi keterlambatan lebih rendah, meningkatkan efektivitas organisasi dan komitmen organisasi. sesuai dengan kondisi tersebut. Louis and Smith (Swammy, Nanjundeswaraswamy & Rashmi,2015) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja dapat didefinisikan sebagai kondisi seorang, karyawan merasa terpenuhi dengan kebutuhan pribadi dan pekerjaan melalui keterlibatan dilokasi tempat kerja sambil mencapai tujuan organisasi. perlunya kualitas kehidupan kerja dalam mengurangi *turn over* karyawan dan kesejahteraan karyawan yang akan berdampak pada kualitas yang ditawarkan. Luthans (2006) menyatakan jika konsep kualitas kehidupan kerja menyatakan bahwa pentingnya apresiasi terhadap manusia dalam lingkungan kerjanya. Dengan demikian peran penting dari kualitas kehidupan kerja merupakan pengubahan nuansa kerja organisasi secara teknik dan manusiawi menghantar kepada kualitas kehidupan kerja yang lebih kompetitif dan lebih baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut disimpulkan definisi kualitas kehidupan kerja merupakan sejauh mana para karyawan merasa kebutuhannya terpenuhi oleh organisasi atau perusahaan seperti rasa nyaman, aman, dan kesempatan sebagai layaknya manusia dalam melaksanakan pekerjaannya. Karyawan yang dinyatakan memiliki kualitas kehidupan kerja tinggi ialah karyawan yang merasa kebutuhannya dalam bekerja terpenuhi dan merasa lebih baik lagi. Jika karyawan mersa kualitas kehidupan kerja yang tinggi, maka karyawan akan diperhatikan serta dihargai yang membuat karyawan berkomitmen tinggi dengan perusahaan atau organisasi dan bersedia mengerahkan segala potensi yang dimiliki untuk mengoptimalkan dirinya untuk kemajuan organisasi. Sebaliknya, jika kualitas kehidupan kerja karyawan terlampau rendah, maka karyawan tidak sepenuhnya mengoptimalkan dirinya untuk perusahaan karena kebutuhan yang dimiliki tidak terpenuhi sehingga pekerjaan yang dilaksanakan tidak

sepenuhnya maksimal dan berdampak pada anjuran yang ingin diraih oleh organisasi dan perusahaan.

2.2.2 indikator kualitas kehidupan kerja

Terdapat juga Indikator dalam kualitas kehidupan kerja yang digunakan berdasarkan Zin (2004) seperti berikut ini :

- a. peningkatan kualiiitas
- b. keikut sertaan
- c. lingkungan fisik
- d. atasan maupun manager
- e. gaji serta tunjangan

2.3 Organization Trust

2.3.1 Pengertian Organization Trust

Kepercayaan dalam sebuah organisasi merupakan salah satu hal yang penting dalam membangun budaya organisasi. Menurut Stammes, Truhon dan McCarthy (2010), kepercayaan dalam sebuah organisasi dapat dideskripsikan menjadi tiga hal, yakni: percaya terhadap integritas, karakter dan kemampuan pemimpin, yakin dengan hubungan timbal balik dari perilaku yang dilakukan, percaya dengan integritas, kejujuran atau keadilan yang terjalin dengan sesama individu dalam sebuah perusahaan. Menurut Rousseau et al. dalam Muhl (2014, p. 8) kepercayaan dalam sebuah organisasi adalah psikologis yang terdiri dari keadaan pasrah untuk menerima kekurangan berdasarkan harapan positif dari niat atau perilaku orang lain.

2.3.2 Indikator Organization Trust

Dalam penelitian yang dilakukan Oktug (2012), dijelaskan bahwa perusahaan yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi antar anggota dalam perusahaan cenderung memiliki karyawan yang loyal dan memiliki tingkat kepuasan kerja yang sebanding. Selain itu, diterangkan bahwa organizational trust dalam sebuah perusahaan juga memiliki hubungan yang positif dengan proses pembangunan sebuah perusahaan. Hal ini

menerangkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan antar individu dalam sebuah perusahaan maka proses pengembangan perusahaan juga mengalami percepatan. Menurut Robbins dan Judge (2008), terdapat 5 indikator dalam hal kepercayaan organisational (Organization trust) antara lain :

1. Integritas (Integrity)
2. Kompetensi (Competence)
3. Konsistensi (Concistency)
4. Kesetiaan (Loyalty)
5. Keterbukaan (Openness)

2.4 Employee engagement

2.4.1 Pengertian Employee Engagement

Employee engagement pertama kali dikemukakan oleh kelompok peneliti Gallup (Endres dan Smoak STAS IS 2008) Mereka mengklaim bahwa employee engagement dapat memprediksi peningkatan kinerja pada pegawai, profitabilitas, mempertahankan pegawai, kepuasan konsumen, serta keberhasilan untuk organisasi (Bates, 2004: Baumruk, 2004: Richman, 2006).

Kata *engage* memiliki berbagai makna dan banyak peneliti yang memiliki pengertian berbeda mengenal engagement (Albrecht, 2010), Ketika individu sangat peduli dengan apa yang ia lakukan dan komitmen untuk melakukan hal itu sebaik mungkin, ia akan merasa terdorong untuk berbuat daripada hanya diam. Inilah bagian dari *engagement* (Kahn, 1990). *Employee engagement* adalah hasrat anggota organisasi terhadap pekerjaan mereka dimana mereka bekerja dan mengekspresikan diri mereka secara fisik, kognitif, dan emosi selama melakukan pekerjaan (Kahn, 1990; Albrecht, 2010).

Definisi berbeda diungkapkan oleh Thomas (Henryhand. 2009) yang menyatakan bahwa *employee engagement* direpresentasikan sebagai hubungan dua arah antara pegawai dan organisasi dimana kedua pihak ini

sadar akan kebutuhan satu sama lain dan bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Definisi lainnya menurut Schaufeli, Salanova, Roma, & Bakker (2002) engagement didefinisikan sebagai hal yang positif, penuh makna, dan motivasi yang dikarakteristikan dengan *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Vigor* dikarakteristikan dengan tingkat energi yang tinggi, resiliensi, keinginan untuk berusaha, dan tidak menyerah dalam menghadapi tantangan. *Dedication* ditandai dengan merasa bernilai, antusias, inspirasi, berharga dan menantang, dan yang terakhir *absorption* ditandai dengan konsentrasi penuh terhadap suatu tugas. Definisi lain juga diungkapkan oleh Lockwood (2005) bahwa *employee engagement* sebagai pernyataan oleh individu secara emosional dan intelektual komit terhadap organisasi, yang diukur melalui tiga perilaku utama:

1. Berbicara positif mengenai organisasi kepada rekan kerja dan pelanggan,
2. Memiliki gairah yang intens untuk menjadi anggota organisasi, meski sebenarnya mendapat peluang kerja di tempat lain.
3. Menunjukkan usaha ekstra dan perilaku yang memiliki kontribusi terhadap kesuksesan organisasi.

Dari berbagai definisi yang dikemukakan oleh beberapa tokoh di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *employee engagement* adalah bentuk ekspresi fisik, kognitif, dan emosi yang penuh dan positif yang diberikan pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi.

2.4.2 Indikator Employee Engagement

Menurut Kliegel (2007) Terdapat juga Indikator dalam *Employee Engagement* yang digunakan seperti berikut :

- a. sikap positif dan bangga pada perusahaan
- b. kepercayaan terhadap hasil produk/jasa perusahaan
- c. perusahaan memberi kesempatan untuk berkinerja dengan baik
- d. bertindak dengan rendah hati dan menjadi karyawan yang baik
- e. pemahaman luas akan pekerjaan

2.5 hubungan antara variabel

2.5.1 pengaruh kepuasan kerja pada Employee Engagement

Penelitian sebelumnya yang dilaksanak oleh Abraham (2012) yang berjudul "*Job Satisfction as an Antecedentto Employee Engagement*". Tujuan dari penelitian ini merupakan untuk mengetahui dampak kepuasan kerja pada karyawan. Hasil dari penelitian ini juga akan mengetahui jika kepuasan kerja karyawan dapat mempengaruhi *employee engagement*. selanjutnya, pekerjaan (meliputi bentuk. Jenis dan kesulitan pekerjaan), hasil dari pekerjaan, kerja sama yang baik, perlakuan yang adil dan bijak, serta kebijakan perusahaan, semangat dart tim dan *performance management system* dapat menimbulkan kepuasan kerja yang nanti akan menimbulkan tumbuhnya *employee engagement*. Penelitian sebelumnya yang dilakukan Tejpal (2015) yang berjudul "*Enhancing the Job Satisfaction Level Through Dimensions of Employee Engagement: An Empirical Study on PrivateSector Bank Managers Satisfaction*". Dalam penelitian ini membuktikan jika kepuasan kerja mempunyai dampak yang positif yang signifikan kepada *employee engagement*. Hasil penelitian ini menunjukkan jika komitmen organisasi dan identifikasi organisasi yang berlawanan dengan kepuasan kerja. Hal ini menyatakan bahwa komitmen organisasi dan identifikasi organisasi antara karyawan bank akan menggiring menuju kepada kepuasan kerja. Namun, komitmen organisasi dan Identifikasi positif mempengaruhi kepuasan kerja.

2.5.2 pengaruh kualitas kehidupan kerja pada Employee Engagement

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tahir (2015) berjudul "*Quality of Work Life and Employee Engagement*". Maka Kesimpulan dari penelitian menyatakan kualitas kehidupan kerja, perilaku kewargaan orgnisasional, keterikatan karyawan pada BUMN

di Indonesia menyatakan kondisi yang baik. namun tidak optimal. Kualitas kehidupan kerja berdampak positif dan bermakna kepada keterikatan karyawan pada perusahaan BUMN di Indonesia. Penelitian yang lain ditulis oleh Kanten & Sadullah (2012) berjudul "*An empirical research on relationship quality of work life and work engagement*".

Kesimpulan dari penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat sinkronisasi secara signifikan antara QWL dan employee engagement, Penelitian berikutnya ditulis oleh Alqarni (2016) berjudul "*Quality of Work Life as A Predictor of Work Engagement among the Teaching Facultyat King Abdulaziz University*". Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menguji kualitas keidupan kerja yang ada di *King Abdulaziz University* dan seberapa berpengaruhnya terhadap *work engagement*. Kesimpulan dari penelitian ini diketahui bahwa terdapat korelasi antara QWT dan *employee engagement*. Selain itu, para karyawan sangat puas dan merasa lebih baik dengan kualitas kehidupan kerja yang ada di *King Abdulaziz University* dan level dari *work engagement* yang tetatur dan menengah.

2.5.3 pengaruh Organization Trust pada Employee Engagement

Menurut Mc Allister dalam Hui, Yao-Yao & Meng-Na (2015) pengukuran mengenai *organizational trust* dapat dibagi menjadi dua dimensi, yakni:

1. *Emotional trust*, adalah suatu kondisi kepercayaan yang berhubungan berdasarkan ikatan emosional antara perusahaan dan karyawan, yang diantaranya perhatian, kepedulian, kebebasan untuk berpendapat mengenai perasaan.
2. *Cognitive trust*, adalah suatu kondisi kepercayaan perusahaan kepada karyawan berdasarkan kemampuan akademisi maupun non akademik yang dimiliki oleh pihak karyawan, yang diantaranya, kompetensi, kelihaihan, dedikasi dan pengalaman kerja.

2.6 penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Pada bagaian ini peneliti mencamtumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji. Berikut peneliti menyimpulkan dari hasil pemaparan peneliti terdahulu sebagai berikut :

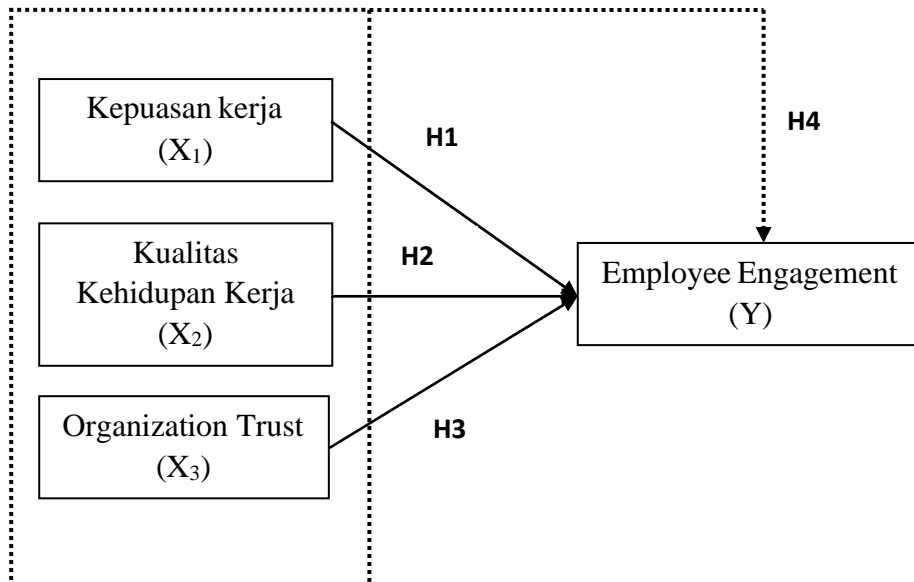
Tabel 2. 1 Daftar Penelitian yang Telah Dilakukan

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
1.	Jessica Natalia Elvin Rosiana (2017)	Analisa Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap Kinerja Karyawan dan <i>Turnover Intention</i> di Hotel D'Season Surabaya	a. Employee Engagement (X_1) b. Kinerja Karyawan (Y_1) c. Turnover Intention (Y_2)	<i>Employee Engagement</i> berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dan <i>Turnover Intention</i> di Hotel D'Season Surabaya
2.	Sylvia Lienardo dan Roy Setiawan (2017)	Pengaruh <i>organizational trust</i> dan <i>job satisfaction</i> terhadap <i>employee engagement</i> pada karyawan pt. Bangun wisma sejahtera	Organization Trust (X_1) Job Satisfacion (X_2) Employee Engage ment (Y)	<i>organizational trust</i> dan <i>job satisfaction</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>employee engagement</i> pada karyawan pt. Bangun wisma sejahtera
3.	Windy Putri Arianti, Musa Hubeis, &	Pengaruh factor kepuasan kerja terhadap <i>employee engagement</i> di	Kepuasan Kerja (X) employee engagement (Y)	factor kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>employee engagement</i> di

	Herien Puspitawati (2020)	perwiratama group		perwiratama group
4.	Zulfikar Muhammad Hasan (2017)	Pengaruh kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dengan <i>employee engagement</i> sebagai variabel. Intervening di RSUP Dr. Soeradjitirtonegoro, kabupaten Klaten, Jawa Tengah	kualitas kehidupan kerja (X1) kepuasan kerja (X2) komitmen organisasi (Y1) <i>employee engagement</i> (Y2)	kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi dengan <i>employee engagement</i> sebagai variabel. Intervening di RSUP Dr. Soeradjitirtonegoro, kabupaten Klaten, Jawa Tengah
5.	Yudi Muliawan, Badia Perizade & Afriyadi Cahyadi (2017)	Pengaruh keterikatan karyawan (<i>employee engagement</i>) Terhadap kinerja karyawan di PT. Badja Baru Palembang	keterikatan karyawan (<i>employee engagement</i>) (X) kinerja karyawan (Y)	keterikatan karyawan (<i>employee engagement</i>) berpengaruh signifikan Terhadap kinerja karyawan di PT. Badja Baru Palembang

Sumber : data diolah Peneliti, 2023

2.7 Kerangka Model Konseptual



Gambar 2. 1 kerangka berfikir

Sumber : data dioalah penulis, 2023

Keterangan :

————— : pengaruh secara Partial

..... : pengaruh secara Simultan

Adapun variabel bebas (variabel indevident) dari penelitian ini adalah kepuasan Kerja (X₁) , kualitas Kehidupan Kerja (X₂), *Organization trust* (X₃) dan variabel terikat (variabel devendent) *Employee Engagement* (Y).

2.8 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011), hipotesis ialah balasan pertama dari rumusan penelitian yang berbentuk proposisi. Dari kerangka berpikir di atas, kita bisa merumuskan kalau hipotesis adalah kesimpulan sementara yang belum diuji. Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti ini mengarahkan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kepuasan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Employee Enggement pada karyawan PT. Hersindo Anugerah Multitrans Surabaya.

H2 :Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Employee Enggement pada karyawan PT. Hersindo Anugerah Multitrans Surabaya

H3 : Organization Trust berpengaruh secara signifikan terhadap Employee Enggement pada karyawan PT. Hersindo Anugerah Multitrans Surabaya

H4 : Kepuasan Kerja, Kualitas Kehidupan Kerja dan Organization Trust secara Bersama sama berpengaruh signifikan terhadap Employee Enggement pada karyawan PT. Hersindo Anugerah Multitrans Surabaya