

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang berkaitan dengan lingkungan kerja, kompensasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Berikut beberapa jurnal tersebut diantaranya :

penelitian pertama dari jurnal internasional “International Journal of Innovation and Economic Development ”ISSN 1849-7020 (Print) ISSN 1849-7551 (Online), dengan judul “Impact of Emotional Intelligence and Gender on Job Satisfaction: An Empirical Study amongst the Employees of HDFC Banks in Chandigarh Tricity, India” penelitian ini dilakukan paa tahun 2018 oleh Dr. Vishal Kumar, Professor, School of Management, Maharaja Agrasen University, Baddi (H.P), India sampel penelitian ini terdiri dari 100 responden, di mana 60% adalah laki-laki dan 40% adalah perempuan. Metode analisis Penelitian ini menggunakan tes Kolmogorov-Smirnov, Cronbach Uji Reliabilitas Alpha, ANOVA, uji-t, Koefisien Korelasi Pearson, dan Regresi analisis. Hasil dari penelitian ini adalah Kecerdasan emosional memainkan peran penting saat ini dalam organisasi, karena itu salah satunya komponen terpenting dari kepuasan kerja. Analisis penelitian mengungkapkan bahwa ada korelasi positif antara kecerdasan emosional dan kepuasan kerja bank karyawan yang juga menggambarkan bahwa karyawan bank yang bekerja dengan semangat kerja tinggi dan hubungan emosional dengan bank merasa lebih puas dari pekerjaan mereka.

Peneletian kedua jurnal internasional dari “Abhinav International Monthly Refereed Journal of Research in Management & Technology” ISSN-2320-0073. Dengan judul : “Work Environment And Its Effect On Job Satisfaction In Cooperative Sugar Factories In Maharashtra, India” penelitian dilakukan oleh Dr. Ganesh Salunke. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2015. Dengan populasi

Penelitian Wilayah studi ini dilakukan pabrik gula koperasi di Maharashtra India. Dengan 850 sampel. Data penelitian ini menggunakan Uji statistik chi-square dikarenakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan pada penelitian ini, dan penelitian ini telah menggunakan kombinasi dari penelitian eksploratif dan deskriptif. Hasil dari penelitian ini dilihat dari nilai tabel chi-square menunjukkan 9,49 di mana tabel sebenarnya menunjukkan nilai 358,75 dengan derajat kebebasan 1 dan tingkat signifikansi 5%. Ini membuktikan hipotesis itu Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan di pabrik gula. Analisis dan interpretasi data memiliki empiris menunjukkan bahwa beban kerja, stres, lembur, kelelahan, kebosanan adalah beberapa faktor meningkatkan ketidakpuasan kerja.

Penelitian ketiga jurnal internasional dari “Global Journal of Management and Business Research: Online” ISSN: 2249-4588 & Print ISSN: 0975-5853. Dengan judul “Effect of Compensation on Basic School Teachers’ Job Satisfaction in the Northern Zone: The Case of Ghana”. Penelitian ini dilakukan oleh Josephine Pepra-Mensah, Luther NtimAdjei & Albert Agyei, di Valley View University. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2017. Dengan populasi penelitian ini terdiri dari semua guru sekolah dasar di sektor Utara Ghana, dengan 100 sampel guru. Analisis kuantitatif dan standar deviasi digunakan dalam analisis data software yang digunakan adalah (SPSS). Hasil penelitian ini adalah Pengaruh Kompensasi pada Kepuasan Kerja Guru Sekolah Dasar di Zona Utara: Kasus model Ghana secara keseluruhan signifikan secara statistik, atau bahwa variabel memiliki pengaruh gabungan yang signifikan terhadap variabel tak bebas. oleh karena itu, Kompensasi, secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja guru ($\beta = 2.279$, $p < .05$). . Kompensasi juga ditemukan secara signifikan dan positif memprediksi Kepuasan kerja guru. Alasan utama untuk menjaga karyawan yang puas dan puas akan mendapat manfaat dari dedikasi, kesetiaan dan komitmen. Dan salah satunya cara Manajer dapat menjaga karyawan yang baik adalah dengan menawarkan mereka paket kompensasi yang menarik dan memadai yang sesuai dengan kebutuhan, preferensi dan kinerja.

Penelitian keempat jurnal internasional dari “Research Journal of Business Management” ISSN 1819-1932 dengan judul “Impact of Compensation and Benefits

on Job Satisfaction” penelitian ini dilakukan oleh Calvin Mzwenhlanhla Mabaso dan Bongani Innocent Dlamini, penelitian ini dilakukan pada tahun 2017, Sampel dari 279 staf akademik, yang merupakan total populasi peserta dipilih untuk penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk menyelidiki pengaruh imbalan terhadap ketertarikan dan retensi bakat. Penjelasan pendekatan yang menghasilkan hipotesis digunakan dan desain survei digunakan untuk mengumpulkan data melalui kuesioner semi-terstruktur. Hasil dari penelitian ini adalah A positif dan pengaruh signifikan kompensasi terhadap kepuasan kerja ($p = 0,263$). Selain itu, tidak ada pengaruh yang signifikan antara tunjangan dan kepuasan kerja. Oleh karena itu, hanya kompensasi yang secara signifikan memprediksi kepuasan kerja di antara staf akademik.

Penelitian kelima jurnal internasional dari “International Journal of Management, Accounting and Economics” ISSN 2383-2126 (Online) dengan judul “The Impact of Emotional Intelligence on Job Satisfaction among Teachers” penelitian dilakukan oleh Choi Sang Long Raffles, Mardhiah Yaacob, Tan Wee Chuen di Malaysia. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2016, populasi dan sampel penelitian ini adalah didasarkan pada sampel 386 guru yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Data yang diperoleh dari survei dianalisis menggunakan Pearson korelasi dan analisis regresi berganda dengan menggunakan Paket Statistik Ilmu Sosial (SPSS) versi 18.0. hasil dari penelitian ini adalah hasil analisis regresi berganda dari efek emosional kecerdasan pada kepuasan kerja. Hasil penelitian ini adalah hasil analisis korelasi Pearson menunjukkan antara emosional kecerdasan dan kepuasan kerja. Secara keseluruhan kecerdasan emosi memiliki signifikansi dan hubungan positif dengan kepuasan kerja ($r = 0,52$, $p < 0,01$). Namun hubungannya antara keduanya moderat. Ini berarti bahwa semakin tinggi kecerdasan emosionalnya kepuasan kerja yang lebih tinggi di antara responden Temuan penelitian ini mengkonfirmasi bahwa kecerdasan emosi mempengaruhi kepuasan kerja. Ini juga menegaskan bahwa karyawan, yang melaporkan menggunakan kecerdasan emosional dalam tempat kerja, juga memiliki perasaan kepuasan kerja. Karyawan kecerdasan emosional akan mempengaruhi kepuasan kerja mereka untuk menciptakan perilaku yang sesuai yang dibutuhkan

secara efektif melaksanakan tugas kerja. Guru dapat menggunakan perilaku baik mereka untuk mengelola kegiatan dan memecahkan masalah yang muncul dalam lingkungan kerja mereka.

Penelitian keenam jurnal internasional “International Journal of Business Administration” ISSN 1923-4007 E-ISSN 1923-4015 dengan judul “The Effect of Emotional Intelligence on Job Satisfaction: Applied Study in the Jordanian Telecommunication Sector” penelitian ini dilakukan oleh Abdul Azez Badir Alnidawy di Business Administration Department, Al-Zaytoonah University, Amman, Jordan. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2015. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah (300) karyawan. data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sebuah kuesioner yang dirancang untuk mengumpulkan data, lalu dilanjutkan dengan Metode statistik dengan menggunakan (SPSS). Hasil dari penelitian ini adalah termasuk koefisien regresi dan nilai signifikansi yang dihitung untuk mengukur pengaruh tiga konstruk (EI) dan variabel dependen (JS) dalam interval kepercayaan = 95% dan signifikansi yang diusulkan level = 0,05. Tabel menunjukkan bahwa dampak positif yang signifikan untuk (Kesejahteraan) dengan (JS) ditemukan (Sig = 0,000, Beta = 0,271). Oleh karena itu, hipotesis Null (1-1) ditolak dan hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa variabel (Kesejahteraan) mempengaruhi JS pada $\alpha = 0,05$. menunjukkan bahwa signifikan positif.

Penelitian ketujuh jurnal internasional dari “International Journal of Applied Services Marketing Perspectives” ISSN (Print): 2279-0977, (Online): 2279-0985 dengan judul “Impact Of Emotional Intelligence On Job Satisfaction Of Employees Of Hdfc Bank Ltd In Kashmir Valley” penelitian dilakukan oleh Raies Hamid dan penelitian dilakukan pada tahun 2016 populasi dan sampel dari penelitian ini adalah 100 Karyawan Bank HDFC melintasi lembah untuk belajar. Data dan metode yang digunakan adalah Bar-On Emotional Quotient Inventarisasi (EQI) Skala Laporan Diri, dan Indeks Deskripsi Pekerjaan (JDI). Korelasi Pearson Product Moment dan Independent-Sample t-test diterapkan pada data yang ada. Hasil penelitian ini

mengungkapkan dampak kecerdasan emosional pada kepuasan kerja karyawan Bank HDFC. Setelah interpretasi, ditemukan bahwa ada korelasi positif antara Emotional Quotient dan kepuasan kerja antara karyawan HDFC Bank Ltd, merasakan kepuasan karyawan dengan pekerjaan mereka. Korelasi negatif ditemukan antara kepuasan kerja dan kontrol impuls sub-skala EQ. Namun, tidak ada perbedaan yang ditemukan antara subskala EQ seperti mood umum, kesadaran diri emosional, harga diri, hubungan interpersonal, pemecahan masalah, pengujian realitas, toleransi stres, optimisme dan kebahagiaan, dan kepuasan kerja karyawan. Disimpulkan bahwa hasil penelitian dapat berguna untuk meningkatkan kecerdasan emosional karyawan HDFC dan khususnya karyawan sektor perbankan lainnya pada umumnya. Struktur pembayaran yang diperbaiki oleh sektor perbankan dapat dibuktikan faktor menguntungkan untuk kepuasan karyawan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas sektor secara keseluruhan.

Penelitian kedelapan jurnal internasional dari “*Journal of Human Resource Management*” ISSN: 2331-0707 (Print); ISSN: 2331-0715 (Online) dengan judul “The Effect of Work Environment on Job Satisfaction: Evidence from the Banking Sector in Ghana” penelitian ini dilakukan oleh George Kafui Agbozo, Isaac Sakyi Owusu, Mabel A. Hoedoafia, dan Yaw Boateng Atakorah penelitian ini dilakukan pada tahun 2017 Populasi penelitian ini adalah 209 karyawan bank di Ghana dengan fokus pada dua zona yang membentang secara geografis dari sejauh Abirem Baru di wilayah Timur Ghana hingga Tamale di wilayah utara. Alasan pemilihan zona ini dan cabang-cabangnya adalah zona utara ini sangat representatif sehubungan dengan ukuran cabang mulai dari ukuran cabang besar hingga sedang hingga kecil. Dan sampel penelitian ini 105 karyawan. Data yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif karena fleksibilitas dalam hal pendekatan tersebut diberikan melalui investigasi yang mendalam dan holistik. Hasil dari penelitian ini adalah Kepuasan keseluruhan mencakup setiap faktor yang diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor ini berkisar dari lingkungan kerja fisik, lingkungan sosial dan hubungan serta faktor psikologis termasuk konten kerja (monoton dari kerja dan kelelahan). Cukup banyak responden (42%) tidak puas

dengan kondisi kerja mereka di keseluruhan. Ini menunjukkan bahwa kebutuhan untuk meningkatkan kondisi kerja mereka karena telah ditemukannya lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Henry Simamora dalam Bintoro, M.T dan Daryanto (2017:16) MSDM adalah sebagai pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberi balasan jasa dan pengelolaan terhadap individu anggota organisasi atau kelompok bekerja. MSDM juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan penyusunan personalia, pengembangan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kerja, kompensasi karyawan dan hubungan perburuhan yang mulus.

2.2.2 Pengertian lingkungan kerja

Menurut Sutrisno (2010:118) Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut. Lingkungan Kerja Non Fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Menurut Sedarmayanti (2011:26), lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja fisik diantaranya penerangan, temperatur, kelembapan, sirkulasi udara, kebisingan, getaran mekanis, bau-bauan, tata warna,

dekorasi, musik, serta keamanan. Menurut Sedarmayanti (2011:26), lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik maupun non fisik, yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas dan pekerjaannya sehari-hari.

Menurut Sunyoto (2012) menjelaskan faktor-faktor lingkungan kerja yang meliputi :

1. Hubungan karyawan Dalam hubungan karyawan ini terdapat dua hubungan yaitu hubungan sebagai individu dan hubungan sebagai kelompok.
2. Tingkat kebisingan lingkungan kerja Lingkungan kerja yang tidak tenang atau bising akan dapat menimbulkan pengaruh yang kurang baik yaitu adanya ketidaktenangan dalam bekerja.
3. Peraturan kerja Peraturan kerja yang baik dan jelas dapat memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan dan kinerja para karyawan untuk pengembangan karier di perusahaan tersebut.
4. Penerangan Dalam hal ini, penerangan bukanlah terbatas pada penerangan listrik, tetapi termasuk juga penerangan matahari.
5. Sirkulasi udara Sirkulasi atau pertukaran udara yang cukup maka pertama yang harus dilakukan pengadaan ventilasi.
6. Keamanan Lingkungan kerja dengan rasa aman akan menimbulkan ketenangan dan kenyamanan, di mana hal ini akan dapat memberikan dorongan untuk bekerja

Dalam temuan penelitian Pranitasari, Akbar, Hamidah (2019) terdapat beberapa indikator lingkungan kerja :

Lingkungan kerja fisik

- a. Kondisi kerja

- b. Infrastruktur kerja
- c. Kondisi administrasi

Lingkungan kerja Non fisik :

- a. Pekerjaan
- b. Tempat kerja
- c. Hubungan masyarakat
- d. Kondisi kerja.

Menurut Sedarmayanti (2013 : 26) indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

1. Suhu udara

Dalam keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu system tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di luar tubuh.

2. Kebisingan

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Melakukan pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

3. Penerangan

Penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapatkan keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan.

4. Mutu udara

Suatu keadaan dengan temperatur udara sangat panas dan kelembaban tinggi, akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran, karena sistem penguapan.

5. Perasaan aman

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja dapat memanfaatkan tenaga Satuan Tugas Keamanan (SATPAM).

6. Pengaturan ruang kerja

Merupakan suatu kebiasaan dalam mengatur besarnya ruangan seorang karyawan. Hal ini disebabkan agar karyawan merasa tentram dalam mengerjakan tugasnya.

7. Privasi ruangan

Diberikan oleh perusahaan untuk kenyamanan karyawan dalam melaksanakan tugasnya sehingga tidak mengganggu karyawan yang lainnya.

Indikator untuk mengetahui keadaan lingkungan kerja nonfisik, maka indikator yang digunakan yaitu:

1. Pelaksanaan pengawasan

Adalah sistem pengawasan yang ada didalam perusahaan untuk karyawan. Agar karyawan dapat bekerja sesuai dengan kemampuannya.

2. Suasana kerja

Suasana kerja merupakan suasana yang berada didalam perusahaan tersebut, seperti karyawan yang sedang bekerja dengan fokus atau karyawan yang bekerja secara kelompok terdapat perbedaan dalam suasananya.

3. Sistem imbalan

Sistem imbalan adalah suatu bentuk yang diberikan oleh karyawan karena telah melakukan atau melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan.

4. Hubungan antar individu

Yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya

hubungan harmonis dan keluarga merupakan faktor yang mempengaruhi peningkatan dan perubahan kinerja karyawan tersebut.

2.2.3 Pengertian Kompensasi

Menurut Handoko (2010) Pemberian kompensasi merupakan salah satu pelaksanaan fungsi MSDM yang berhubungan dengan semua jenis pemberian penghargaan individual sebagai pertukaran dalam melakukan tugas keorganisasian. Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Menurut Utama & Mulyantomo (2013) Setiap organisasi sebaiknya berupaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya dengan memberikan kompensasi yang adil dan layak. Kompensasi memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan, karena salah satu alasan utama seseorang bekerja adalah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Tujuan pemberian kompensasi (balas jasa) antara lain adalah sebagai ikatan kerja sama, kepuasan kerja, pengadaan efektif, motivasi, stabilitas karyawan, disiplin, serta pengaruh serikat buruh dan pemerintah. Hasibuan (2012 : 121) mengemukakan beberapa tujuan kompensasi :

1. Ikatan Kerja Sama

Kompensasi adalah salah satu syarat terjalinnya ikatan kerja sama formal antara pengusaha dengan karyawan. Karyawan harus mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik, sedangkan pengusaha wajib membayar kompensasi sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

2. Kepuasan Kerja

Balas jasa memungkinkan karyawan akan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik, status sosial, dan egoistiknya sehingga memperoleh kepuasan kerja dari jabatannya.

3. Pengadaan Efektif

Jika program kompensasi ditetapkan cukup besar, pengadaan karyawan yang qualified untuk perusahaan akan lebih mudah.

4. Motivasi

Jika balas jasa yang diberikan cukup besar, manajer akan mudah memotivasi bawahannya.

5. Stabilitas Karyawan

Program kompensasi atas prinsip adil dan layak serta eksternal konsistensi yang kompentatif maka stabilitas karyawan lebih terjamin karena turnover relatif kecil.

6. Disiplin

Pemberian balas jasa yang cukup besar akan membuat disiplin karyawan semakin baik. Mereka menyadari serta mentaati peraturan-peraturan yang berlaku.

7. Pengaruh Serikat Buruh

Program kompensasi yang baik, akan mengurangi pengaruh serikat buruh dan karyawan akan berkonsentrasi pada pekerjaannya.

8. Pengaruh Pemerintah

Jika program kompensasi sesuai dengan undang-undang perburuhan yang berlaku (seperti batas upah minimum) maka intervensi pemerintah dapat dihindarkan.

Banyak pendapat yang menyatakan tentang jenis-jenis kompensasi yang diterima oleh karyawan. Salah satunya menurut Zainal (2013:741) kompensasi terbagi menjadi dua yaitu sebagai berikut:

1. Kompensasi Finansial.

Kompensasi finansial terdiri atas dua yaitu kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung (tunjangan).

2. Kompensasi finansial langsung.

Terdiri atas pembayaran pokok (gaji, upah), pembayaran prestasi, pembayaran insentif, komisi, bonus, bagian keuntungan, opsi saham, sedangkan pembayaran tertanggung meliputi tabungan hari tua, saham kumulatif.

3. Kompensasi finansial tidak langsung.

Terdiri atas proteksi yang meliputi asuransi, pesangon, sekolah anak, pensiun. Kompensasi luar jam kerja meliputi lembur, hari besar, cuti sakit, cuti hamil, sedangkan berdasarkan fasilitas meliputi rumah, biaya pindah dan kendaraan.

4. Kompensasi non finansial.

Kompensasi non finansial terdiri atas karir yang meliputi aman pada jabatan, peluang promosi, pengakuan karya, temuan baru, prestasi istimewa, sedangkan lingkungan kerja meliputi dapat pujian, bersahabat, nyaman bertugas, menyenangkan dan kondusif.

5. Pada dasarnya dikelompokkan kedalam dua kelompok, yaitu kompensasi finansial dan kompensasi bukan finansial. Selanjutnya kompensasi finansial ada yang langsung dan tidak langsung. Sedangkan finansial nonfinansial dapat berupa pekerjaan dan lingkungan pekerjaan.

Tujuan Dan Asas Kompensasi Menurut Hasibuan (2017:121), tujuan pemberian kompensasi antara lain adalah:

1. Ikatan kerja sama Dengan pemberian kompensasi terjalinlah ikatan kerjasama formal antara majikan dengan karyawan. Karyawan harus mengerjakan tugasnya dengan baik, sedangkan pengusaha/majikan harus membayar kompensasi
2. Kepuasan kerja Karyawan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhannya dengan pemberian kompensasi
3. Pengadaan efektif Jika program kompensasi ditetapkan cukup besar, pengadaan karyawan yang qualified untuk perusahaan lebih mudah
4. Motivasi Jika balas jasa yang diberikan cukup besar, manajer akan lebih mudah memotivasi bawasanya
5. Stabilitas karyawan Dengan program kompensasi atas prinsip adil dan layak serta eksternal konsistensinya yang kompetitif maka stabilitasnya karyawan lebih terjamin karena turnover yang relative kecil
6. Disiplin Dengan pemberian balas jasa yang cukup besar maka disiplin karyawan semakin baik
7. Pengaruh serikat buruh Dengan program kompensasi yang baik pengaruh Serikat Buruh dapat dihindarkan dan karyawan akan konsentrisasi pada pekerjaannya

8. Pengaruh buruh Jika program kompensasi sesuai dengan undang-undang perburuhan yang berlaku (seperti batas upah minimum), maka intervensi pemerintah dapat dihindari.

Menurut Suparyadi (2015:272) kompensasi dapat dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Kompensasi langsung adalah imbalan yang diberikan kepada karyawan selama karyawan tersebut masih aktif melaksanakan pekerjaan dalam suatu perusahaan. Kompensasi langsung dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:
 - a. Kompensasi finansial yang mencakup:
 - Gaji.
 - Upah.
 - Insentif.
 - b. Kompensasi nonfinansial adalah imbalan dalam bentuk fasilitas yang diberikan kepada karyawan selama mereka aktif melaksanakan tugas atau pekerjaan dalam perusahaan.
2. Kompensasi tidak langsung adalah imbalan yang diberikan sebagai penghargaan atas jasa-jasa karyawan yang sudah mengakhiri masa baktinya di perusahaan karena pensiun atau meninggal dunia. Kompensasi tidak langsung dibagi menjadi dua, yaitu:
 - a. Kompensasi finansial.
 - Pensiun penuh.
 - Pensiun dini.
 - Pesangon.
 - Pensiun janda/duda.
 - b. Kompensasi nonfinansial yaitu kompensasi tidak langsung yang diberikan kepada karyawan yang pensiun penuh atau pensiun dini dengan berupa asuransi kesehatan.

Menurut Septiawan (2012) Indikator kompensasi diantaranya:

1. Upah dan gaji.

Upah biasanya berhubungan dengan tarif gaji per jam.

2. Insentif

Insentif adalah tambahan kompensasi diatas atau di luar gaji atau upah yang diberikan oleh organisasi.

3. Tunjangan

Contoh-contoh tunjangan adalah asuransi kesehatan dan jiwa, liburan yang ditanggung perusahaan, program pension, dan tunjangan lainnya yang berkaitan dengan hubungan kepegawaian.

4. Fasilitas

Contoh-contoh fasilitas adalah kenikmatan/fasilitas seperti mobil perusahaan, keanggotaan klub, tempat parkir khusus, atau akses ke pesawat perusahaan yang diperoleh karyawan

2.2.4 Pengertian kecerdasan emosional

Menurut Goleman D, (2015) Kecerdasan emosional adalah kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih lebihkan kesengangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdo'a. Menurut Sunar (2010:129), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya. Menurut Patton dalam Meidah 2013, mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai suatu kekuatan dibalik singgasana kemampuan intelektual. Kecerdasan emosi merupakan dasar - dasar pembentukan emosi yang mencakup keterampilan - keterampilan untuk menunda kepuasan dan mengendalikan impuls-impuls, tetap optimis jika berhadapan dengan kemalangan dan ketidakpastian, menyalurkan emosi yang kuat secara efektif, mampu memotivasi dan menjaga semangat disiplin diri dalam usaha mencapai tujuan-tujuan, menangani kelemahan-kelemahan pribadi, menunjukkan rasa empati kepada orang lain, membangun kesadaran diri dan pemahaman pribadi.

Menurut Goleman dalam Nurita (2012:16) faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional meliputi:

1. Faktor yang bersifat bawaan genetik. Faktor yang bersifat dari bawaan genetic misalnya tempramen. Ada empat tempramen yaitu rasa takut, berani, riang dan murung.
2. Faktor yang berasal dari lingkungan kehidupan. Keluarga merupakan sekolah pertama kita mempelajari emosi, dalam lingkungan yang akrab ini kita belajar bagaimana merasakan perasaan diri kita sendiri dan bagaimana orang lain menanggapi perasaan kita, bagaimana berfikir tentang perasaan ini dan pilihan-pilihan dalam lingkungan yang akrab ini kita belajar bagaimana merasakan perasaan kita sendiri dan bagaimana orang lain menanggapi perasaan kita, bagaimana berfikir tentang perasaan ini dan pilihan-pilihan apa yang kita miliki untuk bereaksi, serta bagaimana membaca dan mengungkapkan harapan dan rasa takut.

Menurut Titimaea dalam Efendi dan Sutanto (2013:2) mengungkapkan lima dimensi dari kecerdasan emosional, yaitu:

1. *Self awareness.*

Kemampuan seseorang untuk memahami berbagai potensi dalam dirinya menyangkut kelebihan yang dimiliki maupun kelemahannya.

- a. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu memahami kekuatan, kelemahan, nilai dan motif diri. (*Having high self-awareness allows people to know their strengths, weaknesses, values, and motives*).
- b. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu mengukur suasana hatinya dan memahami dan memahami secara intuitif bagaimana suasana hatinya mempengaruhi orang lain. (*People with high self awareness can accurately measure their own moods and intuitively understand how their moods affect others*).
- c. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu menerima umpan balik dari orang lain tentang bagaimana memperbaiki secara berkelanjutan. (*are open to feedback from others on how to continuously improve*).

- d. Mampu membuat keputusan meskipun dibawah ketidakpastian maupun dibawah tekanan. (*are able to make sound decisions despite uncertainties and pressures*).
- e. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu menunjukkan rasa humor. (*they are able to show a sense of humor*).
- f. Seorang pemimpin dengan kesadaran diri tinggi akan mampu memahami berbagai factor yang membuat dirinya disukai. (*A leader with good self awareness would recognize such as whether he or she was liked*).
- g. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu memanfaatkan tekanan daripada anggota organisasi. (*was exerting the right amount of pressure on organization members*). Ketika seseorang memiliki kesadaran diri yang tinggi lebih peka analisisnya untuk memahami perasaan orang lain.

2. *Self regulation.*

Kemampuan seseorang untuk mengontrol atau mengendalikan emosi dalam dirinya.

- a. Seorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu mengontrol atau mengarahkan kembali luapan dan suasana hati. (*The ability to control or redirect disruptive impulses and moods*).
- b. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu berpikir jernih sebelum bertindak. (*The propensity to suspend judgement and to think before acting*).
- c. Kemampuan untuk mengontrol diri sendiri berarti memiliki kecerdasan emosional yang tinggi karena untuk mengontrol diri sendiri diperlukan pengetahuan dan kemampuan.

3. *Self motivation.*

Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri yang dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut:

- a. Seseorang dengan *self motivation* tinggi selalu memiliki alasan-alasan sehingga memberikan dorongan untuk selalu memperbaiki kinerja. (*seek ways to improve their performance*).
- b. Seseorang dengan *self motivation* tinggi memiliki kesepian mental untuk berkorban demi tercapainya tujuan organisasi. (*readily make personal sacrifices to meet the organizations goals*)
- c. Seseorang dengan *self motivation* tinggi mampu mengendalikan emosi diri sendiri dan memanfaatkannya untuk memperbaiki peluang agar bisa sukses. (*They harness their emotions and employ them to improve their chances of being successful*).
- d. Seseorang dengan *self motivation* tinggi dalam melakukan kegiatan lebih terdorong untuk bisa sukses dibandingkan kekuatan akan kegagalan. (*they operate from hope of success rather than fear of failure*).

4. Social awareness

Kesadaran social adalah pemahaman dan sensitivitas terhadap perasaan, pemikiran, dan situasi orang lain. (*Social awareness refers to having understanding and sensitivity to the feelings, thoughts, and situations of others*). Indikator untuk mengukur *social awareness* adalah sebagai berikut.

- a. Memahami situasi yang dihadapi oleh orang lain. (*understanding another persons situation*).
- b. Memahami emosi orang lain. (*experiencing the other persons emotions*).
- c. Memahami kebutuhan orang lain dengan menunjukkan kepedulian. (*knowing their needs by showing that they care*).

5. Social skill

Kemampuan untuk menjalin untuk menjalin hubungan social yang didasarkan indikator:

- a. Kemampuan untuk mengelola hubungan dengan orang lain. (*proficiency in managing relationship*).

- b. Kemampuan untuk membangun jaringan dengan orang lain.
(*Proficiency in building networks*)
- c. Kemampuan untuk membangun jaringan dengan orang lain(*proficiency in building networks*).

Menurut Goleman dalam Nurita (2012:19). Menjadi individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi memiliki, ciri atau tanda tertentu yang dapat dilihat :

- a. Memiliki kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan dapat bertahan dalam menghadapi frustrasi.
- b. Dapat mengendalikan dorongan-dorongan hati sehingga tidak melebihibeyond suatu kesenangan
- c. Mampu mengatur suasana hati dan dapat menjaganya agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir seseorang.
- d. Mampu berempati terhadap orang lain dan tidak lupa berdoa.

Menurut Goleman (2015:58), mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional, yaitu :

- 1. Kesadaran diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan diri waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidak mampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya mendadak bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi.
- 2. Pengaturan diri, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang rendah dalam mengelola emosi akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung. Sementara mereka yang memiliki tingkat pengelola emosi yang tinggi akan dapat bangkit lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan diri.
- 3. Motivasi, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri. Seseorang yang memiliki keterampilan ini

cenderung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.

4. Mengenali emosi orang lain (*empathy*), yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. seorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal social tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.
5. Keterampilan sosial, yaitu merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan social, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

2.2.5 Pengertian Kepuasan Kerja Karyawan

Menurut Luthans dalam Yashinta (2010:22) 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. Dalam Robbins (2015: 170) disebutkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerjanya pun berbeda-beda pula. tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama. Mahmud (2014) menyebutkan definisi kepuasan kerja adalah sikap seorang karyawan selama periode pekerjaan mereka. Kepuasan kerja menunjukkan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan hal yang penting untuk dimiliki seseorang sehingga mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan tujuan organisasi.

Menurut Suparyadi (2015) Kepuasan kerja didefinisikan sebagai “suatu sikap positif yang didasarkan pada hasil evaluasi terhadap apa yang diharapkan akan diperoleh melalui upaya-upaya yang dilakukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan hasil atau ganjaran yang diterimanya.

Menurut Sutrisno (2016) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

1. Faktor psikologis, merupakan factor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, meliputi minat, ketenteraman dalam kerja dan sikap terhadap kerja.
2. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.
3. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan di tempat kerja, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, dan kondisi fisik tempat kerja.
4. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial dan kesempatan promosi.

Menurut Azeem (2010) mengungkapkan bahwa terdapat lima komponen kepuasan kerja, yaitu:

1. Pembayaran (*Pay*)

Sejumlah upah yang diterima dan tingkat di mana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi. Hal ini merupakan sesuatu yang lumrah bagi setiap pegawai dimana para pegawai mengharapkan pembayaran yang diterima sesuai dengan beban kerja yang mereka dapatkan. Selain itu para pegawai membandingkan apakah dengan beban kerja yang sama, para pegawai

tersebut mendapatkan gaji yang sama atau berbeda. Hal ini mempengaruhi kepuasan yang mereka rasakan.

2. Pekerjaan (*Job*)

Pekerjaan yang diberikan dianggap menarik, memberikan kesempatan untuk pembelajaran bagi pegawai serta kesempatan untuk menerima tanggung jawab atas pekerjaan. Pegawai akan merasa senang dan tertantang bila diberikan pekerjaan yang dapat membuat mereka mengerahkan semua kemampuannya. Sementara apabila beban dan tantangan pekerjaan yang diberikan jauh dibawah kemampuan yang mereka miliki, para pegawai cenderung merasa bosan. Akan tetapi apabila diberikan beban kerja dan tanggung jawab lebih besar, kemungkinan timbul rasa frustrasi sebagai akibat dari kegagalan pegawai dalam memenuhi tuntutan kerja yang telah diberikan oleh organisasi.

3. Kesempatan promosi (*Promotion opportunities*)

Adanya kesempatan bagi pegawai untuk maju dan berkembang dalam organisasi, misalnya: kesempatan untuk mendapatkan promosi, penghargaan, kenaikan pangkat serta pengembangan individu. Hal ini terkait dengan pengembangan diri setiap pegawai. Pegawai memiliki keinginan untuk terus maju dan berkembang sebagai bentuk aktualisasi diri sehingga pegawai akan merasa puas apabila organisasi memberikan kesempatan untuk berkembang dan mendapatkan promosi ke jenjang yang lebih tinggi.

4. Atasan (*Supervisor*)

Kemampuan atasan untuk menunjukkan minat dan perhatian tentang pegawai, memberikan bantuan teknis, serta peran atasan dalam memperlakukan pegawai mempengaruhi perilaku pegawai dalam pekerjaannya sehari-hari. Selain itu atasan dituntut memiliki kemampuan dalam melakukan pengambilan keputusan yang secara langsung maupun tidak langsung berdampak kepada para bawahannya.

5. Rekan kerja (*Co-workers*)

Sejauh mana rekan kerja pandai secara teknis, bersahabat, dan saling mendukung dalam lingkungan kerja. Peranan rekan kerja dalam interaksi yang terjalin diantara pegawai mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pegawai. Perselisihan yang timbul diantara sesama pegawai meskipun bersifat sepele dapat mempengaruhi perilaku pegawai dalam pekerjaannya sehari-hari.

Menurut Wignjosoebroto, dalam maghfirotika, 2016 Waktu longgar digunakan untuk mengantisipasi karyawan yang tidak dalam kondisi bekerja. Karyawan akan menghentikan kerja dan membutuhkan waktu khusus untuk melakukan aktivitas lain seperti Personal Needs, istirahat melepas kelelahan, dan alasan-alasan lain yang diluar kontrol karyawan. Waktu longgar diklasifikasikan menjadi tiga yaitu Personal Allowance, Fatigue Allowance, dan Delay. hal tersebut sangat diperlukan oleh karyawan karena seseorang tidak mungkin bekerja seharian tanpa adanya gangguan, sehingga dibutuhkan waktu untuk kebutuhan pribadi, waktu untuk menghilangkan kelelahan, serta hambatan-hambatan yang tidak terduga dalam melakukan sebuah pekerjaan. Ketiga hal tersebut secara nyata dibutuhkan oleh karyawan sehingga karyawan dapat bekerja dengan nyaman.

Menurut Siagian (2011:298), indikator yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan adalah:

1. Gaji, yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil.
2. Pekerjaan itu sendiri, yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
3. Rekan sekerja, yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.
4. Atasan, yaitu seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

5. Promosi, yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak, proses kenaikan jabatan kurang terbuka atau terbuka. Ini juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang.
6. Lingkungan kerja, yaitu lingkungan fisik dan psikologis

2.3 Keterkaitan Antar Variabel

2.3.1 Keterkaitan lingkungan kerja (X1) terhadap kepuasan kerja

Hubungan lingkungan kerja dan kepuasan kerja didasarkan pada temuan penelitian Rohim Abdul (2018) dan Ardianti Erfin, Qomariah, Wibowo Gunawan (2018) Bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Kondisi kerja adalah keadaan dimana tempat kerja yang baik meliputi lingkungan fisik dan lingkungan non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, aman, tentram dan lain sebagainya. Apabila kondisi kerja baik maka hal tersebut dapat memacu timbulnya rasa puas dalam diri karyawan yang pada akhirnya dapat memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, begitu sebaliknya, apabila kondisi kerja buruk maka karyawan tidak akan mempunyai kepuasan dalam bekerja (Wahyuddin, 2010).

2.3.2 Keterkaitan Kompensasi (X2) terhadap kepuasan kerja

Hubungan kompensasi dan kepuasan kerja didasarkan pada temuan penelitian Agathanisa, Prasetio Partono (2018) dan Veriyani, Prasetio Partono(2018) Bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Kompensasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan dapat memberikan manfaat jangka panjang dan pendek perusahaan karena kompensasi berfungsi dan bertujuan untuk ikatan kerjasama perusahaan dengan karyawan, peningkatan kepuasan kerja, pengadaan yang efektif, memotivasi, menjaga stabilitas karyawan, menjaga kedisiplinan karyawan, penghindaran serikat buruh dan pengaruh intervensi pemerintah (Ardana,

dkk.,2012:154). Menurut Triton (2010: 123) kompensasi adalah satu upaya yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan prestasi kerja, motivasi, dan kepuasan kerja para karyawan. Menurut Hasibuan (2012: 118) Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.

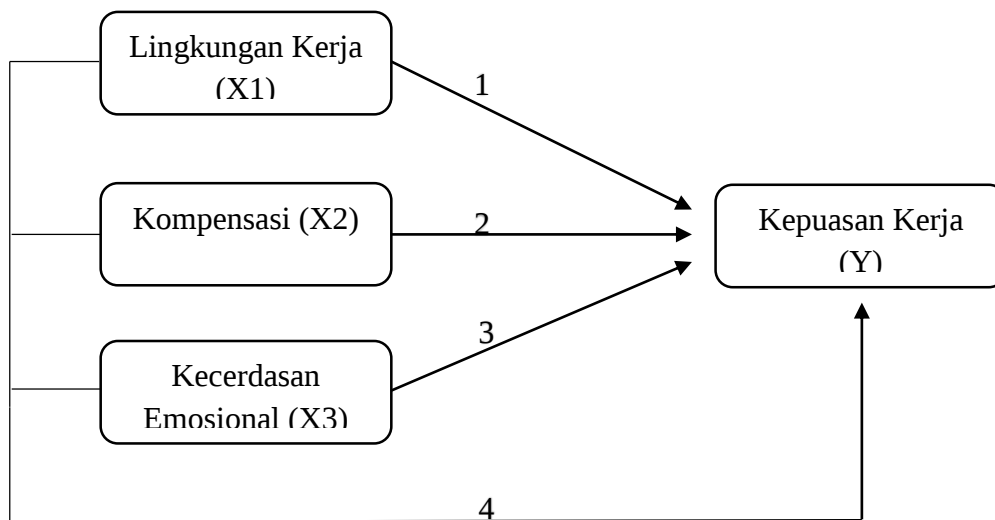
2.3.3 Keterkaitan kecerdasan emosional (X3) terhadap kepuasan kerja

Hubungan kecerdasan emosional dan kepuasan kerja didasarkan pada temuan penelitian Supriyanto Sani, Troena Afnan (2012) Dan Andewi Yasmitha, Supartha Gede, Putra Surya (2016). bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Nezaad *et al.* (2013) meneliti untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dan kepuasan kerja. Kecerdasan emosional digunakan dalam penelitian manajemen, apabila manajer dan karyawan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi sehingga dapat memecahkan masalah dengan memilih strategi yang sesuai, menghilangkan konflik, dan membangkitkan kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan pada bidang jasa yaitu perusahaan air di Mashhad dengan membuktikan bahwa adanya hubungan positif signifikan kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja. Tripathi *et al* (2013), meneliti pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada sektor manufaktur di India. Hasil penelitiannya membuktikan adanya pengaruh positif signifikan dengan kepuasan. Karyawan memiliki kecerdasan emosional tinggi maka kepuasan kerja tinggi sebaliknya jika kecerdasan emosional rendah maka kepuasan kerja rendah sehingga menciptakan hubungan kerja yang buruk. Dengan demikian, diajukan hipotesis.

2.4 Kerangka konseptual penelitian

- 1 :Diduga lingkungan kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank BRI Cabang Roxy di Jakarta.
- 2 :Diduga kompensasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank BRI Cabang Roxy di Jakarta.

- 3 :Diduga Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank BRI Cabang Roxy dijakarta.
- 4 :Diduga Lingkungan Kerja, kompensasi dan Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank BRI Cabang Roxy dijakarta.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian