

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kepuasan Kerja

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Setiap orang yang bekerja mengharapkan kepuasan maupun kenyamanan dari pekerjaannya. Kepuasan adalah rasa dukungan yang dimiliki seorang pekerja pada saat yang sama dalam melakukan pekerjaannya. Kepuasan bersifat abstrak dan tidak berwujud dan hanya dapat ditemukan sejauh kuantitas hasil kinerja keseluruhan memenuhi harapan seseorang. Kepuasan mewakili emosi seorang individu terhadap pekerjaannya. Pada dasarnya, ada perbedaan individu dalam kepuasan kerja, tetapi kepuasan kerja setiap orang berbeda-beda karena kepuasan kerja sebenarnya berbeda-beda tergantung pada sikap individu tersebut itu sendiri. (Robbins & Judge, 2018) mengemukakan kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap positif terhadap pekerjaan karena penilaian karakteristik pekerjaan.

Ini termasuk berinteraksi ataupun bekerja dengan rekan kerja dan atasan, mematuhi aturan dan kebijakan maupun pedoman organisasi, memenuhi standar kinerja dan hidup dalam kondisi kerja yang ideal. Menurut (Mulia & Saputra, 2019) kepuasan kerja yaitu sikap seseorang terhadap pekerjaan dan merupakan hasil dari sikap terhadap berbagai aspek pekerjaan. Menurut Soetrisno, (2017:74) kepuasan kerja merupakan sikap seorang pegawai terhadap pekerjaan yang berkaitan dengan situasi kerja yang kolaboratif antar rekan kerja, penghargaan dan penerimaan di tempat kerja dan masalah yang berkaitan dengan faktor fisik dan psikologis atau

mental. Pola pikir terhadap pekerjaan ini melibatkan hasil dari sikap tertentu dan penyesuaian pribadi individu terhadap faktor pekerjaan, penyesuaian pribadi dan hubungan sosial individu di luar pekerjaan untuk menentukan sikap umum individu terhadap pekerjaannya saat ini. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal lain atau suatu hal yang terpisah, setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda karena tergantung pada nilai yang terkait dengan masing-masing nilai tersebut karena perbedaan individu.

Demikian Guion mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sejauh mana kebutuhan individu terpenuhi dan sejauh mana individu merasa puas dengan keadaan pekerjaan secara keseluruhan di tempat kerja (Darma et al., 2019). Oleh karena itu, kepuasan kerja berkaitan dengan psikologi individu dalam organisasi, karena keadaan yang ia rasakan dari lingkungannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja atau dengan pekerjaannya yang tinggi memiliki perasaan positif tentang pekerjaannya. Jika seorang individu mampu menyelesaikan pekerjaannya, itu merupakan kepuasan tersendiri.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Beberapa hal yang dapat mempengaruhi tingginya tingkat kepuasan kerja menurut Robbins dan Judge, (2018:53) ada empat faktor, yaitu:

1. Penghargaan yang sesuai (*Equitable Rewards*)

Para pekerja membutuhkan sistem kompensasi yang adil dan jujur yang memenuhi harapan tersebut. Jika upah dianggap adil, kepuasan atas kesenangan dapat dicapai maupun dilaksanakan terutama berdasarkan persyaratan pekerjaan, kebutuhan aktivitas, tingkat keterampilan individu, dan standar upah sosial atau gaji.

2. Kolega yang suportif (*Supportive Colleagues*)

Individu mendapatkan lebih banyak materi daripada pencapaian pekerjaan. Maka tidak heran jika rekan kerja yang ramah dan suportif dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang juga menjadi faktor penting dalam kesejahteraan.

3. Kerja yang menantang secara mental (*Mentally Challenging Work*)

Karyawan ingin menginginkan sistem kompensasi yang adil yang memenuhi harapan mereka. Kepuasan mungkin dapat meningkat sejalan dengan persyaratan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar upah sosial jika upah dianggap adil.

4. Kondisi kerja yang mendukung (*Supportive Working Condition*)

Karyawan menghormati atau peduli terhadap lingkungan kerja dan melakukan pekerjaan dengan baik untuk kenyamanan dan kemudahan pribadi. Sehingga dapat melakukan pekerjaannya dengan baik Hal ini menunjukkan bahwa karyawan menikmati lingkungan fisik yang nyaman dan aman. Selain itu, sebagian besar pekerja lebih memilih untuk bekerja relatif yang dekat dengan rumah, dengan menggunakan peralatan dan fasilitas yang tersedia.

2.1.1.3 Indikator Kepuasan Kerja

Timbulnya kepuasan kerja dipengaruhi oleh tingkat upah dan bonus yang diterima pekerja pada tingkat pendapatan masyarakat ketika uang merupakan kebutuhan pokok untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari. Kebutuhan tumbuh dari waktu ke waktu, dan orang terus berusaha mencapai potensi penuh mereka untuk memenuhi kebutuhan ini.

Menurut Smith et al. dalam Indrasari, (2017) menyatakan bahwa terdapat 5 indikator kepuasan kerja yaitu sebagai berikut:

1) Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan memberikan kesempatan untuk belajar dan tanggung jawab berdasarkan minat. Kepuasan dengan tugas berdasarkan kesempatan dan minat belajar terhadap pekerjaan itu sendiri adalah sumber utama kepuasan, tempat kerja itu sendiri merupakan kemungkinan untuk belajar dan dipandang sebagai keleluasaan untuk menyelesaikan pekerjaan.

2) Kepuasan terhadap Imbalan

Imbalan merupakan tingkat kepuasan kerja, upah atau jumlah uang yang diterima, dan berbagai faktor lain yang dapat dipertimbangkan secara wajar sehubungan dengan dengan hal-hal lain dalam organisasi. Uang bukan hanya alat untuk membantu memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga alat terbaik untuk memenuhi kebutuhan tingkat yang lebih tinggi ataupun lebih baik. Karyawan mempertimbangkan gaji sebagai cerminan bagaimana manajemen berkontribusi kepada perusahaan.

3) Keamanan kerja

Lingkungan kerja yang nyaman memberikan rasa aman, tidak takut akan ketidakpastian, dan tidak takut akan pemecatan mendadak. Kondisi kerja yang bersih dan teratur membuat pekerjaan menjadi lebih mudah dan pada akhirnya mempengaruhi kepuasan kerja.

4) Kepuasan terhadap Rekan Kerja

Secara umum, karyawan koperasi adalah sumber kepuasan kerja yang paling sederhana bagi karyawan individu. Kelompok kerja, terutama

kelompok dan tim yang kuat, berfungsi sebagai sumber dukungan dan kenyamanan, saran atau nasihat, membimbing dan dukungan bagi anggota individu. Kondisi seperti itu justru membuat pekerjaan menjadi lebih nyaman sehingga berdampak positif pada kualitas yang tinggi berlebihan terhadap kepuasan kerja. Hubungan harmonis, ramah dan gotong royong antar karyawan menciptakan suasana yang nyaman saling membantu untuk kelompok kerja dan dengan demikian meningkatkan kepuasan kerja.

5) Kesempatan Promosi

Promosi adalah suatu bentuk kesempatan untuk memajukan karir, atau dikaitkan dengan pengakuan atas apa yang telah dilakukan. Lingkungan kerja yang positif, peluang untuk pertumbuhan intelektual dan perluasan keterampilan dasar lebih penting daripada peluang untuk kemajuan. Aspek ini mengukur bagaimana kepuasan karyawan dikaitkan dengan kebijakan dan peluang promosi untuk mendapatkan promosi. Promosi yang ditujukan untuk peningkatan karir juga akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dengan pekerjaan. Kebijakan promosi ini harus dilaksanakan secara adil, yang berarti bahwa setiap karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik memiliki kesempatan yang sama untuk dipromosikan.

2.1.2 Stres Kerja

2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja

Dampak lingkungan yang membebani orang secara mental dan fisik, perbedaan individu sebagai akibat dari situasi atau peristiwa, dan stres sebagai respon adaptif yang dipengaruhi oleh proses psikologis. (Muhbar & Rochmawati, 2019) menyatakan bahwa stres kerja yaitu suatu keadaan ketegangan yang

mempengaruhi emosi, proses, pikiran, dan keadaan maupun situasi seseorang. Individu yang stres sering kaget, tersentak-sentak dan cemas kronis serta sering marah, frustrasi, agresif, tidak nyaman, dan sulit dihadapi.

Stres adalah bagian dari kehidupan sehari-hari dan kemungkinan stres di tempat kerja sangat tinggi. Disebabkan oleh hubungan yang tegang dalam menghadapi supervisor, pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi, beban kerja yang tidak sesuai dengan kualifikasi maupun keterampilan, kondisi kerja yang kurang baik atau tidak menguntungkan, persaingan yang ketat dan tidak sehat, dll (Astianto, 2014:4). Artinya ini adalah bahwa terlalu banyak stres dapat mengganggu caranya berurusan dengan lingkungan dan akhirnya pemenuhan tugasnya. Stres yang berlebihan dapat mengganggu kemampuan seseorang untuk mengatasi lingkungannya. Menurut (Mangkunegara, 2017:157) Stres adalah suatu keadaan ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan keadaan seseorang maupun pikiran seseorang. Dari sini, dapat disimpulkan bahwa tuntutan lingkungan menyebabkan stres kerja dan bahwa beban pribadi menghadapi tuntutan dan peluang sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, Reaksi individu terhadap situasi organisasi dan dan dalam menghadapinya bisa berbeda.

2.1.2.2 Penyebab Stres Kerja

Kondisi yang mudah membuat manusia merasa stres disebut stressor. Karyawan yang mengalami stres biasanya menghadapi berbagai sumber stres, namun stres disebabkan hanya oleh satu sumber stres. Konsekuensi dari stres sendiri merupakan suatu akibat yang di timbulkan dari adanya stres yang diperlihatkan dengan gejala-gejala yang terjadi. Biasanya hampir semua pekerjaan merasakan tekanan yang berat, yang dapat berujung pada tekanan, namun hal

tersebut tergantung dari reaksi karyawan yang mengalami tekanan tersebut serta ketahanan fisik dan mentalnya.

Menurut Robbins, (2016:434-435) ada 3 kategori umum yang ditimbulkan tingkat stres kerja, yaitu:

1. Fisiologis

Pekerjaan yang mengarah pada timbul adanya stres menyebabkan perubahan dalam metabolisme tubuh, peningkatan denyut jantung dan pernapasan, peningkatan tekanan darah, sakit kepala, serangan jantung secara tiba-tiba.

2. Psikologis

Ketidakpuasan pekerjaan yang dialami karyawan menjadi penyebab dari adanya stres. Stres yang dialami memperlihatkan kondisi secara psikologis dimana seseorang mengalami ketidakpuasan dengan hubungan kerja, ketegangan, kegelisahan, kecemasan, frustrasi, kebosanan, dan sering ragu-ragu. Aspek psikologis dari stres termasuk kecemasan dan ketegangan serta kurangnya perhatian.

3. Perilaku

Stres yang berkaitan dengan perilaku termasuk berbicara tentang perubahan produktivitas, ketidakhadiran dari jadwal kerja, perubahan nafsu makan, peningkatan asupan atau konsumsi tembakau dan alkohol, intonasi yang cepat, kegelisahan, dan gangguan tidur.

2.1.2.3 Indikator Stres Kerja

Stres adalah suatu kondisi yang dialami atau keadaan psikologis dimana mengalami ketegangan yang berlarut-larut akibat adanya tantangan, kesulitan,

ancaman, atau ketakutan yang mengancam jiwa. Menurut Afandi, (2018:179) ada 5 kategori potensi pemicu stres sebagai berikut:

1. Kekhawatiran

Takut akan hal yang tidak diketahui di tempat kerja. kecemasan dialami oleh pekerja karena banyak faktor dalam pekerjaannya.

2. Emosi Yang Tidak Stabil

Suatu gerakan atau perubahan dari keadaan individu yang tenang dan normal menjadi emosi yang kuat. Ini adalah dorongan untuk menciptakan gerakan yang lebih terbuka di alam, beberapa di antaranya digambarkan sebagai ketakutan dan kemarahan.

3. Gelisah

Kecemasan yang dirasakan pekerja saat melakukan tugas kerja biasanya karena tugas yang terlalu berisiko.

4. Tekanan

Perasaan tertekan yang dirasakan pekerja saat bekerja atau melakukan pekerjaan dapat disebabkan oleh pekerja itu sendiri.

5. Frustrasi

Frustrasi karena tidak dapat melakukan sesuatu karena tidak mencapai tujuan. Ini biasanya karena fakta bahwa itu tidak cocok untuk pekerjaan itu.

2.1.3 Motivasi Kerja

2.1.3.1 Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi itu merupakan suatu hal penting dalam dunia kerja. Menurut (Konadi, 2018) bahwa motivasi adalah keadaan psikologis yang membangkitkan, menggerakkan, mengarahkan, dan memelihara perilaku, membantu individu untuk

menjadi kreatif dan lebih baik. Motivasi membantu memberikan energi untuk memungkinkan orang bergerak menuju tujuan tertentu. Dalam hal ini pekerja juga membutuhkan motivasi kerja agar tetap energik mencapai hasil yang memuaskan.

Menurut (Oktiani, 2017), Motivasi adalah keinginan untuk bertindak, telah disarankan bahwa motivasi eksternal harus dihilangkan, tetapi semakin ada pemahaman yang berkembang bahwa setiap orang dimotivasi oleh berbagai sejumlah kekuatan yang berbeda. Sementara itu (Lesmana, 2017) ia meyakini bahwa motivasi kerja merupakan salah satu hal yang mempengaruhi perilaku manusia. Motivasi disebut juga sebagai dorongan, keinginan, dukungan atau kebutuhan yang dapat menginspirasi dan memotivasi seseorang untuk bertindak dengan cara tertentu dapat membimbing ke arah terbaik untuk mengurangi dan memuaskan dorongan agar semangat atau antusias. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah suatu dorongan atau aspirasi yang datang dari luar dan dalam diri sendiri, dan sekaligus bekerja dengan setiap orang untuk memenuhi kebutuhannya masing-masing.

2.1.3.2 Teori Motivasi Kerja

Teori motivasi Maslow dinamakan A Theory of Human Motivation atau teori hirarki kebutuhan maslow (1943). Abraham Maslow dalam Utami, (2020) menyatakan bahwa : “kebutuhan yang diinginkan seseorang berjenjang artinya, jika kebutuhan yang pertama telah terpenuhi, kebutuhan tingkat kedua akan muncul menjadi yang pertama. Selanjutnya jika kebutuhan tingkat kedua telah terpenuhi, muncul kebutuhan tingkat ketiga dan seterusnya sampai tingkat kebutuhan kelima”.

Menurut Abraham Maslow dalam (Robbins & Coulter, 2014, p. 533) motivasi dipengaruhi oleh 5 kebutuhan, yaitu:

1. *Kebutuhan Fisiologis (Physiological needs)*: makanan, minuman, tempat tinggal, kepuasan seksual, dan kebutuhan fisik lain.
2. *Kebutuhan Keamanan (Safety needs)*: keamanan dan perlindungan dari gangguan fisik dan emosi, dan juga kepastian bahwa kebutuhan fisik akan terus terpenuhi.
3. *Kebutuhan Sosial (Social needs)*: kasih sayang, menjadi bagian dari kelompoknya, diterima oleh teman-teman, dan persahabatan.
4. *Kebutuhan Harga diri (Esteem needs)*: faktor harga diri internal, seperti penghargaan diri, pencapaian prestasi dan harga diri eksternal seperti status, pengakuan, dan perhatian.
5. *Kebutuhan Aktualisasi diri (Self-actualization needs)*: pertumbuhan, pencapaian potensi seseorang, dan pemenuhan diri sendiri serta dorongan untuk menjadi apa yang dia mampu capai.

2.1.3.3 Tujuan Motivasi Kerja

Tujuan motivasi kerja merupakan membawa individu untuk mencapai tujuan perusahaan. Kehadiran motivasi di tempat kerja bertujuan untuk menerapkan lingkungan bersaing secara kompetitif dan bertanggung jawab sehingga tujuan organisasi juga tercapai. Menurut Lisnawati, (2018) Ia mengklaim bahwa kekuatan pendorong yang ada pada manusia adalah daya dorong untuk mencapai tindakan yang bertujuan untuk mencapai tujuan berpuas diri. Seseorang ingin bekerja untuk memenuhi kebutuhan sadar dan tidak sadar, dan seseorang ingin bekerja untuk memenuhi dirinya sendiri. Menurut Hasibuan (2016:146), beberapa tujuan pemberian motivasi kerja adalah: (1) Meningkatkan semangat kerja dan kepuasan karyawan (2) Menjaga stabilitas karyawan di tempat kerja. (3) Meningkatkan kedisiplinan karyawan. (4) Merampingkan

rekrutmen. (5) Membangun hubungan dengan lingkungan kerja yang nyaman. (6) Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan keterlibatan karyawan. (7) Meningkatkan tingkat kebahagiaan karyawan. (8) Memperkuat rasa tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya. (9) Meningkatkan efisiensi penggunaan alat dan bahan. (10) Meningkatkan produktivitas kerja.

Menurut beberapa pendapat ahli di atas, motivasi kerja bertujuan untuk memberi tenaga dan membuat karyawan bekerja secara produktif dan efisien maupun kompetitif untuk mendapatkan hasil yang maksimal sesuai dengan kebutuhan perusahaan, serta mempromosikan dan dapat menyimpulkan bahwa itu adalah untuk mendorong dan menggerakkan motivasi kerja.

2.1.3.4 Jenis-Jenis Motivasi Kerja

Motivasi memegang peranan penting karena berkaitan langsung dengan unsur manusia dalam perusahaan. Motif yang tepat akan memungkinkan perusahaan untuk maju dan berkembang lebih jauh. Orang perusahaan terdiri dari dua kelompok: seorang pemimpin (manajer) dan seorang pemimpin (karyawan atau pekerja). Menurut Hasibuan, (2016:150) ada dua jenis motivasi sebagai berikut :

1. Motivasi Positif

Motivasi positif berarti bahwa seorang atasan memotivasi atau menginspirasi bawahannya dengan memberi penghargaan kepada yang telah melampaui hasil diatas standar. Motivasi positif meningkatkan moral bawahan karena orang pada umumnya mau menerima bahwa tidak ada masalah.

2. Motivasi Negatif

Motivasi negatif, yaitu, atasan memotivasi bawahannya dengan menghukum target.

Motivasi negatif ini meningkatkan moral bawahan dalam jangka pendek, karena hukuman jangka panjang dapat memiliki konsekuensi yang merugikan.

Berdasarkan penjelasan untuk memahami jenis-jenis motif di atas, yang menjadi pokok permasalahan dari kedua jenis motif tersebut adalah persentase pemakaian dan lamanya pemakaian. Pemimpin yang lebih percaya bahwa rasa takut mendorong seseorang untuk bertindak segera menggunakan lebih banyak motivasi negative.

2.1.3.5 Indikator Motivasi Kerja

Indikator motivasi kerja menurut Sedarmayanti, (2015:233-239) adalah terdiri atas beberapa hal :

1. Imbalan (*Salary*)

Bagi driver, imbalan merupakan faktor penting dalam memenuhi kebutuhan mereka dan keluarga mereka. Selain untuk memenuhi permintaan ataupun kebutuhan dasar seluruh pekerja, gaji juga harus menjadi motivasi bagi karyawan untuk bekerja dengan penuh semangat.

2. Supervisi

Pengawasan membantu meningkatkan produktivitas karyawan melalui manajemen tenaga kerja yang tepat, instruksi khusus sesuai dengan standar tenaga kerja, dan penyediaan peralatan dan sumber daya lainnya yang tepat. Tujuan utama supervisor adalah untuk mencapai hasil yang terbaik dengan mengelola sistem secara efektif sistem kerja di dalam suatu unit kerja.

3. Hubungan Kerja

Pekerjaan yang berhasil hal tersebut didukung oleh lingkungan kerja dan hubungan kerja yang harmonis, khususnya hubungan kekeluargaan yang erat, saling mendukung dan suportif antara rekan kerja dan karyawan serta atasan. Manusia sebagai makhluk sosial akan selalu membutuhkan hubungan dengan orang lain, baik di tempat kerja maupun di luar pekerjaan.

4. Pengakuan atau penghargaan (*Recognition*)

Setiap individu perlu merasa dihargai. Kesadaran akan pengetahuan dan pengakuan pembelajaran sebelumnya adalah alat motivasi yang cukup kuat, bahkan mungkin lebih kuat daripada kepuasan yang diperoleh atau dicapai muncul menghasilkan kompensasi. Seseorang yang diakui akan mampu mendongkrak semangatnya.

5. Keberhasilan (*Achievement*)

Setiap orang tentu ingin sukses dalam setiap aktivitas atau tugas yang dilakukan. Penyelesaian atau keberhasilan (*success*) dalam melakukan suatu tugas akan memotivasi orang tersebut untuk melakukan tugas selanjutnya. Seseorang memiliki keinginan untuk sukses sebagai kebutuhan yang dapat mendorongnya untuk mencapai tujuannya.

2.1.4 Loyalitas

2.1.4.1 Pengertian Loyalitas

Loyalitas yang tinggi perlu dimiliki oleh setiap Sumber Daya Manusia. Menurut Tumundo et al., (2022) Loyalitas yang dapat dipahami sebagai kesetiaan, pengabdian, tanggung jawab dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang yang dicintai maupun sayangi dan tanggung jawab untuk berusaha

memberikan pelayanan yang setia dan tindakan yang lebih baik. Sedangkan menurut Sumardianti, (2021) Loyalitas berasal dari dalam dan juga datang dari kesadaran besar bahwa dia dan perusahaan adalah dua departemen yang saling membutuhkan. Loyalitas adalah kualitas kesetiaan (loyalty), melakukan yang terbaik untuk menciptakan yang terbaik bagi perusahaan. Hubungan perusahaan dengan pengemudi menjadi sangat harmonis, menyediakan platform yang baik bagi pengemudi untuk melayani konsumen Gojek, yang dapat mendorong loyalitas pengemudi, membentuk kemitraan yang baik dengan loyalitas perusahaan, dan meningkatkan keuntungan.

Selanjutnya Dwiatmadja, (2020) berpendapat bahwa Loyalitas berarti kesetiaan dan ketaatan kepada seseorang atau suatu organisasi, dimana seseorang melakukan semua pekerjaan dengan sukarela, tanpa memperdulikan waktu dan tenaga yang digunakan. Kesetiaan adalah suatu perbuatan yang bukan sekedar formalitas untuk mendapatkan kedudukan yang tinggi dan kesetiaan tidak mudah diperoleh dan dibeli dengan uang, karena tidak semua orang bisa setia, kesetiaan seseorang sulit dilatih, tetapi kesetiaan seseorang mudah hilang. Menurut (Mahmudah et al., 2020) berpendapat bahwa loyalitas adalah sikap yang berakar pada kesetiaan dan pengabdian pada pekerjaan dan pekerjaan, yang membuat seseorang rela mengorbankan dirinya untuk menyenangkan pihak lain atau masyarakat.

Berdasarkan, dari pengertian di atas, loyalitas pada dasarnya adalah kesetiaan, dedikasi pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau diarahkan kepada seseorang individu atau suatu organisasi dengan rasa semangat dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik dan keadaan fungsi fisik,

2.1.4.2 Indikator Loyalitas

Suatu keadaan aktivitas fisik, psikologis dan sosial yang mendefinisikan seorang individu mengikuti dan mempraktekkan kesadaran dan tanggung jawab penuh sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Indikator Loyalitas terhadap pekerjaan yang terdapat dalam diri individu dikemukakan oleh Siswanto, (2013:112) antara lain dikaitkan dengan pelaksanaan atau kinerja pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja, antara lain:

1. Taat pada peraturan

Setiap kebijakan internal yang ditetapkan dalam perusahaan untuk memfasilitasi dan mengatur, mempromosikan pelaksanaan tugas oleh manajemen perusahaan ini akan dihormati, dilaksanakan dan memastikannya dilakukan dengan benar. Tidak melanggar larangan yang telah ditetapkan, baik tertulis maupun tidak tertulis. Sama seperti pengemudi Gojek, setiap pekerjaan yang dilakukan pengemudi harus mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan. Peningkatan kepatuhan Retensi karyawan menjadi prioritas utama dalam pengembangan sumber daya manusia guna meningkatkan loyalitas karyawan kepada perusahaan retensi karyawan tenaga kerja menjadi prioritas utama dalam pengembangan tenaga kerja dalam sumber daya manusia untuk meningkatkan loyalitas tempat kerja kepada perusahaan.

2. Tanggung jawab

Kesanggupan dalam melaksanakan pekerjaan dengan serta mampu dan sadar akan setiap menanggapi risiko pada saat melakukan tugas akan menyadarinya dan memberikan pemahaman tentang keberanian untuk mengambil tanggung jawab atas risiko dari apa yang telah dilakukan ini akan melahirkan loyalitas

kerja. Pengemudi Gojek harus bertanggung jawab atas pendelegasian dari perusahaan seperti pengangkutan penumpang, pengiriman sembako dan barang di lokasi yang telah ditentukan konsumen kepada pengemudi Gojek.

3. Kemauan untuk bekerja sama

Dengan bekerja sama dengan semua orang dalam tim, sebuah organisasi dapat mencapai tujuan pada individu yang pada akhirnya menimbulkan loyalitas untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan bekerja dengan orang-orang dalam tim, sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah dicapainya, yang pada akhirnya menimbulkan loyalitas untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Rasa memiliki

Memiliki rasa memiliki terhadap organisasi yang memungkinkan atau menjadikan karyawan dapat memberikan perhatian, peduli dan rasa tanggung jawab terhadap organisasi dan pada akhirnya loyalitas dapat mencapai tujuan organisasi.

5. Hubungan antar pribadi

Orang dengan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan, memiliki sikap fleksibel dalam hubungan interpersonal. Hubungan interpersonal tersebut meliputi hubungan sosial antar karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan, kondisi kerja dan rekomendasi pekerja.

6. Kesukaan terhadap pekerjaan

Organisasi harus mampu menghadapi kenyataan bahwa setiap pekerja berkumpul setiap hari dengan melakukan pekerjaan favorit mereka.

2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas

Dalam membangun dan meningkatkan loyalitas driver, sangat penting memperhatikan kebijakan yang meningkatkan kepercayaan mitra sekaligus menjaga komitmen dengan mitra pengemudi sebagai faktor yang mempengaruhi loyalitas mitra pengemudi gojek dalam upaya mempertahankan loyalitas mitra pengemudi. Menurut Steers dan Porter dalam Sutriniasih, (2018) menyatakan bahwa terjadinya loyalitas kerja dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

1. Perhatian (*caring*)

Perusahaan harus dapat melihat dan mengatasi segala kebutuhan, harapan, maupun permasalahan yang dihadapi oleh pengemudi. Dengan perhatian itu, maka driver akan merasa puas terhadap perusahaan dan pada akhirnya mereka akan menjadi pengemudi yang loyal. Semakin perusahaan menunjukkan perhatiannya, maka akan semakin besar loyalitas yang muncul.

2. Kepercayaan (*trust*)

Kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Apabila kepercayaan sudah terjalin antara pelanggan dengan driver, maka usaha untuk membinanya akan lebih mudah, hubungan pengemudi dan pelanggan tercermin dari tingkat kepercayaan para pelanggan. Apabila tingkat kepercayaan pelanggan tinggi, maka hubungan driver dengan pelanggan akan menjadi kuat.

3. Pelindungan (*length of patronage*)

Perusahaan harus dapat memberikan perlindungan kepada driver, yang berupa kualitas produk, pelayanan, dan complain. Dengan demikian, pengemudi tidak khawatir perusahaan dalam melakukan transaksi dan berhubungan dengan

pelanggan, karena pelanggan merasakan perusahaan memberikan perlindungan yang mereka butuhkan.

4. Kepuasan Akumulatif (*overall satisfaction*)

Kepuasan akumulatif ditentukan oleh berbagai komponen seperti kepuasan terhadap sikap agen (*service provider*) dan kepuasan atas perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat memberikan rasa puas kepada pengemudi dalam melakukan segala transaksi dengan perusahaan, sehingga dalam hal ini perusahaan harus memperhatikan dan meningkatkan fungsi dan kegunaan dari segala fasilitas dan sumber daya yang dimiliki agar pelanggan dapat dimanfaatkan nya kapan saja dan dimana saja.

2.1.4.4 Aspek-Aspek Loyalitas

Loyalitas ketenagakerjaan tidak hanya dibentuk oleh perusahaan, tetapi mencakup aspek yang mewujudkan loyalitas untuk bekerja. Aspek loyalitas kerja yang termasuk dalam individu yang dikutip oleh Saydam dalam Riyanti, (2015:7) yaitu :

1. Kepatuhan atau *compliance* adalah kemampuan seorang pekerja yang mematuhi semua peraturan dan instruksi kerja yang berlaku dari supervisor berlisensi dan tidak melanggar aturan yang telah ditetapkan. Ciri-ciri ketaatan, yaitu:
 - a) Mematuhi semua hukum dan peraturan yang berlaku.
 - b) Mengikuti instruksi kerja dari supervisor yang berkompeten.
 - c) Selalu menghormati jam operasional kerja yang ditentukan.
2. Tanggung jawab, terutama kemampuan karyawan untuk menyelesaikan ataupun melakukan pekerjaan yang diberikan secara akurat, tepat waktu, dan

mengambil risiko atas keputusan perbuatan atau tindakan yang diambil.

Karakteristik dari tanggung jawab, sebagai berikut :

- a) Mampu menyelesaikan pekerjaan dengan benar, secara akurat dan tepat waktu.
 - b) Selalu memperhatikan, menjaga atau merawat ruangan sebaik mungkin.
 - c) Mengutamakan kepentingan profesional di atas kepentingan kolektif.
 - d) Jangan pernah mencoba untuk melemparkan kesalahan yang dia buat pada orang lain.
3. Pelayanan adalah sumbangan pikiran, pendapat atau tenaga yang mewujudkan kesetiaan, cinta, kasih sayang, rasa hormat atau keterikatan dan semua itu dilakukan oleh para pekerja dengan tulus untuk perusahaan.
4. Kejujuran adalah sumbangan pikiran, pendapat, atau energi yang mewujudkan kesetiaan, cinta, kasih sayang, rasa hormat atau hubungan dan apa pun yang dilakukan oleh karyawan tulus terhadap pekerjaannya. Ciri-ciri kejujuran adalah:
- a) Selalu bekerja sama dan melakukan pekerjaan dengan jujur.
 - b) Jangan menyalahgunakan kekuatan atau kekuasaan yang ada di dalamnya.
 - c) Memberitahukan hasil pekerjaan kepada atasan.
5. Sikap kerja adalah respons kognitif dan emosional karyawan terhadap objek, situasi, atau tugas yang diberikan kepadanya. Sikap bisa positif atau negatif. Contoh: bekerja sama, hubungan interpersonal, cinta pekerjaan dan menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas.

2.2 Review Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam menyusun penelitian ini, mempertimbangkan juga penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, yang banyak di antaranya dibuat oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Tentu saja, karena situasi, kondisi, dan tujuan yang berbeda, mengarah pada jenis pencarian yang berbeda. Peneliti mencoba melihat penelitian-penelitian sebelumnya untuk membandingkan, melengkapi, dan menjadi referensi. Beberapa penelitian sebelumnya akan dijelaskan secara singkat, karena penelitian ini terkait dengan beberapa penelitian sebelumnya. Berikut ini adalah beberapa penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini:

Penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai referensi dan bahan acuan untuk peneliti sebelumnya, yaitu penelitian pertama yang dilakukan oleh Krisdayanti et al., (2020) dengan judul "Pengaruh Hubungan Pemasaran, Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mitra Pengemudi Gojek Palembang)". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan Pengaruh Hubungan Pemasaran, Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening atau perantara bagi Mitra Pengemudi Gojek Palembang. Penelitian ini menggunakan data primer. Sampel untuk penelitian ini adalah 200 responden. Teknik pengambilan sampel yang menggunakan sampling atau sampling purposive berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu. Metode analisis yang digunakan adalah analisis SEM dengan kriteria pengujian menggunakan aplikasi Amos 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) hubungan pemasaran, kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pengemudi 2) hubungan pemasaran dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengemudi 3) hubungan pemasaran berpengaruh

terhadap loyalitas pengemudi melalui kepuasan pengemudi 4) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pengemudi melalui kepuasan pengemudi.

Selanjutnya, review penelitian jurnal yang kedua dilakukan oleh Nugroho, (2021) dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh insentif finansial dan insentif non finansial terhadap kepuasan kerja pengemudi mitra Gojek komunitas laskar sasaji Bandung area ciliwung". Penelitian ini bersifat kuantitatif. Subyek penelitian ini adalah mitra Gojek yaitu komunitas Laskar Sasaji di wilayah Bandung wilayah Ciliwung. Sampel diambil sebanyak 40 orang dan dalam penelitian ini fokus penelitian ini adalah mengenai dampak insentif finansial dan non finansial terhadap kepuasan kerja driver mitra Gojek. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Subyek penelitian ini adalah mitra Gojek yaitu komunitas Laskar Sasaji di wilayah Bandung Ciliwung. Sampel diambil sebanyak 40 orang hasil penelitian adalah pengaruh insentif finansial dan non finansial terhadap kepuasan kerja driver mitra Gojek. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dan verifikatif. Dalam analisis verifikasi, data ordinal dari penelitian ini harus diubah menjadi data interval dengan menggunakan metode MSI (Method Of Successive Interval). Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif insentif finansial dan non finansial terhadap kepuasan kerja mitra kerja Gojek, komunitas Laskar Sasaji, Bandung. Beberapa insentif finansial berpengaruh signifikan dan beberapa insentif non finansial tidak berpengaruh signifikan.

Review penelitian jurnal ketiga yang dilakukan oleh (Runtulalo, Axel et al., 2020) penelitian berdasarkan judul "Kompensasi Finansial dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Mitra Driver PT. Go-Jek Indonesia (Go-Ride)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan

kerja Driver GoRide PT. Gojek Indonesia yang berada di Manado. Metode ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner atau angket. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja.

Adapun Review penelitian jurnal keempat yang dilakukan oleh Mery Apsari & Riana, (2021) dalam sebuah penelitian yang berjudul "Pengaruh Insentif Finansial, Motivasi, dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Mitra Driver Goride". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh insentif finansial, motivasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi GoRide. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 356 mitra pengemudi GoRide. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa insentif finansial dan motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja driver GoRide, sedangkan stres kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja driver GoRide.

Kemudian, Review penelitian jurnal kelima yang dilakukan oleh Dhiannya, (2020) penelitian berdasarkan judul "Pengaruh Job Insecurity dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Melalui Turnover Intention Sebagai Variabel Mediasi Pada Driver PT. Gojek Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta". Responden dalam penelitian ini adalah driver Gojek dari Daerah Istimewa Yogyakarta. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 303 responden. Analisis data ini menggunakan SEM (Structural Equation Modeling) menggunakan software AMOS versi 22. Hasil

penelitian dapat disimpulkan bahwa job insecurity berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, job insecurity berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja, Kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap niat pindah kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, turnover intention berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja, turnover intention berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, turnover intention berpengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja.

Selanjutnya, Review penelitian jurnal keenam yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan oleh (Didi Tarmidi Et. al., 2021) dalam penelitian yang berjudul "The Effect of Financial Compensation and Work Stress on the Job Satisfaction of Go- Jek (Go-Ride) Driver Partners in Bandung Area in the Covid-19 Pandemic". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompensasi finansial dan stres kerja terhadap kepuasan kerja mitra pengemudi GoJek (goride) di wilayah Bandung pada masa pandemi Covid-19, baik secara parsial maupun simultan. Populasi penelitian ini adalah pengemudi driver gojek di wilayah Bandung Tengah. Sampel yang digunakan adalah 115 responden. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: 1) terdapat pengaruh yang signifikan antara kompensasi finansial dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi mitra Gojek. 2) Kompensasi finansial yang mempengaruhi Kepuasan Kerja Mitra Pengemudi Gojek 3) Stres kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap variabel Kepuasan Kerja Mitra Pengemudi Gojek.

Adapun Review penelitian jurnal ketujuh yang dilakukan oleh Lahat, (2021) melakukan penelitian dengan judul "The Effect Of Work Engagement And Work Stress On Job Satisfaction And Their Impact On Turnover Intention Of Gojek Partners In Jakarta". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komitmen kerja dan

stres kerja terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variabel perantara. Penelitian ini menggunakan 100 responden terpilih yaitu mitra Gojek atau driver di sekitar DKI Jakarta. Metode analisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan alat analisis SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intentions. Work Engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intentions, Work Stress tidak berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intentions, Kepuasan kerja memediasi dengan variabel work engagement yang signifikan terhadap turnover intention.

Selanjutnya, Review penelitian jurnal kedelapan yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan oleh Budhi Satriawan (2021) melakukan penelitian berjudul "The Influence Of Incentives and Satisfaction On Driver Grab Performance". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh insentif dan kepuasan kerja terhadap kinerja pengemudi ojek online di kota Bandung. Penelitian ini menggunakan deskriptif dengan menggunakan explanatory research. Analisa statistik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Data primer dikumpulkan dari wawancara terhadap 91 pengemudi Grab dari kota Bandung yang tergabung dalam komunitas Grabbike Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel insentif dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja driver.

Kemudian, Review penelitian jurnal kesembilan yang dilakukan oleh (Nabawi, 2021) penelitian berdasarkan judul "The Effect of Motivation on Job Satisfaction with Commitment as Mediation Variable (Case Study on Online Driver Partner of Technology Companies in Ogan Ilir Regency) Penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui pengaruh motivasi kepuasan kerja melalui komitmen sebagai variabel mediasi pada mitra pengemudi online perusahaan teknologi di Kabupaten Ogan Ilir. Jumlah populasi penelitian adalah 412 orang. Metode pengambilan sampel adalah simple random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 202 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana, regresi berganda dan uji Sobel untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini.

Adapun Review penelitian jurnal kesepuluh yang dilakukan oleh (Monajjem et al., 2019) melakukan penelitian dengan judul " The Effect of New Treatments and On-Coming Traffic on Driver Performance on Combined Horizontal and Crest Vertical Curves of Two-Lane Rural Roads: A Driving Simulator Study". Studi ini bertujuan untuk menyelidiki kinerja pengemudi pada kombinasi kurva horizontal dan vertikal puncak di bawah lalu lintas arus bebas dan kondisi lalu lintas langsung. Ukuran kinerja pengemudi yang terdiri dari uji simulator, dan uji statistik dilakukan. Hasil menunjukkan bahwa menggabungkan chevron dan sinyal peringatan menghasilkan akselerasi dan sudut roda kemudi yang lebih rendah sementara bahu yang disegel tidak mengurangi akselerasi maupun sudut roda kemudi.

2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian

2.3.1 Pengaruh Langsung Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Kemajuan teknologi telah membawa perkembangan di bidang transportasi, yang ditunjukkan dengan munculnya ojek online seperti GoJek yang menawarkan banyak keunggulan dibandingkan dengan ojek konvensional, yang membuat ojek dan ojek online lebih banyak dipilih, dicari dan diminati oleh masyarakat. Hal ini menjadikan ojek online menjadi pekerjaan yang layak untuk mendapatkan penghasilan. Namun, pasca pandemi Covid-19 muncul, aktivitas masyarakat mulai dibatasi dan berkurang

sehingga pesanan para pengemudi Gojek menurun tajam, sehingga pendapatan juga ikut menurun. Stres kerja ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja pengemudi gojek. Hasil dari penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya Bayuaji, (2021) dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara stres kerja dengan kepuasan kerja pada pengemudi Gojek. Dengan kata lain, semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah atau tidak puas tingkat kepuasan terhadap pekerjaannya dan begitupun sebaliknya. Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H₁ : Diduga Stres Kerja secara langsung berpengaruh negatif dan signifikan terhadap
Kepuasan Kerja

2.3.2 Pengaruh Langsung Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Ketika seseorang memiliki kebutuhan yang kuat, kebutuhan ini memotivasi dia untuk melakukan perilaku yang mungkin membawa kepuasan. Motivasi berhubungan dengan kepuasan kerja. Motivasi mempengaruhi kepuasan kerja Mitra Pengemudi GoJek karena suasana kerja yang saling menguntungkan antar Pengemudi GoJek, rasa aman karena keyakinan diri, insentif pendapatan yang sepadan Mendorong pekerjaan dan tantangan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik. Penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh Riana, (2021) menemukan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja mitra pengemudi Gojek. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₂ : Diduga Motivasi Kerja secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap
Kepuasan Kerja

2.3.3 Pengaruh Langsung Stres Kerja terhadap Loyalitas

Stres kerja adalah suatu kondisi yang ditandai dengan ketidakstabilan antara kondisi fisik dan emosional di lingkungan kerja. Ketidakmampuan mengatasi stres kerja mempengaruhi kemampuan seseorang yang secara aktif berinteraksi dengan positif pada lingkungannya, baik di dalam maupun di luar lingkungan kerja, dimana seorang pekerja yang terkena dampak dalam menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya akan mempengaruhi hasil kerjanya. Pengaruh stres kerja terhadap loyalitas, salah satu faktor loyalitas adalah stres, Ketika stres dikatakan negatif jika maka akan menurunkan atau mengurangi produktivitas kerja karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian Ratnasari et al., (2022) yang menyatakan bahwa stress ditempat kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap loyalitas. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis penelitian ini yaitu:

H₃ : Diduga Stres Kerja secara langsung berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Loyalitas

2.3.4 Pengaruh Langsung Motivasi Kerja terhadap Loyalitas

Motivasi adalah keadaan pikiran yang merangsang dengan mental, mendorong aktivitas dan menyediakan energi yang mengarah pada pemenuhan kebutuhan, kepuasan, resolusi atau pelepasan ketidakseimbangan. Motivasi positif menunjukkan bahwa ada hubungan satu arah antara motivasi dan loyalitas, sehingga setiap peningkatan motivasi menyebabkan peningkatan loyalitas. Hal ini di dukung oleh penelitian (Winarto, 2020) yang hasilnya menunjukkan bahwa, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Hal ini mengemukakan bahwa semakin tinggi motivasi kerja maka semakin tinggi pula loyalitas karyawan. Sehingga rumus hipotesisnya sebagai berikut:

H₄ : Diduga Motivasi Kerja secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas.

2.3.5 Pengaruh Langsung Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas

Lingkungan kerja yang baik memiliki hubungan positif dengan retensi karyawan, karena meningkatkan loyalitas dan mengembangkan maupun menumbuhkan rasa memiliki di antara karyawan sehingga lingkungan kerja memiliki hubungan yang positif dengan loyalitas karyawan. Oleh karena itu, semakin baik lingkungan kerja, maka akan semakin baik loyalitas karyawan menjadi lebih tinggi, Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karena merasa nyaman dan puas dengan pekerjaan yang diterimanya dan hasil pekerjaan yang diinginkan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Larastrini, (2019) dan Husni et al., (2018). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₅ : Diduga Kepuasan Kerja secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas

2.3.6 Pengaruh Stres Kerja terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Kerja

Penelitian sebelumnya yang dilakukan Putra & Sriathi, (2019) berpendapat bahwa stres Kerja dapat menimbulkan tekanan yang menyerang fisik dan psikis seseorang dalam bekerja, tekanan inilah yang membuat seorang pekerja tidak bisa mengoptimalkan segala pekerjaannya. Jika stress kerja telah dialami oleh pekerja maka ini akan berpengaruh secara langsung terhadap puas tidaknya seorang pekerja dalam bekerja, jika pekerja sudah merasa puas atau tidak maka mereka akan bersemangat dalam bekerja sehingga ini secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap loyalitasnya.

Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi (2019) Berdasarkan hasil perhitungan statistik, penelitian ini menunjukkan bahwa, kepuasan kerja dapat menjadi variabel perantara dalam hubungan atau kaitannya dengan stres kerja dan kepuasan kerja terhadap loyalitas. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang

dilakukan oleh Rizana, (2020) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja tidak mempengaruhi kepuasan kerja, kepuasan kerja tidak mempengaruhi loyalitas kerja. Stres dapat Ini muncul dari ketidakmampuan individu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Dalam hal ini, stres kerja tidak mempengaruhi loyalitas. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis penelitian ini dapat dibuat. Ini muncul dari ketidakmampuan individu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Dalam hal ini, stres kerja tidak mempengaruhi loyalitas. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₆ : Diduga Stres Kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap Loyalitas melalui
Kepuasan Kerja

2.3.7 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Kerja

Penelitian sebelumnya oleh Rian (2021) menunjukkan bahwa persepsi atau pengakuan dari hasil analisis data menyatakan bahwa pengaruh variabel kepuasan kerja cenderung memediasi antara variabel motivasi dan kepuasan kerja. Ketika seseorang individu termotivasi baik, Hal itu dapat mempengaruhi tingkat loyalitas dan akan berdampak pada kepuasan kerja. Motivasi merupakan salah satu faktor yang menentukan loyalitas karyawan. Hal ini didukung oleh pendapat Farisi et al., (2019) yang berpendapat bahwa kepuasan kerja dapat menjadi mediator yang sempurna antara motivasi dan loyalitas. Peran mediasi kepuasan kerja dalam pengaruh motivasi terhadap loyalitas dan motivasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rosalia Sela (2021), motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas. Hal ini dikarenakan motivasi kerja tidak dapat secara langsung mempengaruhi loyalitas, tetapi motivasi kerja secara langsung atau mempengaruhi kepuasan kerja.

H7: Diduga Motivasi Kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Kerja.

2.4 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah solusi singkat untuk rencana pertanyaan pemeriksaan di mana definisi pertanyaan penelitian digambarkan sebagai kalimat penyelidikan. Hal ini dianggap sementara jawaban yang diberikan hanya bersifat karena berdasarkan spekulasi yang signifikan dan bukan pada bukti empiris yang diperoleh melalui berbagai informasi. Berdasarkan hubungan antar variabel yang telah dikemukakan diatas, adapun hipotesis dari penelitian ini sebagai berikut :

a. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Ho: $\beta_{zx_1} = 0$ (Diduga tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan stres kerja terhadap kepuasan kerja)

Ha: $\beta_{zx_1} \neq 0$ (Diduga terdapat pengaruh langsung yang signifikan stress kerja terhadap kepuasan kerja)

b. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Ho: $\beta_{zx_2} = 0$ (Diduga tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja)

Ha: $\beta_{zx_2} \neq 0$ (Diduga terdapat pengaruh langsung yang signifikan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja)

c. Pengaruh Stres Kerja terhadap Loyalitas

Ho: $\beta_{yx_1} = 0$ (Diduga tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan stres kerja terhadap loyalitas)

Ha: $\beta_{yx_1} \neq 0$ (Diduga terdapat pengaruh langsung yang signifikan stres

kerja terhadap kepuasan loyalitas)

d. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Loyalitas

Ho: $\beta_{yx_2} = 0$ (Diduga tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan motivasi kerja terhadap loyalitas)

Ha: $\beta_{yx_2} \neq 0$ (Diduga terdapat pengaruh langsung yang signifikan stres kerja terhadap loyalitas)

e. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas

Ho: $\beta_{yz} = 0$ (Diduga tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan kepuasan kerja terhadap loyalitas)

Ha: $\beta_{yz} \neq 0$ (Diduga terdapat pengaruh langsung yang signifikan kepuasan kerja terhadap loyalitas)

f. Pengaruh Stres Kerja terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Kerja

Ho: $\beta_{yx_{1z}} = 0$ (Diduga tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan stres kerja terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Kerja)

Ha: $\beta_{yx_{1z}} \neq 0$ (Diduga terdapat pengaruh langsung yang signifikan stres kerja terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Kerja)

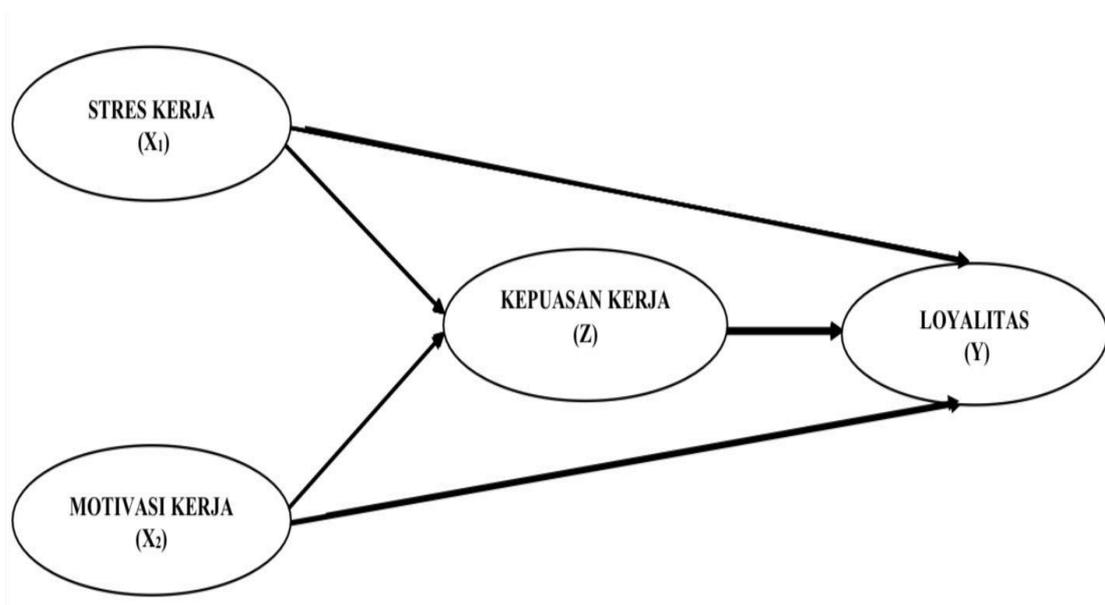
g. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Kerja

Ho: $\beta_{yx_{2z}} = 0$ (Diduga tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan motivasi kerja terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Kerja)

Ha: $\beta_{yx_{2z}} \neq 0$ (Diduga terdapat pengaruh langsung yang signifikan motivasi kerja terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Kerja)

2.5 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual adalah kerangka kerja hubungan antara konsep yang diamati dan dapat diukur melalui penelitian dan pengamatan yang dilakukan. Dalam penelitian ini, mengukur pengaruh variabel eksogen, yaitu Stres Kerja (X_1) dan Motivasi Kerja (X_2) terhadap variabel endogen, yaitu Loyalitas (Y) melalui Kepuasan Kerja (Z). Dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan :

X_1 : Variabel eksogen stress kerja

X_2 : Variabel eksogen motivasi kerja

(Y) : Variabel endogen loyalitas

(Z) : Variabel endogen kepuasan kerja