BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kepuasan Kerja

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2015:170) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang dan merupakan perbedaan antara jumlah imbalan yang diterima seorang pekerja dan jumlah imbalan yang mereka pikir telah mereka terima. Kepuasan kerja merupakan aspek penting dari seorang individu dalam bekerja. Karakteristik setiap pekerja berbeda, tingkat kepuasan kerja juga berbeda, dan tingkat kepuasan kerja akan memberikan pengaruh yang berbeda. Menurut Wibowo (2017:170) menunjukkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum seseorang terhadap pekerjaan dan merupakan perbedaan antara kepuasan kerja dan jumlah imbalan yang diterima pekerja versus jumlah imbalan yang pantas mereka terima. Kepuasan kerja merupakan aspek penting dari seorang individu dalam bekerja. Setiap pekerja memiliki karakteristik yang berbeda dan oleh karena itu tingkat kepuasan kerja yang berbeda, yang dapat memiliki efek yang tidak setara.

Menurut Sutrisno (2014:75) menganggap kepuasan kerja sebagai keadaan emosional di mana karyawan merasa senang atau tidak senang saat menonton pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan bagaimana perasaan seseorang tentang pekerjaannya. Menurut Priansa (2014:291) Kepuasan kerja adalah persepsi pekerja terhadap pekerjaan, apakah dia suka atau suka atau tidak suka atau tidak suka, sebagai hasil interaksi pekerja dengan lingkungan kerjanya atau sebagai persepsi sikap psikologis, dan persepsi pekerja terhadap pekerjaan Hasil penilaian lingkungan. pekerjaannya. Bagaimana perasaan pekerja tentang pekerjaan mencerminkan sikap dan perilaku mereka di tempat kerja. Menurut Judge (2015:46), kepuasan kerja

adalah perasaan positif tentang suatu pekerjaan sebagai hasil evaluasi karakteristiknya. Orang dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan positif tentang pekerjaan mereka, sedangkan orang dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah memiliki perasaan negatif tentang pekerjaan mereka.

Maka dapat disimpulkan kepuasan kerja adalah sikap seorang pegawai terhadap pekerjaan yang berkaitan dengan situasi kerja, kerjasama antar pegawai, penghargaan yang diterima di tempat kerja, dan hal-hal yang berkaitan dengan faktor fisik dan psikis.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2014:77) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

1. Kesempatan untuk maju. Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk menimba pengalaman dan meningkatkan kemampuan selama bekerja.
2. Kesediaan untuk bekerja. Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja bagi karyawan. Kondisi aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama bekerja.
3. Gaji. Gaji menyebabkan lebih banyak ketidakpuasan dan orang jarang mengungkapkan kepuasan kerja dengan jumlah uang yang mereka peroleh.
4. Kelembagaan dan manajemen. Institusi dan manajemen yang baik mampu memberikan kondisi dan situasi kerja yang stabil. Faktor ini menentukan kepuasan kerja karyawan.
5. Pengawasan. Begitu juga dengan bos. Pengawasan yang buruk dapat mengakibatkan ketidakhadiran dan pergantian.
6. Faktor intrinsik dan kerja. Atribut yang ada dalam pekerjaan.
7. Memerlukan keterampilan tertentu. Kesulitan dan kemudahan dan kebanggaan dalam tugas dapat menambah atau mengurangi kepuasan.
8. Kondisi kerja. Ini termasuk kondisi situs, ventilasi, penyiaran, kantin, dan tempat parkir.

9. Aspek sosial pekerjaan. Merupakan sikap yang sulit untuk digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang mendukung

   kepuasan atau ketidakpuasan dalam bekerja.
10. Komunikasi. Komunikasi yang lancar antara karyawan dan manajemen banyak digunakan sebagai alasan untuk menyukai posisi mereka. Dalam hal ini, kesediaan atasan untuk mendengarkan, memahami, dan mengakui pendapat atau prestasi karyawannya memegang peranan yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan kerja.
11. Fasilitas. Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun atau tempat tinggal merupakan standar dari suatu jabatan dan jika dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa kepuasan.

2.1.1.3 Teori Kepuasan Kerja

Menurut Herlambang (2015:220) ada beberapa teori tentang kepuasan kerja diantaranya:

1. Teori Keadilan *(Equity Theory)*

Teori ini dikembangkan oleh Adams, Menurut teori ini orang akan merasa puas atau tidak puas tergantung apakah dia merasa ada keadilan atau tidak situasi di mana perasaan itu diperoleh dengan membandingkan diri sendiri dengan orang lain di kelas kantor yang sama, atau di tempat lain. Yang termasuk unsur keadilan adalah:

a. *Input*

Didefinisikan sebagai sesuatu yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai kontribusi terhadap pekerjaan, misalnya: pendidikan, pengalaman, keterampilan, jumlah jam kerja dan alat kerja.

b. *Out Come*

Segala sesuatu yang bernilai yang dirasakan karyawan sebagai hasil dari pekerjaannya, misalnya: gaji, bagi hasil, status, pengakuan, dan peluang pencapaian.

c. *Comparison*

Pembanding adalah pihak lain yang digunakan sebagai bahan pembanding terhadap pegawai yang bersangkutan, yang dapat berupa seseorang di perusahaan yang sama, perusahaan lain atau dirinya sendiri di masa lalu.

2. Teori Pertentangan *(Discrepancy Theory)*

Teori kontradiksi pertama kali dikemukakan oleh Porter. Porter mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung perbedaan antara apa yang seharusnya dan apa yang dirasakan. Kemudian Locke menjelaskan bahwa kepuasan kerja seseorang tergantung pada konflik antara yang seharusnya dan apa yang menurut perasaan atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaannya. Dengan demikian, orang akan merasa puas jika tidak ada perbedaan antara apa yang mereka inginkan dan persepsi mereka tentang kenyataan, karena ambang batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi.

3. Teori Dua Faktor *(Two Factor Theory)*

Teori ini dikemukakan oleh Herzberg. Teori ini berasumsi bahwa ada dua faktor yang perlu diperhatikan dalam motivasi (kepuasan). Kedua faktor tersebut menurut Herzberg ditujukan kepada faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik, dimana faktor intrinsik merupakan faktor yang mendorong karyawan untuk termotivasi yaitu tenaga penggerak. yaitu daya dorong yang timbul dari dalam diri setiap orang, dan faktor ekstrinsik, yaitu tenaga penggerak yang berasal dari luar seseorang terutama dari organisasi tempatnya bekerja.

2.1.1.4 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Afandi (2018:82), indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

a. Pekerjaan

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang memiliki unsur-unsur yang memuaskan.

b. Upah

Jumlah pembayaran yang diterima seseorang sebagai hasil dari kinerja apakah sudah sesuai dengan kebutuhan yang dirasa wajar.

c. Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui promosi. Ini berkaitan dengan ada atau tidaknya peluang untuk memperoleh kemajuan karir saat bekerja.

d. Pengawas

Seseorang yang selalu memberi perintah atau instruksi dalam pelaksanaan pekerjaan.

e. Teman sekerja

Seseorang selalu berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

2.1.2 Motivasi

2.1.2.1 Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari kata motif *(motive)* yang berarti suatu dorongan, alasan, atau alasan mengapa seseorang melakukan sesuatu. Menurut Ekaningsih (2012:52) menyatakan bahwa motivasi adalah suatu konsep yang digunakan untuk menggambarkan dorongan-dorongan yang timbul dalam atau dalam diri seorang individu, yang kemudian mendorong dan membimbing perilakunya. Menurut Zainun (2014:67) motivasi dapat dipandang sebagai bagian integral dari manajemen personalia dalam proses pembinaan, pengembangan dan pembinaan karyawan dalam suatu organisasi. Motivasi sebagai usaha aktif dalam menggerakkan, menggerakkan, dan mengarahkan daya dan potensi tenaga kerja agar secara efektif dan berhasil mencapai dan mencapai tujuan yang telah ditentukan, dan sebagai pendorong untuk menggerakkan potensi dan tenaga kerja manusia ke arah yang diinginkan

Motivasi kerja adalah bagaimana semangat kerja pegawai didorong agar mau bekerja dengan memberikan kemampuan dan keahlian terbaiknya untuk

mencapai tujuan organisasi. Motivasi menjadi penting karena dengan motivasi diharapkan setiap karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai efisiensi kerja yang tinggi. Perilaku karyawan di pengaruhi dan dirangsang oleh keinginan, pemenuhan kebutuhan serta tujuan dan kepuasaanya. Rangsangan datang baik dari luar maupun dari dalam. Stimulus ini akan menimbulkan motivasi bagi karyawan untuk melakukan aktivitas. Menurut Wijayanto (2012:147) motivasi adalah proses yang memperhitungkan intensitas, arahan, dan kegigihan dalam mencapai tujuan. Pengertian tersebut mengandung 3 elemen utama yaitu:

a. *Intensity,* yaitu seberapa keras seseorang berusaha
b. *Direction,* yaitu terkait dengan penyaluran upaya
c. *Persistence,* yaitu seberapa lama seseorang akan bertahan dalam upaya yang dilakukannya.

Menurut definisi di atas, motivasi dapat didefinisikan sebagai perilaku yang mempengaruhi perilaku orang lain secara berkala. Oleh karena itu, Motivasi dalam bekerja adalah memberikan motivasi atau dorongan seseorang dari dalam dan luar merangsang keinginan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas, Tanggung jawab untuk mencapai kinerja yang maksimal.

2.1.2.2 Jenis-Jenis Motivasi Kerja

Menurut Hasibuan (2016:152), mengemukakan bahwa terdapat dua jenis motivasi kerja yang digunakan antara lain :

1. Motivasi positif

Dalam motivasi positif, pemimpin merangsang bawahan dengan memberikan hadiah kepada yang berprestasi diatas kinerja standar, dengan motivasi positif ini dapat memotivasi semangat kerja bawahan akan meningkat. Insentif yang diberikan kepada karyawan yang disebutkan di atas kriteria dapat berupa uang, fasilitas, barang, dan lain-lain.

2. Motivasi negative

Dalam motivasi negatif, pemimpin memotivasi dengan memberi memberi sanksi kepada mereka yang bekerja di bawah standar yang ditentukan. Dengan motivasi negatif semangat karyawan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik. Dalam praktiknya, kedua motivasi untuk menggunakannya harus tepat dan keseimbangan untuk meningkatkan moral karyawan.

2.1.2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Menurut Sutrisno (2016:116) faktor pemberian motivasi kerja :

1. Lingkungan kerja adalah seluruh sarana dan prasarana kerja. Ada disekitar karyawan yang sedang bekerja dan dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan, yang meliputi: fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan dan hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut
2. Supervisi yang baik adalah memberikan pengarahan, mengarahkan para karyawan agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik tanpa membuat kesalahan.
3. Kompensasi adalah semua pendapatan yang diberikan berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.
4. Keinginan untuk dapat hidup adalah merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di muka bumi ini.Demi kehidupan ini, orang mau melakukan apa saja, baik pekerjaan itu baik atau buruk, halal atau haram, atau sebaliknya.
5. Apresiasi seseorang adalah seseorang yang mau bekerja karena keinginan untuk diakui dan dihormati oleh orang lain. Untuk mencapai status sosial yang lebih tinggi, orang ingin menghabiskan uang, ingin mendapatkan uang, dan bahkan bekerja keras. Oleh

karena itu, harga diri, nama baik, dan kehormatan yang ingin dimiliki harus dimainkan sendiri, mungkin dengan bekerja keras untuk memperbaiki nasib dan mencari rezeki, karena jika yang bersangkutan adalah orang, tidak mungkin memperoleh status. karena diakui sebagai pribadi. Malas, tidak mau bekerja, dan sebagainya

2.1.2.4 Indikator Motivasi

Menurut Afandi (2018:29) menyebutkan beberapa indikator motivasi, yaitu sebagai berikut:

1. Balas Jasa

   Segala sesuatu yang berupa barang, jasa, dan uang yang merupakan imbalan yang diterima karyawan atas jasa-jasanya yang terlibat dalam organisasi, seperti:

   a. Memberi hadiah atau reward
   b. Promosi pekerjaan

2. Kondisi kerja

   Kondisi atau keadaan lingkungan kerja suatu perusahaan yang merupakan tempat bekerja bagi karyawan yang bekerja di lingkungan tersebut. Kondisi kerja yang baik adalah kenyamanan dan mendukung pekerja untuk dapat melakukan aktivitasnya dengan baik, seperti:

   a. Lingkungan kerja yang bagus
   b. Lingkungan kerja yang nyaman, aman dan bersih

3. Fasilitas kerja

   Segala sesuatu yang terdapat dalam organisasi yang ditempati dan dinikmati oleh pegawai, baik yang berhubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan, seperti:

   a. Fasilitas yang memadai

b. Infrastruktur yang memadai

4. Prestasi kerja

   Hasil yang dicapai atau diinginkan oleh semua orang di tempat kerja. Untuk setiap orang ukurannya tidak sama karena manusia berbeda satu sama lain, seperti:

   a. Hasil kerja maksimal
   b. Pencapaian tugas yang ditargetkan

5. Pengakuan dari atasan

   Pernyataan yang diberikan dari atasan apakah karyawan telah menerapkan motivasi yang telah diberikan atau belum, antara lain:

   a. Pujian atas keberhasilan karyawan
   b. Penilaian kinerja karyawan

2.1.3 Kompensasi

2.1.3.1 Pengertian Kompensasi

Karyawan yang bekerja dalam sebuah organisasi pasti membutuhkan kompensasi atau imbalan yang cukup dan adil. Sistem kompensasi yang baik dapat sangat mempengaruhi moral dan produktivitas seseorang. Sistem kompensasi yang baik perlu didukung dengan pendekatan yang wajar yang menciptakan seseorang yang dibayar sesuai dengan pekerjaannya. Menurut Hasibuan (2014:118) Kompensasi mengacu pada semua pendapatan yang diperoleh karyawan secara langsung atau tidak langsung dalam bentuk uang dan barang yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Menurut Handoko (2014:155) Kompensasi adalah segala pemberian yang diterima oleh karyawan sebagai imbalan jasa untuk kerja mereka. Menurut Badriyah (2015:154) kompensasi sebagai kegiatan pemberian balas jasa kepada pegawai. Kompensasi yang diberikan kepada karyawan

dirancang untuk mendorong kinerja karyawan dan menentukan besarnya kompensasi yang akan diterima oleh setiap karyawan.

Berdasarkan pengertian para ahli di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa kompensasi adalah imbalan yang harus diberikan oleh suatu institusi kepada karyawan atas kontribusinya dan pembayarannya harus sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kompensasi dapat berupa uang atau kemudahan yang diberikan oleh instansi kepada karyawan. Kompensasi juga dapat diartikan sebagai imbalan yang diterima karyawan atas segala sesuatu yang mereka berikan kepada institusi.

2.1.3.2 Jenis-Jenis Kompensasi

Menurut Hasibuan (2012:118) kompensasi dibedakan menjadi dua yaitu:

1. kompensasi langsung
   a. Gaji: Gaji yang dibayarkan kepada pegawai tetap secara berkala dengan jaminan yang pasti
   b. Upah: Kompensasi atas jasa yang dibayarkan kepada pekerja rutin sesuai dengan kesepakatan pembayaran yang disepakati.
   c. Upah insentif: Memberikan kompensasi tambahan bagi pegawai tertentu yang kinerjanya melebihi standar kinerja.
2. Kompensasi tidak langsung
   a. *Benefit* dan *service:* Kompensasi tambahan (finansial atau non-finansial) yang diberikan sesuai dengan kebijakan institusi perusahaan terhadap karyawan untuk meningkatkan kesejahteraan mereka. Seperti tunjangan hari raya, uang pensiun, pakaian dinas, kafetaria, mushala, olahraga dan darmawisata.

2.1.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kompensasi

Menurut Kasmir (2016:251) faktor-faktor yang mempengaruhi besarnya kompensasi yaitu:

1) Pendidikan

   Pendidikan merupakan faktor utama dalam menentukan besarnya kompensasi yang diberikan. Ini berarti bahwa dasar utama untuk jumlah kompensasi yang diterima karyawan pada awalnya dan kemudian setelah mereka bekerja berdasrkan pendidikan. Setiap karyawan memiliki tingkat pendidikan yang berbeda pada saat masuk, yang dapat menentukan jumlah kompensasi yang berbeda. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi biasanya menawarkan tingkat kompensasi yang lebih tinggi daripada karyawan lain yang kurang berpendidikan.

2) Pengalaman

   Pengalaman mengacu pada jumlah waktu dan keahlian yang dimiliki seseorang dalam pekerjaan. Pendapat ini dimaksudkan, semakin lama jam kerja, semakin tinggi gaji bagi mereka yang lebih ahli. Pendapat Kasmir juga menunjuk pada dua faktor, jangka waktu dan keahlian.

3) Beban pekerjaan dan tanggung jawab

   Pertimbangan seorang individu untuk menentukan besarnya kompensasi yang diterimanya.

4) Jabatan

   Perbedaan tingkat jabatan yang dijabat oleh karyawan akan menentukan besarnya kompensasi yang akan diterima karyawan tersebut. Kenaikan jabatan tentunya dapat meningkatkan kompensasi. Peningkatan kompensasi yang diterima mungkin karena meningkatnya beban kerja dan tanggung jawab.

5) Jenjang kepangkatan/golongan

   Tingkatan kepangkatan juga menjadi pertimbangan dalam meningkatkan kompensasi yang diterima

seseorang. Promosi pangkat akan meningkatkan jumlah kompensasi yang biasanya ditentukan dalam peraturan perusahaan. Kenaikan kompensasi akan dihitung dengan harga masing-masing pangkat dan kinerja adalah pencapaian kerja seseorang selama jangka waktu tertentu.

6) Prestasi kerja

Prestasi kerja akan terpenuhi atau melampaui aturan yang ditetapkan karyawan akan dibayar lebih. Prestasi kerja yang baik akan berdampak pada peningkatan jabatan dan pangkat yang akan membantu meningkatkan besaran kompensasi bagi karyawan.

2.1.3.4 Indikator Kompensasi

Menurut Ginting (2016:19) berikut adalah indikator-indikator kompensasi, yaitu:

1. Gaji

   Penerimaan tunjangan dari perusahaan kepada karyawannya yang bersifat rutin dengan jumlah tetap setiap bulan dan dibayar lunas.

2. Insentif

   Imbalan yang sifatnya tidak tetap atau diberikan dari waktu ke waktu untuk memotivasi karyawan meningkatkan produktivitasnya.

3. Bonus

   Pembayaran atau reward yang diberikan oleh perusahaan karena karyawannya dapat mencapai target yang diinginkan.

4. Pelayanan

   Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perusahaan untuk risiko yang berhubungan dengan kesehatan karyawan..

2.1.4 Lingkungan Kerja

2.1.4.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan suatu hal yang penting dalam suatu organisasi . Lingkungan kerja merupakan tempat karyawan melakukan aktivitas sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk bekerja dengan cara terbaik. Oleh karena itu, lingkungan kerja suatu perusahaan sangat penting, karena lingkungan kerja yang baik akan mempengaruhi kepuasan kerja itu sendiri karyawan menyelesaikan tugas sesuai dengan tujuannya. Menurut Faustino (2013:89) Lingkungan berinteraksi menurut pola tertentu, masing-masing dengan karakteristik atau nilai-nilai organisasi tertentu dan tidak akan lepas dari lingkungan di mana organisasi itu berada. Menurut Nitisemito (2016:74) Lingkungan kerja adalah setiap aspek yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Juliandi (2013:43) Bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan atau setiap aspek fenomena sosial budaya dan sosial yang melingkupi atau mempengaruhi seorang individu. Lingkungan kerja mengacu pada segala sesuatu yang mengelilingi karyawan saat mereka melakukan tugas yang ditugaskan, seperti pencahayaan, suhu udara, ruang gerak, keselamatan, pembersihan, interaksi sosial karyawan dan lain-lain.

Berdasarkan pengertian para ahli di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan

2.1.4.2 Jenis – jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017:19) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yakni:

1. Lingkungan kerja fisik

   Semua kondisi fisik yang ada di sekitar tempat kerja yang dapat secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi karyawan. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

   a. Lingkungan kerja yang berhubungan langsung dengan

karyawan, seperti Pusat kerja, kursi, meja, dan lain-lain.

b. Lingkungan menengah atau lingkungan umum juga bisa disebut lingkungan pekerjaan yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya suhu, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau, rasa tidak enak, warna, dan lain-lain.

2. Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan ini adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan hubungan antar karyawan. Dalam hal ini dapat berupa hubungan dengan atasan, rekan kerja atau bawahan serta budaya perusahaan dan kondisi kerja

2.1.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut Robbins (2017:98) Lingkungan kerja fisik juga menjadi faktor penyebab stres kerja karyawan yang mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi yang mempengaruhi lingkungan kerja fisik adalah:

a. Suhu

Suhu adalah suatu variabel dengan perbedaan individu yang besar. Oleh karena itu, untuk memaksimalkan produktivitas, pekerjaan karyawan itu penting di lingkungan di mana suhu diatur di suatu tempat di antara rentang pekerjaan yang dapat diterima untuk setiap individu.

b. Kebisingan

suara-suara yang konstan yang terjadi di sekitar lingkungan kerja dapat mengganggu proses bekerja karyawan.

c. Penerangan

Bekerja di ruangan gelap dan remang-remang dapat menyebabkan stres pada mata. Intensitas cahaya yang tepat dapat membantu kelancaran karyawan kegiatan kerja. Tingkat intensitas cahaya yang tepat juga tergantung pada usia karyawan.

d. Mutu Udara

Merupakan faktor yang tidak bisa diabaikan. Jika karyawan menghirup udara yang tercemar membawa efek yang merugikan pada kesehatan. Udara yang tercemar dapat mengganggu kesehatan pribadi pegawai. Udara yang tercemar di lingkungan kerja dapat menyebabkan sakit kepala, mata perih, kelelahan, lekas marah, dan depresi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja non fisik adalah :

1. Perhatian dan dukungan pimpinan adalah sejauh mana karyawan merasa pemimpin sering memberikan penghargaan dan perhatian kepada karyawan.
2. Kerjasama antar kelompok yaitu setiap individu karyawan merasakan ada kerjasama yang baik antara kelompok yang ada.

2.1.4.4 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017:30) indikator-indikator lingkungan kerja yaitu:

1. Lingkungan Kerja Fisik

   Lingkungan kerja fisik adalah semua kondisi fisik yang ada di sekitar tempat kerja dan dapat mempengaruhi karyawan. Ada beberapa kondisi fisik tempat kerja yang baik, yaitu:

   a. Penerangan

      Cahaya atau penerangan sangat bermanfaat bagi karyawan, guna mendapatkan keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh karena itu perlu diperhatikan cahaya yang terang namun tidak menyilaukan. Cahaya redup dapat menyebabkan pekerjaan menjadi lambat, membuat tujuan organisasi sulit dicapai.

b. Suhu

Dalam keadaan normal, setiap anggota tubuh manusia memiliki suhu yang berbeda-beda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di luar tubuh.

c. Udara

Oksigen adalah gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk mempertahankan kehidupan, proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor jika kadar oksigen di udara telah menurun dan telah bercampur dengan gas atau bau yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Dengan oksigen yang cukup di sekitar tempat kerja, ditambah dengan pengaruh psikologis akibat keberadaan tanaman di sekitar tempat kerja, keduanya akan memberikan kesejukan dan kesegaran bagi tubuh. Rasa sejuk dan segar selama bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat kelelahan setelah bekerja.

d. Kebisingan

Salah satu pencemaran yang cukup ramai bagi para ahli adalah kebisingan, yaitu suara yang tidak diinginkan oleh telinga. Kebisingan jangka panjang dapat mengganggu ketenangan kerja, merusak pendengaran, dan menyebabkan kesalahan komunikasi. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, kebisingan harus dihindari agar pekerjaan dapat dilakukan secara efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

e. Bau di tempat kerja

Adanya bau tidak sedap di tempat kerja dapat dikatakan sebagai pencemaran karena dapat mengganggu konsentrasi

dalam bekerja. Penggunaan *Air Conditioner (AC)* yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau tak sedap di sekitar tempat kerja.

f. Keamanan kerja

Untuk menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja dalam kondisi aman, perlu diperhatikan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja dapat dilakukan dengan mendayagunakan personel satuan petugas keamanan.

2. Lingkungan Kerja Non-Fisik

Lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang menyenangkan dalam arti terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dengan atasan, karena pada hakikatnya manusia dalam bekerja tidak hanya mencari uang, tetapi bekerja merupakan suatu bentuk kegiatan yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan. Lingkungan kerja non fisik, meliputi:

a. Hubungan antar karyawan

Hubungan kerja antar karyawan dan dengan pimpinan termasuk dalam indikator lingkungan kerja. Kualitas hubungan yang baik antar karyawan dapat berdampak pada peningkatan produktivitas kerja sekaligus kekompakan internal dalam perusahaan.

b. Hubungan dengan atasan

Hubungan antara atasan dan bawahan harus dijaga dengan baik dan harus ada rasa saling menghormati antara atasan dan bawahan. Dengan menghormati satu sama lain, maka akan menimbulkan rasa hormat di antara masing-masing individu.

2.1.5 Budaya Organisasi

2.1.5.1 Pengertian Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah ide yang dimiliki bersama oleh anggota organisasi. Semua organisasi memiliki budaya tidak tertulis yang mendefinisikan standar perilaku yang dapat diterima atau tidak dapat diterima (Judge, 2013:152). Budaya Organisasi adalah seperangkat asumsi atau sistem kepercayaan, nilai, dan norma yang dikembangkan dalam suatu organisasi yang menjadi pedoman perilaku bagi anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan internal (Mangkunegara, 2013:113). Menurut Wibowo (2016:14) Mendefinisikan budaya organisasi sebagai nilai dan norma bersama yang ada dalam suatu organisasi dan mengajarkannya kepada karyawan yang masuk. Menurut Mangkunegara (2013:114) menunjukkan bahwa budaya organisasi adalah seperangkat asumsi atau sistem kepercayaan, nilai-nilai norma yang dikembangkan dalam suatu organisasi sebagai kode etik bagi anggotanya untuk mengatasi adaptasi eksternal dan masalah integritas internal. Budaya organisasi tidak otomatis terbentuk, Namun itu semua melalui proses panjang yang melibatkan dengan berbagai interaksi yang terjadi di lingkungan organisasi ini.

Sehingga dengan berdasarkan menurut para ahli diatas, maka dapat disimpulkan budaya organisasi adalah seperangkat sistem, prinsip, dan asumsi yang terbentuk dari keyakinan yang menjadi kode etik untuk meningkatkan dan memperkuat solusi atas masalah dalam suatu organisasi.

2.1.5.2 Fungsi Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah batas dari perilaku individu yang ada didalamnya. Fungsi budaya organisasi menunjukkan pentingnya dari budaya organisasi. Berikut ini fungsi budaya organisasi menurut Kinicki (2014:34) adalah:

a. Memberikan indentitas kepada anggota organisasi.

b. Memudahkan komitmen kolektif.
c. Meningkatkan derajat refleksi stabilitas sistem sosial lingkungan kerja dianggap positif dan sejauh mana konflik perubahan dikelola secara efektif
d. Membentuk perilaku dengan membantu anggota organisasi mempelajari tentang lingkungan mereka.

2.1.5.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Budaya Organisasi

Menurut Judge (2015:20) mengungkapkan ada enam faktor yang mempengaruhi budaya organisasi, yaitu. Adapun faktor – faktor tersebut sebagai berikut :

a. *Observed Behavioral Regularities* (Keteraturan perilaku yang Diamati),Ketika anggota organisasi berinteraksi dengan anggota orang lain, mereka mungkin menggunakan bahasa umum, terminologi.
b. *Norms* (Norma),, berbagai perilaku yang ada, termasuk dalam ini berisi pedoman tentang seberapa jauh suatu pekerjaan seharusnya menyelesaikan. Bentuk norma tentang apa yang harus dilakukan dan dirasakan anggota, dan bagaimana berperilaku harus diatur dan kapan serta sanksi apa yang harus dijatuhkan.
c. *Dominant values* (Nilai Dominan),Dibagikan oleh semua anggota organisasi, misalnya tentang kualitas produk yang tinggi, ketidakhadiran atau efisiensi yang rendah.
d. *Philosophy* (Filosofi), kebijakan - kebijakan yang berkenaan dengan keyakinan organisasi dalam memperlakukan pelanggan dan karyawan.Keadaan yang amat penting.
e. *Rules* (Aturan), yakni adanya Aturan – aturan yang berisi petunjuk mengenai penerapan tugas – tugas untuk mencapai tujuan organisasi.
f. *Organization climate* (Iklim Organisasi), semua perasaan yang

digambarkan dan disampaikan melalui kondisi ruang, cara anggota organisasi berinteraksi, dan cara anggota memperlakukan dirinya sendiri dan orang lain.

2.1.5.4 Indikator Budaya Organisasi

Menurut Sudarmanto (2014:171) menjelaskan indikator budaya organisasi terdiri dari:

1. Inovasi dan pengambilan risiko

   Sejauh mana karyawan didorong untuk inovatif dan mengambil risiko.

2. Perhatikan detailnya

   Sejauh mana karyawan melaksanakan tugasnya dengan hati-hati dan perhatian terhadap detail.

3. Orientasi individu

   Setiap keputusan dan kebijakan manajemen organisasi tetap memperhatikan kepentingan anggota organisasi agar berkembang dalam pekerjaannya, empati terhadap permasalahan yang dihadapi individu anggota organisasi.

4. Orientasi tim

   Manajemen organisasi dapat mengoptimalkan hasil kerjasama dalam tim. Kerja tim yang menciptakan sinergi akan lebih efektif dan efisien dibandingkan individu.

5. Agresivitas

   Manajemen organisasi dapat mengarahkan agresivitas anggota organisasi untuk saling bersaing ke arah yang lebih baik.

6. Stabilitas

   Stabilitas dapat terwujud apabila seluruh anggota organisasi menjunjung tinggi nilai-nilai dan peraturan yang berlaku dalam organisasi, serta dapat bekerja sesuai dengan prosedur yang ada di perusahaan.

2.2 Review Hasil – Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dengan judul "Pengaruh Motivasi, Pengembangan Karir, Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan PT. Marga Dwitaguna Manado" oleh (Silas, Adolfina, & Lumintang, 2019) Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi, pengembangan karir, dan pemberian kompensasi baik secara parsial maupun simultan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Marga Dwitaguna Manado dengan menggunakan indicator indikator yang terkandung. . sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 50 responden dengan menggunakan rumus slovin. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian dan hipotesis menunjukan bahwa motivasi, pengembangan karir dan kompensasi secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian kedua dengan judul " pengaruh budaya organisasi, motivasi kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan,." oleh (Kurniawan, 2017) Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh budaya organisasi, motivasi kerja, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan. Data diperoleh melalui pembagian kuesioner kepada responden karyawan divisi marketing pada PT. Adira Dinamika Multi Finance Sidoarjo. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel yang telah ditentukan dan responden yang ditetapkan sebanyak 55 responden atau karyawan divisi marketing. Data yang diperoleh tersebut selanjutnya dianalisis dengan menggunakan uji regresi berganda serta uji hipotesis. Hasil pengujian statistik pada variabel- variabel yang diteliti dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi, motivasi kerja dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan variabel dominan didapatkan pada variabel budaya organisasi.

Penelitian ketiga dengan judul "Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin

Keja dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja serta dampaknya pada Kinerja Karyawan PT. Tiga Daun Kapuas." oleh (Muspiron, Hairudinor, & Febrianto, 2020) Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Budaya Organisasi (X1), Disiplin Keja (X2) dan Kompensasi (X3) terhadap Kepuasan Kerja (Z) dan dampaknya terhadap Kinerja Karyawan (Y) di PT. Tiga Daun Kapuas. Sampel diambil sebanyak 65 karyawan dengan menggunakan a teknik pengambilan sampel jenuh. Pengumpulan data menggunakan kuesioner sedangkan analisis datanya menggunakan Analisis SmartPLS SPSS versi 2.0. Hasil pengujian membuktikan bahwa Budaya Organisasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Pekerjaan Kepuasan (Z) dengan pengaruh signifikan 28,21%, Budaya Organisasi (X1) memiliki a berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) dengan pengaruh 33,89%, Disiplin Kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Z) dengan pengaruh 33,11%, Disiplin Kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar 34,09%, Kompensasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Z) sebesar 22,21%, Kompensasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) dengan besaran pengaruh 16,47% dan Kepuasan Kerja (Z) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) dengan besaran 7,6%.

Penelitian keempat dilakukan oleh (Pranitasari, 2020) dengan judul The Influence Of Effective Leadership And Organizational Trust To Teacher's Work Motivation And Organizational Commitment. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepemimpinan organisasi dan efektivitas organisasi terhadap motivasi kerja dan komitmen organisasi guru. Penelitian ini dilakukan di sebuah SMA swasta di Rawamangun, Kecamatan Pulo Gadung, Jakarta Timur. Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh yaitu seluruh populasi yang dijadikan sampel yaitu 115 responden. Metode Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dipilih sebagai teknik analisis statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kepemimpinan dan kepercayaan organisasi berpengaruh positif

langsung terhadap motivasi kerja. Efektivitas kepemimpinan organisasi dan kepercayaan berpengaruh positif langsung terhadap komitmen organisasi. Efektivitas kepemimpinan berpengaruh positif langsung terhadap kepercayaan organisasi dan motivasi kerja berpengaruh positif langsung terhadap komitmen organisasi.

Penelitian kelima dilakukan oleh (David & Shirly, 2018) mengenai "Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru" Yang dimuat dalam Jurnal ISSN 2580-3743. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi, disiplin kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Utama Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT.Bank Central Asia Tbk Cabang Utama Pekanbaru yang berjumlah 52 Orang. Pengambilan sampel dengan metode purposive sampling yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa : ada pengaruh positif dan signifikan antara motivasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Utama Pekanbaru, ada pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan dan kinerja karyawan PT.Bank Central Asia Tbk Cabang Utama Pekanbaru, ada pengaruh positif dan signifikan antara motivasi dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja PT.Bank Central Asia Tbk Cabang Utama Pekanbaru, ada pengaruh positif dan signifikan antara motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT.Bank Central Asia Tbk Cabang Utama Pekanbaru, ada pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT.Bank Central Asia Tbk Cabang Utama Pekanbaru.

Penelitian keenam yang dilakukan oleh (Ardianti, qomariah, & Wibowo, 2018) dalam jurnal JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia) Vol. 8 No. 1 tahun 2018. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja, kompensasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja

karyawan PT. Sumber Alam Santoso Pratama. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh PT. Sumber Alam Santoso Pratama, yakni dibuka 46 orang, Semua populasi dijadikan sampel atau menggunakan sensus sampling. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Alat analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja, kompensasi kerja dan lingkungan kerja memiliki nilai koefisien positif, artinya jika motivasi semakin baik, kompensasi dan lingkungan kerja maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat.

Penelitian ketujuh dilakukan oleh (Veriyani & Prasetio, 2018) Vol. 2 No. 2 Tahun 2018 (ISSN: 2621-5306) Fakultas Ekonomi &Bisnis, Universitas Telkom. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian kali ini dilakukan di PT. Soljer Abadi yang berlokasi di Kota Majalaya, dengan jumlah responden yang berjumlah 102 responden yang merupakan karyawan Divisi Produksi pada bagian operator. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana dan analisis deskriptif untuk menjelaskan hasil penelitian yang diperoleh. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah kompensasi yang berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepuasan kerja artinya, kompensasi yang diberikan oleh PT. Soljer Abadi sudah baik dan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pimpinan perusahaan dalam mengelola kepuasan kerja karyawan sehingga karyawan pada PT. Soljer Abadi memiliki tingkat loyalitas yang tinggi pada perusahaan dan dapat selalu mendukung operasional perusahaan.

Penelitian kedelapan yang dilakukan oleh (Parimita, Khoiriyah, & Handaru, 2018) dalam Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol 9, No. 1, 2018 e-ISSN: 2301-8313 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Untuk mengetahui motivasi kerja dan kompensasi dapat memprediksi kepuasan kerja pada karyawan di PT Tridaya Eramina Bahari. Penelitian ini dilakukan

terhadap 70 karyawan PT Tridaya Eramina Bahari. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei yaitu menyebarkan yang kemudian diolah dengan program SPSS 24.0. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan eksplanatori. Hasil dari regresi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja terfi dap kepuasan kerja, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompensasi terhadap kepuasan kerja. Motivasi kerja dan kompensasi dapat memprediksi kepuasan kerja.

Penelitian kesembilan yang dilakukan oleh (Agbozo, Owusu, Hoedoafia, & Atakorah, 2017) dalam Journal of Human Resource Management Vol. 5, No. 1 tahun 2017 ISSN: 2331-0707 (Cetak); ISSN: 2331-0715 *(Online).* Penelitian ini dilakukan pada Sektor Perbankan di Ghana. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif sample di ambil 105 orang dari 209 staf yang dipilih untuk penelitian ini. Teknik pengambilan sampel digunakan terlebih dahulu dan kemudian dilanjutkan dengan teknik sampling acak sistematik. Variabel (Y) Pada penelitian ini adalah Lingkungan kerja. Hasil dari penelitian tersebut adalah terungkap bahwa, sebagian besar staf bank merasa puas dengan lingkungan kerja mereka saat ini.

Penelitian kesepuluh dilakukan oleh (Habba, Modding, Bima, & Bijang, 2017) dengan judul *The Effect of Leadership, Organisational Culture and Work Motivation on Job Satisfaction and Job Performance among Civil Servants in Maros District Technical Working Unit* dalam *IRA-International Journal of Management & Social Sciences* ISSN 2455-2267; Vol.07, Issue 01 (2017) Pg. no. 52-*64 Institute of Research Advances*. Penelitian ini menganalisis pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan di unit kerja teknis Maros. 245 pegawai negeri sipil dimasukkan dalam sampel penelitian ini. Hasil pengujian hipotesis dengan dukungan Analysis of Moment Structures Ver.20 memberikan bukti bahwa kepemimpinan dan budaya organisasi terbukti baik untuk meningkatkan kepuasan kerja, tetapi tidak dapat mendorong penciptaan kinerja pegawai negeri sipil. Kepuasan kerja tidak memiliki peran penting dalam menjelaskan

pengaruh kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai negeri. Motivasi kerja PNS pada level tinggi terbukti meningkatkan kepuasan kerja dan berkreasi peningkatan pegawai negeri kinerja. Kepuasan kerja memiliki peran penting dalam menjelaskan pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai negeri. Tingkat kepuasan kerja pegawai negeri yang tinggi adalah yang menentukan penciptaan kinerja pegawai negeri sipil.

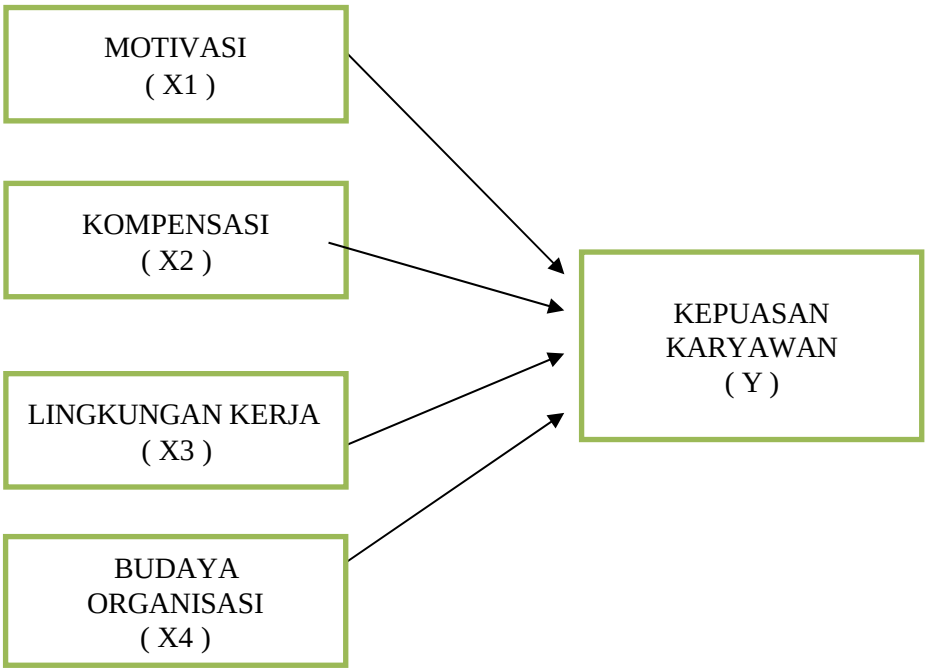
Penelitian kesebelas dilakukan oleh (Assarofa & Ariani, 2018). *Conference on Management and Behavioral Studies Universitas Tarumanagara*, Jakarta, 25 Oktober 2018, ISSN No: 2541-3406, Volume 2 Nomor 1, Universitas Balikpapan, dengan judul "Pengaruh Motivasi, Disiplin, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan: Studi Kasus Pada PT Palma Plantasindo di Desa Sunge Batu Kecamatan Pasir Belengkong Kabupaten Paser". Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui apakah Motivasi (X1), Disiplin (X2), dan Lingkungan Kerja (X3) secara bersama–sama maupun secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Populasi pada perusahaan ini sebanyak 612 orang. Penetapan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 86 orang karyawan. Pengumpulan data digunakan dengan metode kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis koefisien determinasi serta menggunakan uji-F dan uji-t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan. Sedangkan disiplin dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan.

Penelitian keduabelas dilakukan oleh (Zandi, Aslam, Nasir, & Jiayi, 2018) dengan judul The Effect of Job Satisfaction on Organizational Commitment: a Study of Employee's Performance in Malaysian Call Centers. Tujuan dari makalah penelitian ini adalah untuk memilah hubungan antara kinerja karyawan dan komitmen organisasi dan kepuasan kerja di call center Malaysia. Tujuan penelitian yang paling utama adalah untuk mengetahui alasan dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, dimensi penelitian adalah Komitmen Afektif, Komitmen Berkelanjutan, Komitmen

Normatif, Kepuasan Kerja Ekstrinsik, KepuasanKerja Intrinsik terhadap kinerja pegawai. Data telah dikumpulkan dari kurang lebih 100 pegawai yang saat ini bekerja di pusat panggilan dari berbagai perusahaan sektor telekomunikasi Malaysia. Pada SPSS, semua analisis statistik diterapkan untuk menganalisis hubungan dan hubungan sebab akibat. Sebagai kesimpulan, peneliti menemukan temuan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi beserta dimensinya dengan kinerja karyawan. Faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah kepuasan kerja ekstrinsik yang lebih berpengaruh terhadap kinerja pegawai dibandingkan dengan faktor lainnya.

2.3 Kerangka Fikir

Gambar2.1 Kerangka KonseptualPenelitian



2.4 Kerangka Konseptual Penelitian

2.4.1 PengaruhMotivasi TerhadapKepuasan Karyawan

Motivasi dapat membangkitkan semangat kerja agar karyawan bekerja lebih baik sehingga seseorang yang memiliki motivasi tinggi akan menunjukkan kepuasan kerja yang lebih tinggi. Penelitian (Silas, Adolfina, & Lumintang, 2019), bahwa jika perusahaan memberikan perhatian kepada karyawan dengan memberikan motivasi yang baik seperti dorongan dan pelatihan, yang merupakan bagian dari motivasi perusahaan kepada karyawan, karyawan akan merasa puas dengan apa yang diberikan, membuat karyawan akan terus meningkatkan kemampuannya. pertunjukan. Menurut Khadarisman (2012: 275) menyatakan bahwa motivasi diartikan sebagai keseluruhan proses pemberian dorongan atau rangsangan kepada karyawan agar mereka mau melakukannya secara sukarela tanpa ada paksaan.

2.4.2 PengaruhKompensasiTerhadapKepuasanKerja

Kompensasi adalah pendapatan yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada instansi. Kompensasi sangat erat kaitannya dengan kepuasan kerja, apabila lembaga memberikan kompensasi yang tinggi kepada karyawan maka akan menghasilkan kepuasan kerja yang tinggi pula. Begitu pula sebaliknya, jika lembaga memberikan kompensasi yang rendah maka akan menunjukkan kepuasan kerja yang rendah pula. Apabila lembaga memberikan kompensasi yang adil dan layak kepada pegawai maka pegawai akan bekerja dengan baik seperti yang diharapkan oleh lembaga sehingga hasilnya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Penelitian (Muspiron, Hairudinor, & Febrianto, 2020) Karyawan yang menerima kompensasi yang sesuai dari perusahaan, baik kompensasi material maupun non material serta memiliki motivasi kerja yang tinggi, tentunya akan mendapatkan kepuasan kerja yang baik pula. Hal ini tentunya akan berdampak pada hasil kerja karyawan dan mempengaruhi produktivitas karyawan dan

perusahaan. Sehingga kompensasi dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan dan berdampak pada perusahaan. Menurut Marwansyah (2016:269) jika nilai balas jasa atau kompensasi yang diberikan perusahaan sesuai dengan harapan karyawan maka dapat dikatakan karyawan tersebut mengalami kepuasan kerja karena harapan karyawan terhadap besarnya kompensasi terpenuhi.

2.4.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Lingkungan kerja yang aman, sehat, dan nyaman sangat bagus berpengaruh dalam perusahaan tempat karyawan bekerja. Lingkungan perusahaan terbagi menjadi dua sisi, yaitu lingkungan luas secara umum menggambarkan kekuatan yang berbeda di luar perusahaan, sedangkan Lingkungan internal adalah faktor-faktor yang ada di dalam perusahaan dimana kegiatan perusahaan yang sedang berlangsung. Penelitian (Ardianti, qomariah, & Wibowo, 2018) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Kemudian penelitian (Agbozo, Owusu, Hoedoafia, & Atakorah, 2017) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian Sahira (2018) Lingkungan kerja yang kurang baik akan mengakibatkan penurunan hasil kerja karyawan dan sebaliknya jika lingkungan kerja sangat menyenangkan maka akan menimbulkan rasa kepuasan kerja dan peningkatan hasil kerja bagi karyawan. Hal ini tentunya akan menguntungkan bagi perusahaan. Menurut Nitisemito (2016:183) bahwa salah satu hal yang dapat mempengaruhi semangat kerja dalam melaksanakan tugas adalah lingkungan kerja. Walaupun faktor ini penting dan memiliki pengaruh yang besar, namun banyak perusahaan yang tidak memperhatikan faktor ini.

2.4.4 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja

Budaya organisasi merupakan suatu sistem yang diterapkan dan dijalankan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Hal ini dapat memiliki efek positif atau negatif pada

kepuasan kerja karyawan. Penelitian (Beyhaki, Arifin, & Yulianto, 2017) Budaya organisasi merupakan pedoman bagi karyawan perusahaan dalam berperilaku yang menjadi pedoman dalam berinteraksi dengan sesama rekan kerja, dan menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan. Kepuasan kerja diperoleh ketika harapan pekerjaan dapat terpenuhi. Dengan mempertimbangkan hal ini, ada kemungkinan budaya organisasi dapat memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Budaya organisasi didefinisikan sebagai nilai dan norma informal yang mengontrol bagaimana individu dan kelompok dalam organisasi bertindaksatusamalaindansalingbertindakdenganpihakdi luarorganisasi.

2.5. Pengembanganhipotesis

Berdasarkan uraian rangkaiann dari kerangka teori diatas maka dapat dikemukkana hipotesispenelitiansebagaiberikut :

1. Diduga terdapat pengaruh antara motivasi dengan kepuasan kerja pada PT. Pandu Siwi Sentosa
2. Diduga terdapatpengaruhantarakompensasidengankepuasankerja pada PT. Pandu Siwi Sentosa
3. Diduga terdapat pengaruh antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja pada PT. Pandu SiwiSentosa
4. Diduga terdapat pengaruhantara budaya organisasidengan kepuasankerja pada PT. Pandu SiwiSentosa