

BAB II

LANDASAN TEORI

Pada bagian ini akan dibahas tentang teori dari kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang akan mendasari penelitian ini. Pembahasan ini akan menjadi panduan dalam memahami secara mendalam untuk memecahkan permasalahan yang ada. Landasan teori penelitian tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi ini mencakup pengertian kepuasan kerja, teori kepuasan kerja, faktor kepuasan kerja, pengertian komitmen organisasi, komponen komitmen, hubungan kepuasan kerja dengan komitmen organisasi, penelitian terdahulu, kerangka pikir penelitian, dan hipotesis penelitian.

2.1. Kepuasan Kerja

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan dan sebaliknya.

Mengenai definisi kepuasan kerja, sebenarnya belum ada satu definisi yang mutlak dan menjadi standar. Walaupun demikian antara definisi yang ada tidak terdapat perbedaan yang prinsipal. .

Kepuasan kerja menurut Ratnawati (2001) dan Yulianto (2001) adalah seperangkat perasaan karyawan tentang sikap menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya tersebut. Sebaliknya jika seseorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya itu (Robbins, 2003).

Menurut Anoraga (1992 : 82) kepuasan kerja merupakan suatu sikap positif menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja termasuk didalamnya masalah upah, kondisi sosial, kondisi fisik, dan kondisi psikologis. Bukti-bukti penelitian terhadap kepuasan kerja dapat dilihat dari beberapa kategori seperti kepemimpinan, kebutuhan psikologis, penghargaan atau usaha, manajemen ideologi dan nilai-nilai, serta faktor-faktor rancangan pekerjaan dan muatan kerja.

Menurut Wexley & Yukl (http://id.wikipedia.org/wiki/Kepuasan_Kerja) mengartikan kepuasan kerja sebagai *“the way an employee feels about his or her job”*. Artinya bahwa kepuasan kerja adalah cara pegawai merasakan dirinya atau pekerjaannya dan dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dalam diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upaya, kesempatan pengembangan karir, dan struktur organisasi sementara itu, perasaan yang berhubungan dengan dirinya antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan dan pendidikan.

Kepuasan kerja juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan emosional karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang mana para karyawan memandang dari sudut pandang pekerjaan mereka (Handoko, 2001 : 193). Kepuasan kerja karyawan akan berpengaruh terhadap sikap dan tingkah laku karyawan pada saat bekerja, terutama tingkah lakunya yang akan tercermin dari tingkat kecelakaan kerja, tingkat absensi, tingkat moral, dan tingkat perputaran tenaga kerja, di mana semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja karyawan.

Apabila perusahaan memperhatikan kepuasan kerja karyawan, maka karyawan akan semakin giat bekerja sehingga produktivitas kerja karyawan pun akan semakin meningkat pula.

2.1.1. Teori Kepuasan Kerja

Terdapat tiga teori kepuasan menurut Wesley & Yulk (1992 : 186)

1. Discrepancy Theory

Teori ini dipelopori oleh Porter (1961 : 117). Porter mengemukakan bahwa untuk mengukur kepuasan kerja seseorang dapat menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan.

2. Equity Theory

Prinsip teori ini adalah bahwa seseorang akan merasa puas atau tidak puas tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (equity) atau tidak atas sesuatu atau faktor penentu. Perasaan equity dan inequity atas suatu situasi diperoleh dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang

sekelas, sekantor, maupun ditempat lain (As'ad 1995 : 125). Teori ini mengidentifikasi elemen equity meliputi tiga hal, yaitu :

- a. Inputs : Segala sesuatu yang berharga dirasakan karyawan sebagai masukan terhadap pekerjaannya (misalnya keterampilan dan pengalaman, dll)
- b. Outcomes : Segala sesuatu yang berharga dirasakan sebagai hasil dari pekerjaannya (misalnya gaji, insentif, dll).
- c. Comparisons Persona : Perbandingan antara input dan outcomes yang diperolehnya.

3. *Two Factor Theory*

Teori yang dikemukakan oleh Herzberg pada prinsipnya mengemukakan bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan variabel yang continue (As'ad, 2003 : 108). Berdasarkan hasil penelitian Herzberg membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok, yaitu :

- a. Kepuasan Instrinsik atau motivator, faktor-faktor atau situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan yang terdiri dari : prestasi (*achievement*), pengakuan (*recognition*), pekerjaan itu sendiri (*work it self*), tanggung jawab (*responsibility*), dan pengembangan potensi individu.
- b. Kepuasan Ekstrinsik atau Hygiene factors, yaitu faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan, seperti : kebijaksanaan dan administrasi perusahaan (*company policy and administration*),

supervision techincal, upah (*salary*), hubungan antar pribadi (*interpersonal relations*), kondisi kerja (*working condition*), *job security* dan status.

2.1.2. Faktor Kepuasan Kerja

Banyak perusahaan berkeyakinan bahwa pendapatan, atau gaji merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan karyawan, sehingga ketika perusahaan sudah memberikan gaji yang cukup, ia merasa bahwa karyawan sudah puas. Kepuasan kerja karyawan tidak mutlak dipengaruhi oleh gaji semata. Banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Menurut pendekatan teori Maslow tentang kebutuhan manusia, bila dilihat dari hierarki kebutuhan manusia, dapat disimpulkan bahwa kompensasi atau penghargaan yang diberikan kepada karyawan dalam bentuk material, dalam hal ini gaji merupakan kebutuhan manusia atau karyawan yang terendah. Menurut Locke, ciri-ciri instrinsik dari pekerjaan yang menentukan kepuasan kerja ialah keragaman, kesulitan jumlah pekerjaan, tanggung jawab, otonomi, kendali terhadap metode kerja, kemajemukan, dan kreativitas, terdapat satu unsur yang dijumpai pada ciri-ciri instrinsik yaitu tantangan mental (Locke, 1976 : 309). Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesempatan maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, faktor instrinsik dan pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas (As'ad, 2003 : 128). Sementara itu menurut

Burt, beberapa faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja (As'ad, 2003 : 195) adalah :

1. Faktor hubungan antar karyawan :
 - a. Hubungan antara manajer dengan karyawan
 - b. Faktor fisik dan kondisi kerja
 - c. Hubungan sosial diantara karyawan
 - d. Sugesti dari teman sekerja
 - e. Emosi dan situasi kerja
2. Faktor individual, yaitu yang berhubungan dengan sikap orang terhadap pekerjaannya, usia seseorang sewaktu bekerja, dan jenis kelamin.
3. Faktor luar, yaitu yang berhubungan dengan keadaan keluarga karyawan, rekreasi, dan pendidikan.

Tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong karyawan senantiasa hadir dan mencurahkan tenaga, pikiran dan waktunya untuk keberhasilan perusahaan, sebaliknya bila kebutuhan itu tidak terpenuhi akan timbul ketidakpuasan dalam bekerja. Akibat yang ditimbulkan dari ketidakpuasan tersebut antara lain : tingkat produktivitas menurun, tingkat absensi tinggi, tingkat turnover karyawan tinggi, prestasi kerja menurun (Robbins, 2002 :224), untuk mendapatkan hasil yang baik bagi perusahaan ataupun karyawan maka diperlukan adanya kerjasama yang baik dari pihak karyawan dan pihak perusahaan.

2.2. Komitmen Organisasional

2.2.1. Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen saat ini memang tidak lagi sekedar berbentuk kesediaan karyawan menetap didalam suatu perusahaan dalam jangka waktu yang lama. Namun lebih penting dari itu, mereka mau memberikan yang terbaik kepada perusahaan, bahkan bersedia mengerjakan sesuatu melebihi standar yang diwajibkan perusahaan. Semua ini dapat terjadi apabila karyawan senang dan bahkan terpuaskan dalam bekerja di perusahaan yang bersangkutan.

Komitmen organisasional menggambarkan seberapa jauh seseorang itu mengidentifikasi dan melibatkan dirinya pada organisasinya dan keinginan untuk tetap tinggal di organisasi itu (Mutiara Pangabea 2004).

Richard M. Steers (1997 : 224) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya kedalam bagaian organisasi. Hal ini dapat ditandai dengan tiga hal, yaitu:

1. Kepercayaan yang kuat dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.
2. Ketersediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi.
3. Keinginan untuk mempertahankan keanggotaan di dalam organisasi.

Pendekatan Steers ini adalah pendekatan attitudinal atau afektif, yang menekankan pentingnya keselarasan antara nilai-nilai dan tujuan pribadi karyawan dengan nilai-nilai dan tujuan organisasi. Oleh karena itu, semakin

organisasi mampu menimbulkan keyakinan dalam diri karyawan, bahwa apa yang menjadi nilai dan tujuan pribadinya adalah sama dengan nilai dan tujuan organisasi, maka akan semakin tinggi komitmen karyawan tersebut pada organisasi tempat ia bekerja.

Stephen P. Robbins (2007) memandang komitmen organisasional merupakan salah satu sikap kerja, karena ia merefleksikan perasaan seseorang (suka atau tidak suka) terhadap organisasi tempat ia bekerja.

Berdasarkan beberapa definisi komitmen organisasional diatas, maka dapat disimpulkan bahwa definisi komitmen organisasional tersebut mempunyai penekanan yang hampir sama yaitu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuannya dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut dengan kata lain loyalitas terhadap organisasi atau perusahaan, selain itu komitmen organisasional juga meliputi hubungan karyawan dengan perusahaan atau organisasi secara aktif, karena karyawan yang menunjukkan komitmen yang tinggi memiliki keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab yang lebih dalam mendukung kesejahteraan dan keberhasilan organisasi tempatnya bekerja.

2.2.2. Komponen Komitmen

Menurut Allen dan Meyer (1990 : 6) komitmen organisasional dibedakan menjadi tiga komponen, yaitu :

1. Komponen afektif (*affective commitment*) berkaitan dengan keterkaitan emosional karyawan, identifikasi karyawan, keterlibatan karyawan pada

organisasi. Dengan demikian, karyawan yang memiliki komitmen afektif yang kuat akan terus bekerja dalam organisasi karena mereka ingin melakukan hal tersebut.

2. Komponen kontinuans (*continuance commitment*) menunjukkan adanya pertimbangan untung rugi dalam diri karyawan berkaitan dengan keinginan untuk tetap bekerja atau justru meninggalkan organisasi.
3. Komponen normatif (*normative commitment*) berkaitan dengan perasaan wajib untuk tetap bekerja dalam organisasi. Ini berarti karyawan yang memiliki komitmen normatif yang tinggi merasa bahwa mereka wajib bertahan dalam organisasi.

Dari beberapa komponen di atas dapat disimpulkan bahwa setiap karyawan memiliki dasar dan tingkah laku yang berbeda berdasarkan komitmen organisasi yang dimilikinya. Karyawan yang ingin menjadi anggota akan memiliki keinginan untuk menggunakan usaha yang sesuai dengan tujuan organisasi. Sebaliknya karyawan yang terpaksa menjadi anggota akan menghindari kerugian finansial atau kerugian lain, hal ini akan berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

2.3. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasi

Hasibuan (2002), mengemukakan bahwa, kekuatan yang memotivasi seseorang untuk bekerja giat dalam mengerjakan pekerjaannya tergantung dari hubungan timbal balik antara apa yang ia inginkan dan butuhkan dari hasil pekerjaan itu. Berapa besar ia yakin perusahaan akan memberikan pemuasan bagi keinginannya sebagai imbalan atas usaha yang dilakukannya itu. Bila keyakinan

yang diharapkan cukup besar untuk memperoleh kepuasannya maka ia akan bekerja keras dan berkomitmen tinggi kepada perusahaan atau organisasinya dan sebaliknya.

Kreitner and Kinicki (2003) menyatakan bahwa terdapat hubungan kuat dan signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Komitmen merupakan suatu kondisi dimana anggota organisasi memberikan kemampuan dan kesetiannya pada organisasi dalam mencapai tujuannya sebagai imbalan atas kepuasan yang diperolehnya. karyawan yang puas lebih berkomitmen dan setia karena secara psikis mereka merasa lebih diperhatikan oleh perusahaan.

2.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya sangat penting untuk diungkapkan, karena dapat dipakai sebagai bahan informasi dan bahan acuan yang sangat berguna.

1. Penelitian Vica Angelia (2006)

Vica Angelia meneliti tentang Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Karyawan foodcourt “X” Tunjungan Plaza Surabaya. Dalam penelitiannya Vica menyebutkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasi

2. Penelitian Ari Dwi Setyawan (2008)

Ari Dwi Setyawan meneliti tentang Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening

pada Kantor Akuntan Publik di Karesidenan Surakarta dan Yogyakarta. Dalam penelitiannya Ari menyebutkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

3. Penelitian M. Wahyu Nugroho (2009)

M. Wahyu Nugroho meneliti tentang Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada Karyawan Kontrak Universitas Islam Negeri (UIN) Malang. Dalam penelitiannya M. Wahyu Nugroho menyebutkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasi.

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penulis /Tahun	Judul	Hasil/Kesimpulan	Perbedaan	Persamaan
1.	Vica Angelia / 2006	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Foodcourt “X” Tunjungan Plaza Surabaya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi.	Pada perusahaan yang diteliti.	Sama-sama membahas mengenai kepuasan kerja dan komitmen organisasi
2.	Ari Dwi Setyawan/ 2008	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening pada Akuntan Kantor Publik di Karesidenan Surakarta dan Yogyakarta	Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.	Kepuasan kerja pada penelitian ini sebagai variabel Y dan komitmen organisasi pada penelitian ini sebagai variabel X	Sama-sama membahas mengenai kepuasan kerja dan komitmen organisasi
3.	M. Wahyu Nugroho/ 2009	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Pada Karyawan Kontrak Universitas Islam Negeri (UIN) Malang	Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi.	Pada perusahaan yang diteliti	Kepuasan kerja sebagai variabel independent dan komitmen organisasio nal sebagai variabel dependent

Sumber: Olahan Peneliti Dari Berbagai Sumber

2.5. Kerangka Pikir Penelitian

Kepuasan kerja adalah sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka. Menurut Robbin (2003:78) Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbin, 2003:78).

Menurut Marihot Tua Effendi Hariandja (2002:290) mendefinisikan kepuasan kerja adalah sejauh mana individu merasakan secara positif atau negatif berbagai macam faktor atau dimensi dari tugas-tugas dalam pekerjaannya.

Berdasarkan beberapa definisi di atas bahwa kepuasan kerja adalah sejauh mana individu merasakan secara positif atau negatif berbagai macam faktor atau dimensi dari tugas-tugas dalam pekerjaannya. Elemen-elemen Kepuasan Kerja seperti yang dikemukakan oleh Marihot Tua Effendi Hariandja (2002:290) sebagai berikut :

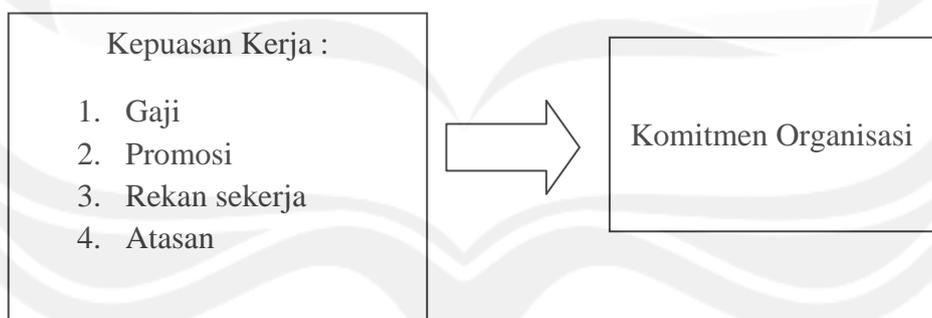
- 1) Gaji
- 2) Promosi
- 3) Rekan sekerja
- 4) Atasan

Allen dan Meyer (1997) berpendapat bahwa komitmen organisasi merupakan perbedaan hubungan antara anggota organisasi dan entitas lainnya (salah satunya organisasi itu sendiri). Berdasarkan beberapa definisi yang ada, Komitmen Organisasi adalah perbedaan hubungan antara anggota organisasi dan entitas lainnya (salah satunya organisasi itu sendiri). Elemen-elemen Komitmen

Organisasi seperti yang dikemukakan oleh Allen dan Meyer (1997) sebagai berikut :

1. Affective Commitment / Affektif Komitmen adalah yang berkaitan dengan adanya keinginan untuk terikat pada organisasi.
2. Continuance Commitment / Kontinuitas Komitmen adalah suatu komitmen yang di dasarkan akan kebutuhan rasional.
3. Normative Commitment / Normatif Komitmen adalah komitmen yang didasarkan pada norma yang ada dalam diri karyawan, berisi keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.2
Kerangka Pikir Penelitian
Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional

2.6. Hipotesis

Berdasarkan wawancara singkat yang dilakukan peneliti pada unit manager perusahaan Sinar Sosro Yogyakarta dan berdasarkan kerangka pikir penelitian di atas, penulis mencoba merumuskan hipotesis yang merupakan dugaan sementara dari penelitian ini, yaitu :

1. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja umumnya mempunyai catatan kehadiran dan peraturan yang lebih baik, tetapi kurang aktif dalam kegiatan serikat karyawan dan berprestasi lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja (Handoko: 2001, 196). Secara historis, karyawan mendapatkan kepuasan kerja akan melaksanakan pekerjaan dengan baik. Permasalahan yang terjadi umumnya adalah karyawan yang kepuasan kerjanya tinggi tetapi tidak menjadi karyawan yang produktivitasnya tinggi. Banyak pendapat mengemukakan bahwa kepuasan kerja yang lebih tinggi terutama yang dihasilkan oleh prestasi kerja. Prestasi kerja yang lebih baik mengakibatkan penghargaan yang lebih tinggi. Bila penghargaan tersebut dirasakan adil dan memadai, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat karena mereka menerima penghargaan dalam proporsi yang sesuai dengan prestasi kerja mereka, oleh karena itu kepuasan kerja mempunyai arti penting bagi karyawan maupun perusahaan terutama untuk menciptakan keadaan positif di lingkungan kerja perusahaan.

H1: Tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Sinar Sosro Yogyakarta tinggi.

2. Komitmen organisasi merupakan kondisi dimana pegawai sangat tertarik terhadap tujuan, nilai-nilai, dan sasaran organisasinya. Komitmen terhadap organisasi artinya lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan (Streers, 1997: 224). Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat komitmen yang tinggi akan sangat mempengaruhi produktivitas karyawan dalam bekerja.

H2: Tingkat komitmen organisasional karyawan PT. Sinar Sosro Yogyakarta tinggi.

3. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja pada gaji, promosi, rekan kerja, dan atasan yang tinggi akan mempengaruhi tingkat komitmen karyawan (*affective, continuance, and normative commitment*). Karyawan yang merasa puas akan merasa adanya keterikatan emosional yang sangat kuat antara karyawan dan perusahaan, karyawan juga akan merasa betah dan nyaman untuk tetap bertahan (bekerja) dalam perusahaan tersebut dan keinginan untuk berpindah dari perusahaan tidak akan terjadi serta karyawan akan merasa bahwa pekerjaan adalah suatu kewajiban yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab.

H3: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.