

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Lingkungan Kerja

1. Pengertian Lingkungan Kerja

Nitiseminto (2008) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Menurut Simanjuntak (2003, dalam Gunawan, 2014) lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.

Lingkungan kerja menunjuk pada hal-hal yang berada di sekeliling dan melingkupi kerja karyawan di kantor, menurut Cokroaminoto (2007 dalam Nuryasin, 2016), lingkungan kerja tidak hanya terbatas dari bentuk fisik tempat kita bekerja. Lingkungan kerja bisa dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti sarana dan prasarana yang disediakan, rekan kerja tingkat persaingan, kepemimpinan, sehingga suasana kerja yang tercipta tergantung pada pola yang diciptakan pemimpinnya (Mujib, 2013).

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen perusahaan. Lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi tersebut.

Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan.

2. Faktor-Faktor Lingkungan Kerja

Menurut Suwatno dan Priansa (2011) secara umum lingkungan kerja terdiri dari lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

a. Faktor Lingkungan Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai secara langsung maupun tidak langsung. Faktor-faktor yang terkait dengan lingkungan kerja fisik menurut Sedarmayanti (2011) yaitu:

1) Penerangan/Cahaya di tempat kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja, oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas mengakibatkan penglihatan menjadi kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya

menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai.

Pada dasarnya, cahaya dapat dibedakan menjadi empat yaitu:

- a) Cahaya langsung
 - b) Cahaya setengah langsung
 - c) Cahaya tidak langsung
 - d) Cahaya setengah tidak langsung
- 2) Temperatur di tempat kerja

Dalam keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur yang berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas dan 35% untuk kondisi dingin, dari keadaan normal tubuh. Menurut hasil penelitian, untuk berbagai tingkat temperatur akan memberi pengaruh yang berbeda. Keadaan kemampuan beradaptasi tiap karyawan berbeda, tergantung di daerah bagaimana karyawan dapat hidup.

- 3) Kelembaban di Tempat Kerja

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasanya dinyatakan dalam persentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara, dan secara bersama-sama antara temperatur, kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan

tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya. Suatu keadaan dengan temperatur udara sangat panas dan kelembaban tinggi, akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran, karena sistem penguapan. Pengaruh lain adalah makin cepatnya denyut jantung karena makin aktifnya peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen, dan tubuh manusia selalu berusaha untuk mencapai keseimbangan antar panas tubuh dengan suhu disekitarnya.

4) Sirkulasi Udara di Tempat Kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman di sekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia. Dengan cukupnya oksigen di sekitar tempat kerja, ditambah dengan pengaruh secara psikologis akibat adanya tanaman di sekitar tempat kerja, keduanya akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani. Rasa sejuk dan segar selama bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

5) Kebisingan di Tempat Kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki

oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat. Ada tiga aspek yang menentukan kualitas suatu bunyi, yang bisa menentukan tingkat gangguan terhadap manusia, yaitu:

- a) Lamanya kebisingan
- b) Intensitas kebisingan
- c) Frekuensi kebisingan

Semakin lama telinga mendengar kebisingan, akan semakin buruk akibatnya, diantaranya pendengaran dapat makin berkurang.

6) Getaran Mekanis di Tempat Kerja

Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis, yang sebagian dari getaran ini sampai ke tubuh karyawan dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan. Getaran mekanis pada umumnya sangat mengganggu tubuh karena tidak teraturannya, baik tidak teratur dalam intensitas maupun frekwensinya. Gangguan terbesar terhadap suatu alat dalam tubuh terdapat apabila frekwensi alat ini beresonansi dengan frekwensi

dari getaran mekanis. Secara umum getaran mekanis dapat mengganggu tubuh dalam hal:

- a) Konsentrasi bekerja
- b) Datangnya kelelahan
- c) Timbulnya beberapa penyakit, diantaranya karena gangguan terhadap: mata, syaraf, peredaran darah, otot, tulang, dan lain-lain.

7) Bau-bauan di Tempat Kerja

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian "*air condition*" yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu di sekitar tempat kerja.

8) Tata Warna di Tempat Kerja

Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaikbaiknya. Pada kenyataannya tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih, dan lain-lain, karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan dan emosional manusia.

9) Dekorasi di Tempat Kerja

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengukur tata letak, tata warna, perlengkapan, kebersihan dan lainnya untuk bekerja. Upaya untuk menjaga dekorasi tempat kerja ini tetap terjaga, bisa menggunakan *office boy* (OB).

10) Musik di Tempat Kerja

Menurut para pakar, musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang karyawan untuk bekerja. Oleh karena itu lagu-lagu perlu dipilih dengan selektif untuk dibunyikan di tempat kerja. Tidak sesuainya musik yang diperdengarkan di tempat kerja akan mengganggu konsentrasi kerja.

11) Keamanan di Tempat Kerja

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

b. Faktor Lingkungan Non Fisik

Menurut Duane P. Schultz dan Sydney E. Schultz dalam A.A. Prabu Mangkunegara (2010) lingkungan kerja non fisik adalah aspek fisik psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitasnya. Lingkungan kerja non

fisik terdiri dari lingkungan kerja temporer dan lingkungan kerja psikologis.

1) Lingkungan Kerja Temporer

Lingkungan kerja seperti ini berhubungan dengan penjadwalan dari pekerjaan, lamanya bekerja dalam hari dan dalam waktu sehari atau selama orang tersebut bekerja. kondisi seperti ini yang harus diperhatikan agar para karyawan dapat merasa nyaman dalam bekerja.

a) Waktu jam kerja

Dalam kebijakan pegawai di Indonesia standar jumlah jam kerja minimal 35 jam dalam seminggu. Karyawan dikategorikan pekerja penuh apabila mereka bekerja minimal 35 jam dalam seminggu. Sebaliknya, karyawan bekerja kurang dari 35 jam dalam seminggu, dikategorikan karyawan setengah pengangguran yang terlihat (*visible underemployed*).

b) Waktu istirahat kerja

Waktu istirahat kerja perlu diberikan kepada karyawan agar karyawan dapat memulihkan kembali rasa lelahnya. Dengan adanya waktu istirahat yang cukup, karyawan dapat bekerja lebih semangat dan bahkan dapat meningkatkan produksi serta meningkatkan efisiensi.

2) Lingkungan Kerja Psikologis

Kondisi psikologis dari lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja pada perusahaan yang bersifat pribadi atau kelompok.

a) Bosan kerja

Bosan kerja dapat disebabkan perasaan tidak enak, kurang bahagia, kurang istirahat, dan perasaan Lelah. Untuk dapat mengurangi perasaan bosan kerja, perusahaan dapat melakukan penempatan kerja yang sesuai dengan bidang keahliannya dan kemampuan karyawan, pemberian motivasi, dan rotasi kerja.

b) Pekerjaan yang monoton

Suatu pekerjaan yang sifatnya rutin tanpa variasi akan dapat menimbulkan rasa bosan karena pekerjaan yang dilakukan akan terasa monoton, sehingga menimbulkan kemalasan yang dapat mengakibatkan menurunnya motivasi kerja karyawan.

c) Keletihan kerja

Keletihan kerja terdiri atas dua macam yaitu keletihan psikis dan keletihan fisiologis. Penyebab keletihan psikis adalah kebosanan kerja, sedangkan keletihan fisiologis dapat menyebabkan meningkatnya kesalahan dalam bekerja, *turn over*, dan kecelakaan kerja.

d) Hubungan atasan dengan bawahan

Hubungan komunikasi antara atasan dengan bawahan baik di dalam maupun di luar perusahaan. Penelitian yang diberikan atasan dan tingkat rasa hormat kepada atasan.

e) Hubungan antar pegawai

Hubungan antar pegawai meliputi hubungan komunikasi sesama rekan kerja dalam melakukan pekerjaan, hubungan dalam melakukan tugas berkelompok, dan kebersamaan karyawan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.

3. Aspek Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat dibagi menjadi beberapa bagian atau bisa disebut juga aspek pembentuk lingkungan kerja, bagian-bagian itu bisa diuraikan sebagai berikut (Simanjutak, 2008):

a. Pelayanan kerja

Pelayanan karyawan merupakan aspek terpenting yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan terhadap tenaga kerja. Pelayanan yang baik dari perusahaan akan membuat karyawan lebih bergairah dalam bekerja, mempunyai rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya, serta dapat terus menjaga nama baik perusahaan melalui produktivitas kerjanya dan tingkah lakunya. Pada umumnya pelayanan karyawan meliputi beberapa hal yakni:

- 1) Pelayanan makan dan minum.
- 2) Pelayanan kesehatan.
- 3) Pelayanan kamar kecil/kamar mandi ditempat kerja, dan sebagainya.

b. Kondisi Kerja

Kondisi kerja karyawan sebaiknya diusahakan oleh manajemen perusahaan sebaik mungkin agar timbul rasa aman dalam bekerja untuk karyawannya, kondisi kerja ini meliputi penerangan yang cukup, suhu, udara yang tepat, kebisingan yang didapat dikendalikan, pengaruh warna, runag gerak yang diperlukan dan keamanan kerja karyawan.

c. Hubungan karyawan

Hubungan karyawan akan sangat menentukan dalam menghasilkan produktivitas kerja. Hala ini disebabkan karena adanya hubungan antara motivasi serta semangat dan kegairahan kerja dengan hubungan yang kondusif antar sesama karyawan dalam bekerja, ketidak serasian hubungan antara karyawan dapat menurunkan motivasi dan kegairahanyang akibatnya akan dapat menurunkan produktivitas kerja.

B. Konsep Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Kreitner dan Kinicki (2000, dalam Asmuji 2012), mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Menurut Hasibuan (2010)kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan wujud dari persepsi karyawan yang tercermin dalam sikap dan terfokus pada perilaku terhadap pekerjaan dan suatu bentuk interaksi manusia dengan lingkungan pekerjaannya. Kepuasan kerja yang tinggi merupakan tanda bahwa organisasi telah melakukan manajemen perilaku yang efektif (Aiken, 1994 dalam Pratiwi, 2015).

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Asmuji (2012) mengatakan setiap individu mempunyai ukuran tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda. Kepuasan kerja individu dipengaruhi oleh beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

a. Pemenuhan kebutuhan

Faktor ini menjelaskan bahwa kepuasan ditentukan oleh karakteristik pekerjaan yang memungkinkan individu terpenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu, jika individu dalam bekerja tidak mendapatkan kebutuhan yang cukup, individu tersebut akan merasa tidak puas. Kenyataan ini dapat membuat individu keluar dari pekerjaannya. Sebaliknya, jika individu terpenuhi kebutuhannya, dia akan merasa puas dengan pekerjaannya.

b. Ketidakkcocokan

Kepuasan akan terjadi jika harapan dan kenyataan sesuai atau bahkan individu dapat dikatakan sangat puas tatkala kenyataan melampaui batasan harapan, tetapi jika harapan lebih besar nilainya bila dibandingkan dengan kenyataan, individu tersebut akan merasa tidak

puas. Bahkan, beberapa penelitian menyatakan bahwa harapan yang terpenuhi secara signifikan akan berhubungan dengan kepuasan kerja.

c. Pencapaian nilai

Kepuasan berasal dari persepsi terhadap suatu pekerjaan yang memungkinkan individu terpenuhinya nilai-nilai kerja yang penting. Sebaliknya, jika individu dalam bekerja tidak mencapai nilai yang diinginkan, akan membuat individu tidak puas. Nilai-nilai kerja yang dapat terpenuhi dengan memberikan pengakuan maupun penghargaan atas hasil, wewenang, dan tanggung jawab yang dilakukan pekerja.

d. Persamaan

Kepuasan dalam model persamaan ini terfokus pada keadilan yang diterima oleh pekerja. Individu yang diperlukan adil dalam imbalan maupun promosi akan membuat individu puas. Beberapa penelitian mendukung modal ini yang menyatakan bahwa karyawan merasakan keadilan terhadap upah dan promosi secara signifikan berkorelasi dengan kepuasan kerja.

e. Genetik

Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini dapat diamati saat ada individu yang merasakan kepuasan pada situasi apa pun dilingkungan kerjanya, sedangkan ada orang lain yang merasa tidak puas. Ada penelitian yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara sifat pribadi dan kepuasan kerja.

f. Kepemimpinan

kepuasan kerja banyak dipengaruhi sikap pemimpin dalam kepemimpinannya. Model kepemimpinan partisipatif memberikan peluang kepada karyawan untuk ikut aktif dalam menyampaikan pendapatnya dalam menentukan kebijakan-kebijakan organisasi sehingga kepuasan kerja karyawan akan terpenuhi. Sedangkan model kepemimpinan otoriter atau juga permisif akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan menjadi menurun atau tidak merasakan kepuasan dalam kerjanya.

Menurut Nursalam (2016) beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja:

a. Motivasi

Menurut Rowland (1997, dalam Nursalam 2016) mengatakan fungsi manajer dalam meningkatkan kepuasan kerja staf didasarkan pada faktor-faktor motivasi, yang meliputi:

- 1) Keinginan untuk peningkatan
- 2) Percaya bahwa gaji yang didapatkan sudah mencukupi
- 3) Memiliki kemampuan pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai yang diperlukan.
- 4) Umpan balik
- 5) Kesempatan untuk mencoba
- 6) Instrument penampilan untuk promosi, kerja sama, dan peningkatan penghasilan.

Kebutuhan seseorang untuk mencapai prestasi merupakan kunci suatu motivasi dan kepuasan kerja. Jika seseorang bekerja, maka kebutuhan pencapaian prestasi tersebut berubah sebagai dampak dari beberapa faktor dalam organisasi, program pelatihan, pembagian atau jenis tugas yang diberikan, tipe supervisi yang dilakukan, perubahan pola motivasi dan faktor-faktor lain.

Seseorang memilih pekerjaan didasarkan pada kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki. Motivasi akan menjadi masalah apabila kemampuan yang dimiliki tidak dimanfaatkan dan dikembangkan dalam melaksanakan tugasnya. Dalam keadaan ini, maka persepsi seseorang memegang peranan penting sebelum melaksanakan atau memilih pekerjaannya.

Motivasi seseorang akan timbul apabila mereka diberi kesempatan untuk mencoba dan mendapatkan umpan balik dan hasil yang diberikan. Oleh karena itu, penghargaan psikis sangat diperlukan agar seseorang merasa dihargai dan diperhatikan serta dibimbing manakala melakukan suatu kesalahan.

b. Faktor lingkungan

Faktor lingkungan ini juga memegang peranan penting dalam motivasi. Faktor lingkungan tersebut meliputi hal-hal sebagai berikut:

1) Komunikasi

- a) Penghargaan terhadap usaha yang telah dilaksanakan
- b) Pengetahuan tentang kegiatan organisasi
- c) Rasa percaya diri berhubungan dengan manajemen organisasi

- 2) Potensial pertumbuhan
 - a) Kesempatan untuk berkembang, karier dan promosi
 - b) Dukungan untuk tumbuh dan berkembang: pelatihan, beasiswa pendidikan, dan pelatihan manajemen bagi staf yang dipromosikan.
- 3) Kebijakan individu
 - a) Mengakomodasikan kebutuhan individu; jadwal kerja, liburan, dan cuti sakit, serta pembiayaannya.
 - b) Keamanan pekerjaan
 - c) Loyalitas organisasi terhadap staf
 - d) Menghargai staf berdasarkan agama dan latar belakangnya
 - e) Adil dan konsistensi terhadap keputusan organisasi
 - f) Upah/gaji: gaji yang cukup untuk kebutuhan hidup.
 - g) Kondisi kerja yang kondusif

c. Peran manajer

Peran manajer dapat mempengaruhi faktor motivasi dan lingkungan. Secara umum, peran manajer dapat dinilai dari kemampuannya dalam memotivasi dan meningkatkan kepuasan staf. Kepuasan kerja staf dapat dinilai dari terpenuhinya kebutuhan fisik dan psikis. Kebutuhan psikis tersebut dapat terpenuhi melalui peran manajer dalam memperlakukan stafnya. Hal ini perlu ditanamkan kepada manajer agar menciptakan suatu keterbukaan dan memberikan kesempatan kepada staf untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya, sehingga kepuasan dapat diterima oleh staf. Manajer mempunyai lima dampak

terhadap faktor lingkungan dalam tugas profesional sebagaimana dibahas sebelumnya, yaitu komunikasi, potensial perkembangan, kebijaksanaan, gaji atau upah, dan kondisi kerja.

Kunci utama dalam kepuasan kerja menurut Rowland (1997, dalam Nursalam, 2016) adalah:

- a. Input
- b. Hubungan manajer dengan staf
- c. Disiplin kerja
- d. Lingkungan tempat kerja
- e. Istirahat dan makan yang cukup
- f. Diskriminasi
- g. Penghargaan penampilan
- h. Klarifikasi kebijaksanaan, prosedur, dan keuntungan
- i. Mendapatkan kesempatan
- j. Pengambilan keputusan
- k. Gaya manajer.

3. Teori-Teori Tentang Kepuasan Kerja

Menurut Wexley dan Yuki (1992, dalam Yahya, 2014) ada tiga teori tentang kepuasan kerja, yaitu:

- a. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy*):

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih (*Discrepancy*) antara harapan apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Kepuasan kerja seseorang bergantung pada

selisih antara keinginan (*Expectation*) dengan apa yang menurutnya telah terpenuhi. Dengan demikian orang akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan, karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi. Jika yang didapatkan lebih besar daripada yang diinginkan, maka disebut kesenjangan yang positif. Sebaliknya makin jauh kenyataan yang dirasakan itu dibawah standar minimum sehingga menjadi kesenjangan negatif, maka makin besar pula ketidakpuasan seseorang.

Studi lainnya menemukan bahwa para pekerja memberikan tanggapan yang berbeda-beda menurut bagaimana selisih itu didefinisikan. Mereka menyimpulkan bahwa orang memiliki lebih dari satu jenis perasaan terhadap pekerjaannya, dan tidak ada cara terbaik jika kondisi yang tersedia untuk mengukur kepuasan kerja melainkan ditentukan oleh tujuan pengukurannya. Kesimpulan teori ketidaksesuaian adalah menekankan selisih antara kondisi yang diinginkan dengan kondisi aktual (kenyataan), jika ada selisih jauh antara keinginan dan kekurangan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan maka orang menjadi tidak puas. Tetapi jika kondisi yang diinginkan dan kekurangan yang diinginkan dipenuhi ternyata sesuai dengan kenyataan yang didapat maka dia akan puas.

b. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Menurut teori ini bahwa kepuasan seseorang tergantung apakah dia merasakan keadilan (*equity*) atau tidak adil (*unequity*) atas suatu situasi

yang dialaminya. Teori ini merupakan variasi dari teori perbandingan sosial.

- 1) Input yaitu sesuatu yang bernilai bagi seseorang yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti: pendidikan, pengalaman, kecakapan, banyaknya usaha yang dicurahkan, jumlah jam kerja, dan peralatan pribadi yang dipergunakan untuk pekerjaannya.
- 2) Hasil (*outcomes*) adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang pekerja yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti gaji, keuntungan sampingan, simbol status, penghargaan, serta kesempatan untuk berhasil atau ekspresi diri.

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

Prinsip dari teori ini bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda. Artinya, kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel yang kontinyu. Hal ini pertama kali ditemukan oleh Herzberg (1959, dalam Ety Nuriana, 2012) yang berdasarkan hasil penelitiannya membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok, yaitu:

- 1) Faktor motivator (*satisfier*) Motivator faktor berhubungan dengan aspek-aspek yang terkandung dalam pekerjaan itu sendiri. Jadi berhubungan dengan job content atau disebut juga sebagai aspek intrinsik dalam pekerjaan. Faktor-faktor yang termasuk disini adalah:

- a) *Achievement* (keberhasilan menyelesaikan tugas)
- b) *Recognition* (penghargaan)
- c) *Work it self* (pekerjaan itu sendiri)
- d) *Responsibility* (tanggung jawab)
- e) *Possibility of growth* (kemungkinan untuk mengembangkan diri)
- f) *Advancement* (kesempatan untuk maju)

Hadirnya faktor-faktor ini akan memberikan rasa puas bagi karyawanakan tetapi pula tidak hadirnya faktor ini tidaklah selalu mengakibatkan ketidakpuasan kerja karyawan (dalam Nuriana, 2012).

- 2) Faktor *hygine (diasatisfier)* Merupakan faktor komponen yang didalamnya mencakup kebutuhan yang paling mendasar bagi karyawan untuk dapat memelihara dan melindungi diri dari kemerosotan hidup. Oleh karena itu, faktor ini dikatakan sebagai faktor yang besar ketidakpuasannya yang berasal dari luar individu. Faktor-faktor yang termasuk disini adalah:

- a) *Working condition* (kondisi kerja)
- b) *Interpersonal relation* (hubungan antara pribadi)
- c) *Company policy and administration* (kebijaksanaan perusahaan dan pelaksanaan)
- d) *Supervision technical* (teknik pengawasan)
- e) *Job security* (perasaan aman dalam bekerja)

4. Pengaruh Dari Karyawan Yang Tidak Puas di Tempat Kerja

Menurut (Robbins, 2007 dalam Gunawan, 2014) ada konsekuensi ketika karyawan tidak puas ditempat kerja:

- a. Keluar (*Exit*), perilaku yang ditunjukkan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri.
- b. Aspirasi (*Voice*), secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan beberapa bentuk aktivitas syarikat kerja.
- c. Kesetiaan (*loyalitas*), secara pasif tetapi optimistis menunggu membaiknya kondisi, termasuk membela organisasi ketika berhadapan dengan ancaman eksternal dan memercayai organisasi dan manajemen untuk “melakukan hal yang benar”.
- d. Pengabaian (*neglect*), secara pasif membiarkan kondisi menjadi lebih baik, termasuk ketidakhadiran atau keterlambatan yang terus menerus, kurangnya usaha, dan meningkatnya angka kesalahan.

C. Penelitian Terkait

Penelitian yang dilakukan oleh Tahsinia (2013) dengan judul Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Kerja Perawat mendapatkan hasil bahwa ada hubungan antara gaji dengan kepuasan kerja perawat di RS Rumah Sehat Terpadu dan ada hubungan antara hubungan interpersonal pegawai dengan kepuasan kerja perawat di RS Rumah Sehat Terpadu, di mana gaji dan hubungan interpersonal pegawai adalah beberapa aspek dari lingkungan kerja psikis.

Penelitian lain dilakukan oleh Khoiri (2013) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Perpustakaan Di Universitas Negeri Yogyakarta mendapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja terhadap motivasi kerja pegawai perpustakaan. Motivasi kerja adalah salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan kerja, sehingga secara tidak langsung hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Rachmawati (2014) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja, Ketrampilan Kerja, dan Jenjang Karir Terhadap Kinerja karyawan, hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh lingkungan kerja, keterampilan kerja, dan jenjang karir secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan PT. Gastronomi Jasa Interbuana Surabaya adalah signifikan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa naik turunnya kinerja karyawan dipengaruhi oleh seberapa baik kondisi lingkungan kerja, keterampilan yang dimiliki karyawan serta kebijakan promosi atau jenjang karir yang diberlakukan pada perusahaan tersebut. Kepuasan kerja mempengaruhi kinerja pegawai, semakin tinggi kepuasan kerja, maka akan semakin tinggi pula kinerja pegawai.