

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Megawati Said (2017) Kepuasan kerja adalah faktor penting yang harus terbentuk dilingkungan kerja. Sebab, kepuasan kerja akan berdampak pada produktivitas kerja seseorang. Kepuasan kerja sebagai sikap menggambarkan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa seseorang menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya dan berkaitan erat dengan berbagai aspek dari pekerjaannya seperti gaji, supervisi dari atasan, rekan kerja, kesempatan promosi dan sebagainya.

Wihelmina Rumawas (2017) Kepuasan kerja merupakan hal penting karena dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan di perusahaan. Karyawan yang memiliki produktivitas kerja yang tinggi akan memandang pekerjaan sebagai suatu hal yang menyenangkan, sebaliknya karyawan yang memiliki kepuasan kerja rendah akan memandang pekerjaan sebagai suatu hal yang menakutkan. Bila karyawan bekerja dalam keadaan terpaksa ia akan menghasilkan hasil kerja (performance) yang buruk. Setiap organisasi pada dasarnya akan memiliki kebijakan yang berbeda-beda terhadap sumber daya manusia yang dimilikinya guna mencapai produktivitas kerja karyawan. Dalam pencapaian yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan terdapat banyak faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja salah satunya antara lain adalah adanya kepuasan kerja. Pentingnya sumber daya manusia sebagai pengelolaan sumber daya yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik pula dan akan mengakibatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan dapat terlaksanakan. Salah satu ukuran keberhasilan pengelolaan perusahaan adalah tercapainya kepuasan kerja karyawan.

Teori Kinerja juga relevan dalam konteks ini. Teori ini menekankan bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh beberapa variabel, antara lain kemampuan, usaha, dan dukungan yang diterima dari organisasi. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki motivasi dan semangat kerja yang tinggi, yang pada gilirannya berdampak pada produktivitas. Dalam konteks PT Grab, jika karyawan merasa bahwa kontribusi mereka dihargai dan mereka mendapatkan dukungan yang memadai, mereka akan lebih mungkin untuk bekerja lebih keras dan efisien.

2.1.2 Pengertian Produktivitas

Menurut Riyanto dalam Elbandiansyah (2019), secara teknis produktivitas adalah suatu perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang diperlukan (*input*). Produktivitas mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran tenaga kerja persatuan waktu. Berdasarkan pengertian para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa produktivitas adalah sikap mental karyawan yang mencerminkan kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaan dan hasil yang diperoleh berdasarkan sumber daya yang digunakan.

2.1.2.1 Fakto-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas

Untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, maka perusahaan perlu memperhatikan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Terdapat banyak teori yang memuat tentang faktor – faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Oleh karena itu peneliti akan mengutip beberapa teori mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan Menurut Anoraga dalam Busro (2018:346-348), faktor – faktor yang mempengaruhi produktivitas, antara lain :

1. Motivasi kerja karyawan
2. Pendidikan
3. Disiplin kerja
4. Keterampilan

5. Sikap etika kerja
6. Kemampuan kerja sama
7. Gizi dan kesehatan
8. Tingkat penghasilan
8. Lingkungan kerja dan iklim kerja
9. Kecanggihan teknologi yang digunakan

2. 2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya dan dianggap memiliki keterkaitan dengan topik atau judul penelitian yang akan dilakukan dan berguna untuk menghindari terjadinya pengulangan penelitian dengan pokok permasalahan yang sama. Penelitian terdahulu dalam penelitian ini juga bermakna sebagai referensi yang berhubungan dengan penelitian yang akan dibahas. Kegunaan penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagai pedoman pendukung untuk mencari persamaan dan perbedaan antar penelitian orang lain dengan penelitian penulis, selain itu digunakan untuk membandingkan penelitian yang sudah ada dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil
1.	Wihelmina Rumawas (2022)	Pengaruh Semangat dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan PT. Hsjrat Abadi Manado.	Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hubungan secara simultan yakni variabel semangat kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja yang dibuktikan dengan hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ sedangkan untuk variabel disiplin kerja juga

			memberikan pengaruh yang signifikan yang juga dibuktikan dengan uji F dan didapatkan $F_{hitung} > F_{tabel}$;
2.	Mardjan Dunggio (2019)	Pengaruh Semangat dan Disiplin kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Sulawesi Utara	Semangat dan disiplin kerja secara bersama berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Utara. Pengaruh yang diberikan oleh variabel tersebut digambarkan dengan F hitung lebih besar dari F Tabel sehingga dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap Produktivitas Kerja karyawan.

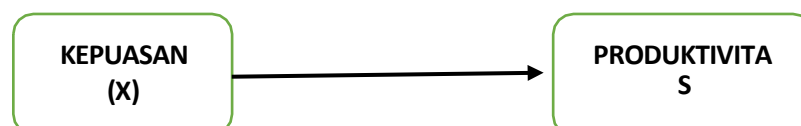
3.	Kristianto Suhamomo (2020)	Pengaruh Semangat Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT. Sinar Galesong Pratama Malalayang	Berdasarkan pembahasan hasil analisa dalam penelitian ini maka persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut: $Y = 4,229 + 0,442 X_1 + 0,943 X_2 + \varepsilon$ Artinya bahwa setiap kenaikan variabel Semangat Kerja (X_1) sebesar satu skala akan meningkatkan Produktivitas Kerja sebesar 0,442 skala dengan asumsi X_2 konstan atau tetap. Setiap kenaikan Variabel Disiplin Kerja (X_2) sebesar satu skala, akan meningkatkan Produktivitas Kerja sebesar 0,943 skala dengan asumsi X_1 tetap atau konstan. Dengan demikian dapat diketahui bahwasetiap kali terjadi perubahan Semangat Kerja dan Disiplin Kerja maka akan mempengaruhi Produktivitas Kerja karyawan.
----	----------------------------------	--	--

4.	Shannon Cecilia Y. Assaga f1 Lucky O.H. Dotulo ng2 (2019)	Pengaruh Disiplin , Motivasi dan Semangat Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado.	1. Disiplin, Motivasi, dan Semangat Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado 2. Disiplin secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado 3. Semangat Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado
----	---	---	--

5.	Endah Ratna Sari1 & Jerry M Logahan2 Institut Bisnis dan Multimedia asmi (2020)	Pengaruh Semangat Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada PT. Garuda Zebec	1. Semangat kerja ada pengaruh terhadap Produktivitas Kerja. Untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan perlu ditingkatkan Semangat Kerja. 2. Dari hasil penelitian menunjukan Disiplin kerja ada pengaruh terhadap Produktivitas Kerja. Disiplin Kerja harus lebih diprioritaskan dari pada Semangat Kerja karena pengaruh Disiplin kerja.
----	--	---	--

2.2 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir menggambarkan alur logika dan hubungan antar variabel dalam penelitian. Dalam penelitian ini, kerangka berfikir dapat digambarkan sebagai berikut:



GAMBAR 2.2 KERANGKA BERFIKIR

Keterangan :

→ = Parsial

X = Variabel Independen : Kepuasan kerja Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja (gaji, lingkungan kerja, hubungan antar karyawan, pengembangan karir).

Y = Variabel Dependen : Produktivitas karyawan Indikator produktivitas (jumlah tugas yang diselesaikan, kualitas kerja, efisiensi waktu).

Proses Interaksi : Kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong karyawan untuk meningkatkan usaha dan kinerja mereka, sehingga berdampak positif pada produktivitas.

Dalam penelitian ini, diharapkan bahwa hasil survei mengenai kepuasan kerja dapat memberikan gambaran yang jelas tentang seberapa besar pengaruhnya terhadap produktivitas karyawan.

2.3 Indikator Kepuasan Kerja

Berikut penjelasan mengenai indikator kepuasan kerja berdasarkan tiga aspek utama: Lingkungan Kerja, Hubungan antar Rekan Kerja, dan Gaji.

1. Lingkungan Kerja Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan karyawan. Beberapa faktor penting dalam lingkungan kerja meliputi:
2. Kondisi fisik: Kebersihan, pencahayaan, ventilasi, kenyamanan ruang, dan ketersediaan fasilitas penunjang.
3. Kondisi psikologis: Minimnya stres, suasana kerja yang menyenangkan, dan kebijakan yang mendukung keseimbangan kerja- hidup (*work-life balance*).
4. Keamanan kerja: Terjaminnya keselamatan kerja dan perlindungan terhadap risiko kecelakaan atau gangguan kesehatan.
5. Dampak: Lingkungan kerja yang positif membuat karyawan lebih produktif dan cenderung memiliki loyalitas lebih tinggi terhadap perusahaan.

2.3.1 Hubungan antar Rekan Kerja Hubungan sosial yang baik di tempat kerja mempengaruhi kepuasan kerja. Beberapa aspek penting:

1. Komunikasi yang terbuka: Karyawan merasa didengar dan bisa saling berkomunikasi tanpa hambatan.
2. Kerja tim yang solid: Kerjasama antar tim meningkatkan kepercayaan dan mendukung pencapaian tujuan bersama.
3. Dukungan sosial: Rekan kerja yang saling mendukung, baik secara emosional maupun profesional, membantu mengurangi stres kerja.

2.3.2 Gaji Gaji merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan karyawan, terutama terkait dengan rasa keadilan dan penghargaan atas usaha yang dilakukan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terkait gaji antara lain:

1. Keadilan internal: Gaji sebanding dengan kontribusi dan tanggung jawab pekerjaan.
2. Keadilan eksternal: Gaji kompetitif dibandingkan dengan standar pasar.
3. Keterkaitan dengan kinerja: Adanya penghargaan seperti bonus atau kenaikan gaji berdasarkan prestasi.
4. Transparansi: Kebijakan kompensasi yang jelas dan dipahami karyawan.

2.4 Indikator produktivitas

Indikator produktivitas tersebut dapat digunakan untuk mengukur kinerja dalam berbagai jenis bisnis dan organisasi. Berikut penjelasan masing-masing indikator:

2.4.1 Jumlah yang Diselesaikan

1. Ini mengukur kuantitas output dalam periode tertentu, seperti jumlah pesanan, proyek, atau tugas yang berhasil diselesaikan.
2. Semakin banyak yang diselesaikan dengan sumber daya yang sama,

semakin produktif organisasi tersebut.

3. Contoh: Jumlah produk yang diproduksi per minggu atau jumlah layanan pelanggan yang ditangani dalam sehari.

2.4.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan

1. Ini menilai kualitas layanan atau produk dari perspektif pelanggan, biasanya menggunakan survei atau umpan balik.
2. Kepuasan tinggi menunjukkan bahwa proses tidak hanya efisien tetapi juga memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
3. Contoh: Skor kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Score/CSAT*) atau *Net Promoter Score (NPS)*.

Dua indikator ini saling berhubungan: misalnya, peningkatan yang dipenuhi mungkin memengaruhi kepuasan pelanggan jika tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, kinerja optimal dicapai saat ketiganya berjalan seimbang.

2.5 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan batasan pengertian yang dijadikan pedoman untuk melakukan suatu kegiatan agar mengetahui baik buruknya kebenaran dalam suatu penelitian. Definisi operasional didasarkan pada properti yang di definisikan untuk observasi. Untung menghindari kebingungan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, definisi operasional variabel disediakan untuk menjelaskan beberapa istilah yang digunakan pada penelitian ini. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari, Kepuasan Kerja (X), dan Produktivitas (Y).

TABEL 2.3 DEFINISI OPERASIONAL

VARIABEL	DEFENISI OPERASIONAL	INDIKATOR	SKALA
KEPUASAN KERJA (X)	Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah seharusnya mereka terima.	1. Pekerjaan. 2. Pengawas. 3. Lingkungan kerja. 4. Hubungan antara rekan kerja. 5. Gaji.	Skala Likert.
PRODUKTIVITAS (Y)	Definisi operasional produktivitas kerja karyawan merujuk pada tingkat efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain motivasi kerja.	1. Motivasi kerja. 2. Pendidikan yang memadai meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. 3. Disiplin kerja. 4. Keterampilan	Skala Likert.

	karyawan, pendidikan, disiplin kerja, keterampilan, serta lingkungan dan iklim kerjaduktivitas kerja karyawan merujuk pada tingkat efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain motivasi kerja karyawan, pendidikan, disiplin kerja, keterampilan, serta lingkungan dan iklim kerja	5) Lingkungan kerja.	
--	--	----------------------	--

Secara keseluruhan, definisi operasional ini memberikan kerangka kerja yang jelas untuk mengukur dan memahami variabel-variabel utama dalam penelitian ini. Dengan mengukur Kepuasan kerja, mengidentifikasi faktor penyebabnya, dan menilai strategi penenangan yang digunakan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih baik tentang tantangan yang dihadapi oleh mitra Grab serta cara-cara untuk meningkatkan kesejahteraan mereka di masa depan.

2.6 Hipotesis

Hipotesis berasal dari dua kata yaitu hypo (belum tentu benar) dan tesis (kesimpulan). Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap penelitian yang diurungkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis sebagai hubungan yang diperkirakan sebagai logis diantara dua variabel atau lebih yang diungkapkan dalam bentuk pernyataan penelitian. Hipotesis yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

Ha : Terdapat Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pt Grab Teknologi Indonesia di Kota Medan .

Ho : Tidak Terdapat Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pt Grab Teknologi Indonesia di Kota Medan .

Hipotesis ini akan diuji melalui analisis data yang dikumpulkan dari kuesioner dan wawancara, untuk mengidentifikasi hubungan antara faktor penyebab stres, tingkat stres, dan strategi penenangan.

