

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan Penelitian – penelitian terdahulu yang mendukung penelitian tentang pengaruh kelelahan emosional dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
Anwar Prabu (2005)	Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional Kabupaten Muara Enim	Motivasi (X1) Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda	Secara simultan variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan
Ni Wayan Dyna Yulastini, Made Surya Putra (2015)	Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja Guru SMK di Denpasar	Kelelahan Emosional (X1) Kepuasan Kerja (Y)	Penelitian ini menggunakan analisis linier sederhana	Variabel kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja

Gunawan Christianto, Made Surya Putra.(2016)	Pengaruh Emotional Exhaustion Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Emotional Exhaustion (X1) Motivasi Kerja (X2) Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	Penelitian ini menggunakan analisis linier berganda	variabel <i>emotional exhaustion</i> berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan, sedangkan variabel motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan
Putu Bayu Santika dan Gede Adnyana Sudibia (2017)	Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional	Kelelahan Emosional (X) Kepuasan Kerja (Y1) Komitmen Organisasional (Y2)	Penelitian ini menggunakan analisis jalur (path analisis)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional
Dr. Mohammed Owais Qureshi (2015)	Emotional Exhaustion and Its Correlation with Job Performance and Job Satisfaction in the Kingdom of Saudi Arabia	Kelelahan Emosional (X1) Kinerja Karyawan (X2) Kepuasan Kerja (Y)	Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dampak tingkat kelelahan emosional yang lebih rendah memiliki dampak positif pada kinerja dan kepuasan kerja dari pekerja yang bekerja.

Perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian terdahulu antara lain , penelitian yang dilakukan oleh Anwar Prabu (2005) variabel yang diteliti yaitu Motivasi (X1) dan Kepuasan Kerja Karyawan (Y) sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel Kelelahan Emosional (X1) Motivasi Kerja (X2) dan Kepuasan Kerja (Y). Penelitian yang dilakukan oleh Ni Wayan Dyna, dkk (2015) variabel yang diteliti Kelelahan Emosional (X1) dan Kepuasan Kerja Karyawan (Y) Sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel Kelelahan Emosional (X1) Motivasi Kerja (X2) dan Kepuasan Kerja (Y). Penelitian yang dilakukan oleh Gunawan Christianto, dkk (2016) variabel yang diteliti yaitu Emotional Exhaustion (X1) Motivasi Kerja (X2) dan Kepuasan Kerja Karyawan (Y), sedangkan dalam penelitian ini penulis menggunakan variabel Kelelahan Emosional (X1) Motivasi Kerja (X2) dan Kepuasan Kerja (Y). Penelitian yang dilakukan oleh Putu Bayu Santika dan Gede Adnyana Sudibia (2017) variabel yang diteliti yaitu Kelelahan Emosional (X) Kepuasan Kerja (Y1) dan Komitmen Organisasional (Y2), sedangkan dalam penelitian ini penulis menggunakan variabel Kelelahan Emosional (X1) Motivasi Kerja (X2) Kepuasan Kerja (Y). Penelitian yang dilakukan oleh Dr. Mohammed Owais Qureshi (2015) variabel yang diteliti adalah Emotional Exhaustion (X1) Correlation with Job Performance (X2) dan Job Satisfaction (Y), sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel Kelelahan Emosional (X1) Motivasi Kerja (X2) dan Kepuasan Kerja (Y).

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Kelelahan Emosional

2.2.1.1 Pengertian Kelelahan Emosional

Kelelahan emosional (Burnout) merupakan istilah psikologis yang digunakan untuk menunjukkan keadaan kelelahan kerja yang sering disebabkan oleh tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan. Karyawan yang mengalami kelelahan emosional lebih mudah mengalami kebosanan, depresi, mudah mengeluh, mudah marah, dan menarik diri dari pekerjaan.

Bruce (2009) dalam Ni Wayan Dyna Yuliastini & Made S.P (2015) mengatakan kelelahan emosional adalah dimensi dari burnout yang didefinisikan sebagai kelelahan pada emosi dan perasaan seseorang terhadap orang lain. Ketika kondisi pekerja berada pada stress tingkat tinggi dan mengalami kelelahan emosional maka akan menyebabkan rasa kepuasan kerja yang rendah.

Pines (1989) dalam Putu Bayu Santika dan Gede Adnyana Sudibia (2017) mengemukakan kelelahan emosional yaitu kelelahan pada seseorang yang berhubungan dengan perasaan yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi.

Kelelahan emosional merupakan respon terhadap stres yang berlebihan atau akibat ketidakpuasan dalam pekerjaan (Cherniss (2001) dalam Gunawan Christianto dan Made Surya Putra, 2016).

Dari pengertian diatas mengenai kelelahan emosional, dapat disimpulkan bahwa kelelahan emosional adalah adanya rasa kelelahan baik secara mental, maupun emosional, yang menyebabkan seseorang terganggu dan terjadi penurunan pencapaian prestasi pribadi.

2.2.2.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi kelelahan emosioanl

Menurut Houkes (2003) terdapat empat dimensi yang diyakini akan memudahkan dalam pengukuran kelelahan emosi, yaitu:

- a. Beban kerja (*workload*), yaitu tekanan yang timbul dari pekerjaan yang dikerjakan seseorang.
- b. Tekanan waktu (*Time Pressure*) yaitu timbul dari ketegangan yang dihadapi oleh seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, dimana ketegangan itu dapat timbul dari sebuah tuntutan penyelesaian pekerjaan (*deadline*).
- c. Kurangnya dukungan sosial (*Lack of Social Support*) yaitu keadaan dimana terjadi kekurangan terhadap dukungan dari orang-orang di sekitarnya untuk melakukan pekerjaan.
- d. Stress karena peran (*Role Stress*), diartikan bahwa seseorang mengalami sebuah ambiguitas terhadap pekerjaannya dan tengah menghadapi konflik dalam pekerjaannya.

2.2.2.3 Indikator – indikator Kelelahan Emosional

Menurut Baron and Greenberg (2008) dalam Raden Roro Lidia Imaniar dan R. Andi Sularso indikator kelelahan emosional adalah :

1. Hilangnya perasaan dan perhatian

Suatu kondisi dimana karyawan memandang segala sesuatu tidak berarti dan tidak berguna, serta merasa tidak dapat berkonstrasi dalam melakukan aktivitas pekerjaannya.

2. Hilangnya kepercayaan

Suatu keadaan dimana karyawan merasa tidak dapat mempercayai rekan kerjanya.

3. Hilangnya minat

Suatu kondisi dimana karyawan merasa bahwa pekerjaannya tidak lagi menyenangkan dan tidak lagi menjadi prioritasnya.

4. Hilangnya semangat

Suatu keadaan dimana karyawan merasa tidak bergairah dalam menyelesaikan tanggung jawabnya.

2.2.2 Motivasi

2.2.2.1 Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari kata *motiv*, yang berarti dorongan. Dengan demikian motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan yang berlangsung secara sadar.

Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang.

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2003) bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Pengertian mengenai motivasi seperti yang dikemukakan oleh Wexley & Yukl (1977) dalam Edi Sutrisno (2011) adalah pemberian atau penimbulkan motif. Dapat pula diartikan hal atau keadaan menjadi motif. Jadi, motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Oleh sebab itu motivasi kerja dalam psikologi karya biasa disebut pendorong semangat

Robbins dan Timothy A. Judge (2008) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya.

Robbins dan Mary Coulter (2010) mendefinisikan motivasi mengacu pada proses dimana usaha seseorang diberi energi, diarahkan, dan berkelanjutan menuju tercapainya suatu tujuan.

Berdasarkan definisi dari beberapa pakar tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan proses yang menyebabkan seseorang berperilaku dengan cara tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan yang sangat individu untuk bertahan hidup, keamanan, kehormatan, pencapaian, kekuasaan, pertumbuhan dan rasa harga diri.

2.2.2.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi motivasi

Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Edy Sutrisno (2011) Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor intern dan ekstern yang berasal dari karyawan.

a. Faktor Intern

Faktor intern yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain:

1. Keinginan untuk dapat hidup

Keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup dimuka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup ini orang maumengerjakan apa saja, apakah pekerjaan itu baik atau jelek, apakah halal atau haram, dan sebagainya. Misalnya untuk mempertahankan hidup manusia perlu makan dan untuk memperoleh

makan ini, manusia mau mengerjakan apa saja asal hasilnya dapat memenuhi kebutuhan untuk makan.

2. Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Hal ini banyak kita alami dalam kehidupan kita sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau bekerja.

3. Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, untuk memperoleh uang itu pun ia harus bekerja keras. Jadi, harga diri, nama baik, kehormatan yang ingin dimiliki itu harus diperankan sendiri, mungkin dengan bekerja keras memperbaiki nasib, mencari rizki, sebab status untuk diakui sebagai orang yang terhormat tidak mungkin diperoleh bila yang bersangkutan termasuk pemalas, tidak mau bekerja dan sebagainya.

4. Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Bila kita perinci, maka keinginan untuk memperoleh pengakuan itu dapat meliputi hal-hal seperti adanya penghargaan terhadap prestasi, adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak, pimpinan yang adil dan bijaksana, dan perusahaan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat.

5. Keinginan untuk berkuasa

Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja. Kadang-kadang keinginan untuk berkuasa ini dipenuhi dengan cara-cara tidak terpuji, namun cara-cara yang dilakukannya itu masih termasuk bekerja juga.

b. Faktor Ekstern

Faktor ekstern juga tidak kalah peranannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang. Faktor-faktor ekstern itu adalah:

1. Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini, meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut.

2. Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik.

3. Supervisi yang baik

Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para karyawan, agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan. Dengan demikian, posisi supervisi sangat dekat dengan para karyawan, dan selalu menghadapi para karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

4. Adanya jaminan pekerjaan

Setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karir yang jelas dalam melakukan pekerjaan.

5. Status dan tanggung jawab

Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Mereka bukan hanya mengharapkan kompensasi semata, tetapi pada satu masa mereka juga berharap akan dapat kesempatan menduduki jabatan dalam suatu perusahaan.

6. Peraturan yang fleksibel

Bagi perusahaan besar, biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan. Sistem dan prosedur kerja ini dapat kita sebut dengan peraturan yang berlaku dan bersifat mengatur dan melindungi para karyawan.

2.2.2.3 Teori-Teori Motivasi

Secara psikologis, aspek yang sangat penting dalam kepemimpinan kerja adalah sejauh mana pimpinan mampu mempengaruhi motivasi kerja sumber daya manusianya agar mereka mampu bekerja produktif dengan penuh tanggungjawab, (Mangkunegara, 2010).

Teori motivasi dipahami agar pimpinan mampu mengidentifikasi apa yang memotivasi karyawan bekerja, hubungan perilaku kerja dengan motivasi dan mengapa karyawan berprestasi tinggi. Teori – teori motivasi dapat dikategorikan menjadi tiga kelompok (Mangkunegara, 2010), yaitu :

1. Teori motivasi dengan pendekatan isi
2. Teori motivasi dengan pendekatan proses
3. Teori motivasi dengan pendekatan penguat

Teori motivasi dengan pendekatan isi lebih banyak menekankan pada faktor apa yang membuat karyawan melakukan suatu tindakan tertentu. Contohnya teori motivasi Abraham Maslow. Teori motivasi pendekatan proses tidak hanya menekankan pada faktor apa yang membuat karyawan bertindak, tetapi juga bagaimana karyawan tersebut termotivasi. Contohnya teori motivasi berprestasi dari David Mc. Clelland. Teori motivasi dengan pendekatan penguat, lebih menekankan pada faktor – faktor yang dapat meningkatkan suatu tindakan dilakukan atau yang dapat mengurangi suatu tindakan. Contohnyaq teori motivasi dari Skinner.

1. Teori – teori kebutuhan tentang motivasi

a. Maslow's Need Hierarchy Theory

Kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri. Apabila karyawan kebutuhannya tidak terpenuhi maka karyawan tersebut akan menunjukkan perilaku kecewa. Sebaliknya, jika kebutuhannya terpenuhi maka karyawan tersebut akan memperlihatkan perilaku yang gembira sebagai manifestasi dari rasa puasannya.

Kebutuhan merupakan fundamen yang mendasari perilaku karyawan. Kita tidak mungkin memahami perilaku karyawan tanpa mengerti kebutuhannya.

Abraham Maslow mengemukakan bahwa hierarki kebutuhan manusia adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan fisiologis, yaitu kebutuhan untuk makan, minum, perlindungan fisik dan bernafas. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat rendah atau disebut pula sebagai kebutuhan yang paling dasar.
2. Kebutuhan rasa aman, yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan, dan lingkungan hidup.
3. Kebutuhan untuk rasa memiliki, yaitu kebutuhan untuk diterima oleh kelompok, berafiliasi, berinteraksi, dan kebutuhan untuk mencintai serta dicintai.
4. Kebutuhan akan harga diri, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh orang lain.
5. Kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri, yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill, dan potensi. Kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide – ide memberi penilaian dan kritik terhadap sesuatu.

Hirarki kebutuhan dari Abraham Maslow ditunjukkan dengan bentuk:



Gambar 2.1 Bagan hirarki kebutuhan menurut Abraham Maslow

b. Herzberg Two Factor Theory

Teori dua faktor dikembangkan oleh Frederick Herzberg. Ia menggunakan teori Abraham Maslow sebagai titik acuannya. Penelitian Herzberg diadakan dengan melakukan wawancara terhadap subyek insiyur dan akuntan. Masing – masing subyek diminta menceritakan kejadian yang dialami oleh mereka baik yang menyenangkan (memberikan kepuasan) maupun yang tidak menyenangkan atau tidak memberikan kepuasan. Kemudian, hasil wawancara tersebut dianalisis dengan analisis isi untuk menentukan faktor – faktor yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan.

Dua faktor yang menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg, yaitu faktor pemeliharaan dan faktor pemotivasian. Faktor pemeliharaan disebut pula dissatisfiers, hygiene factors, job context, extrinsic factors yang meliputi administrasi dan kebijakan perusahaan, kualitas pengawasan, hubungan dengan pengawas, hubungan dengan subordinate, upah, keamanan kerja, kondisi kerja, dan status. Sedangkan faktor pemotivasian disebut pula satisfier, motivators, job content, intrinsic factors yang meliputi dorongan berprestasi, pengenalan, kemajuan, work it self, kesempatan berkembang, dan tanggung jawab.

c. Achievement Theory

Prof. Dr. David C. McClelland, seorang ahli psikologis bangsa Amerika dari Universitas Harvard, dalam teori motivasinya mengemukakan bahwa produktivitas seseorang sangat ditentukan oleh virus mental yang ada pada dirinya. Virus mental adalah kondisi jiwa yang mendorong seseorang untuk mampu mencapai prestasinya secara maksimal. Virus mental yang dimaksud terdiri dari tiga dorongan kebutuhan, yaitu :

1. Need of achievement, kebutuhan untuk berprestasi.
2. Need of affiliation, kebutuhan untuk memperluas pergaulan.
3. Need of power, kebutuhan untuk menguasai sesuatu.

Berdasarkan teori McClelland tersebut sangat penting dibinanya virus mental manajer dengan cara mengembangkan potensi mereka melalui lingkungan kerja secara efektif agar terwujudnya produktivitas perusahaan yang berkualitas tinggi dan tercapainya tujuan utama organisasi.

Motivasi berprestasi dapat diartikan sebagai suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan atau mengerjakan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik – baiknya agar mencapai prestasi dengan predikat terpuji.

Sebagi contoh, manajer yang mempunyai motivasi berprestasi tinggi cenderung akan bekerja sebaik – baiknya agar dapat mencapai prestasi kerja dengan predikat terpuji.

2. Teori Kognitif tentang Motivasi

a. Expectancy Theory

Teori pengharapan dikembangkan oleh Victor H. Vroom.

Vroom Menjelaskan bahwamotivasi merupakan suatu produk dari bagaimana seseorang menginginkan sesuatu, dan penaksiran seseorang memungkinkan aksi tertentu yang akan menuntunnya.

Pengharapan merupakan kekuatan keyakinan pada suatu perlakuan yang diikuti dengan hasil khusus. Hal ini menggambarkan bahwa keputusan karyawan yang memungkinkan mencapai suatu hasil dapat menuntun hasil lainnya. Pengharapan merupakan suatu aksi yang berhubungan dengan hasil, dari range 0-1. Jika karyawan merasa tidak mungkin mendapatkan hasil maka harapannya adalah 0. Jika aksinya berhubungan dengan hasil tertentu maka harapannya bernilai 1. Harapan karyawan secara normal adalah diantara 0-1.

b. Equity Theory

Teori ini dikembangkan oleh Adam. Adapun komponen dari teori ini adalah input, outcome, comparison person, equity in equity.

Input adalah semua nilai yang diterima karyawan yang dapat menunjang pelaksanaan kerja. Misalnya pendidikan, pengalaman, skill, usaha, peralatan pribadi, jumlah jam kerja.

Outcome adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan karyawan misalnya upah, keuntungan tambahan, status, simbol, pengenalan kembali, kesempatan untuk berprestasi atau mengekspresikan diri.

sedangkan comparison person adalah seorang karyawan dalam organisasi yang sama, seorang karyawan dalam organisasi yang berbeda atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya. Menurut teori ini puas atau tidak puasnya karyawan merupakan hasil dari membandingkan antara input outcome dirinya dengan perbandingan input outcome karyawan lain. Jadi, jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang maka karyawan tersebut akan merasa puas. Tetapi, apabila terjadi ketidakseimbangan dapat menyebabkan dua kemungkinan yaitu ketidakseimbangan yang menguntungkan dirinya dan sebaliknya, ketidakseimbangan yang menguntungkan karyawan lain yang menjadi pembanding.

c. Goal – Setting Theory

Teori penetapan tujuan ini merupakan teori motivasi dengan pendekatan kognitif yang dikembangkan oleh Edwin Locke. Ia berkesimpulan bahwa penetapan suatu tujuan tidak hanya berpengaruh pada pekerjaan saja, tetapi juga merasa karyawan untuk mencari atau menggunakan atau bekerja yang paling efektif. Begitu pula Edwin Locke berpendapat bahwa melibatkan para karyawan dalam menetapkan tujuan dapat menumbuhkan motivasi kerja dan pencapaian prestasi kerja maksimal.

Dengan demikian, penetapan tujuan merupakan strategi pemotivasian yang krusial dalam upaya para karyawan bekerja

produktif dan sekaligus memotivasi mereka untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan.

2.2.2.4 Indikator – indikator motivasi

Menurut Siagian (2008) dalam Mitchael Hutomo Tanuwibowo dan Roy Setiawan (2015) definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa indikator motivasi adalah sebagai berikut:

1. Daya Pendorong
Semangat yang diberikan dari perusahaan kepada karyawannya untuk memotivasi karyawan agar kinerja diperusahaan menjadi lebih baik. Daya pendorong bisa dalam banyak bentuk. Salah satu nya reward kepada karyawan atau dalam bentuk bonus.
2. Kemauan
Dorongan atau keinginan pada setiap manusia untuk membentuk dan merealisasikan diri, dalam arti: mengembangkan segenap bakat dan kemampuannya, serta meningkatkan taraf kehidupan.
3. Kerelaan
Keikhlasan hati dalam setiap tuntutan-tuntutan pekerjaan yang diberikan perusahaan untuk mencapai tujuan dan ekspektasi yang diharapkan perusahaan kepada karyawannya.
4. Membentuk Keahlian
Kemampuan untuk melakukan sesuatu terhadap sebuah peran yang dimilikinya. Kemampuan tersebut dapat diasas dengan baik sesuai job description yang dimiliki karyawan tersebut.
5. Membentuk Keterampilan
Kemampuan untuk menggunakan akal, fikiran, ide dan kreatifitas dalam mengerjakan, mengubah ataupun membuat sesuatu menjadi lebih bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan tersebut.
6. Tanggung Jawab
Kesadaran seseorang akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun yang tidak di sengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban.
7. Kewajiban
Sesuatu yang harus dilaksanakan setiap orang untuk menyelesaikan setiap tugas-tugas yang sudah diberikan setiap individu / organisasi yang ada diperusahaan.
8. Tujuan
Tindakan awal dari pembuatan rencana agar ketika dilaksanakan bisa mengarah sejalan dengan tujuan serta target yang telah dicanangkan sebelumnya.

2.2.3 Kepuasan Kerja

2.2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja para pegawai/ karyawan. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan hidup, karena sebagian besar waktu manusia dihabiskan di tempat kerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda - beda sesuai dengan nilai - nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Beberapa pengertian Kepuasan Kerja, yaitu

Robbins dan Mary Coulter (2010) mengemukakan bahwa kepuasan kerja mengacu pada sikap yang lazim ditunjukkan karyawan seseorang terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya. Seseorang yang tidak puas memiliki sikap negatif. Ketika orang - orang membicarakan sikap karyawan, mereka biasanya merujuk pada kepuasan kerja.

Menurut Edy Sutrisno (2011) Kepuasan Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal - hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Menurut Robbins dan Timothy A. Judge (2008) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya.

Dari pengertian diatas mengenai kepuasan kerja, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, rekan kerja, atasan, peraturan dan

kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja dan sebagainya.

2.2.3.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan

Menurut Gilmer (1991) yang dikutip dari Edy Sutrisno (2009),

faktor kepuasan kerja antara lain :

1. Kesempatan untuk maju: yaitu ada atau tidaknya kesempatan dari perusahaan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
2. Keamanan kerja: keadaan yang aman akan sangat memengaruhi perasaan karyawan selama bekerja.
3. Upah : Upah lebih banyak menyebabkan ketidak-puasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya. Jika gaji diberikan secara adil didasarkan pada tingkat keterampilan, tuntutan pekerjaan, serta standar gaji untuk pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja.
4. Perusahaan dan manajemen: perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.
5. Pengawasan (Supervisi): bagi karyawan, supervisor adalah seseorang yang diposisikan atau dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasan. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turnover.
6. Faktor intrinsik dari pekerjaan: atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sulit dan mudahnya sertakebanggaan akan tugas, akan meningkatkan ataupun mengurangi kepuasan kerja.
7. Kondisi kerja: kondisi kerja adalah keadaan dari lingkungan kerja, yaitu kondisi tempat, ventilasi, penyaliran, kantin, dan tempat parkir
8. Aspek sosial dalam pekerjaan: keadaan sosial yang mengacu pada salah satu sikap dalam pekerjaan yang dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam bekerja
9. Komunikasi: komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak digunakan sebagai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi

karyawan sangat berperan dalam menciptakan rasa puas terhadap kerja

10. Fasilitas: fasilitas yang dimaksud adalah fasilitas penunjang dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan meliputi fasilitas kesehatan, cuti, dana pensiun, atau perumahan yang merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

2.2.3.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut MARIHOT (2002) dalam Apri Dahlius dan Mariaty

Ibrahim (2016) indikator dari kepuasan kerja terdiri dari :

1. Upah
Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
2. Pekerjaan itu sendiri
Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
3. Rekan sekerja
Teman – teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.
4. Atasan
Seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara – cara atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang menyenangkan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.
5. Promosi
Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan.
6. Lingkungan kerja
Lingkungan fisik dan psikologis. Untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, perusahaan harus merespon kebutuhan karyawan dan hal ini sekali lagi secara tidak langsung telah dilakukan berbagai kegiatan manajemen sumber daya manusia.

Dari uraian diatas kepuasan kerja dapat tercipta jika pimpinan dan karyawan saling mendukung dan adanya kerja sama yang baik sehingga akan tercipta suatu tujuan yang baik

yang telah disepakati bersama, hal ini akan nampak pada sikap kerja karyawan.

2.3 Pengaruh Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja

Kelelahan emosional adalah dimensi dari *burn out* yang didefinisikan sebagai kelelahan pada emosi dan perasaan seseorang terhadap orang lain.. Kelelahan emosional merupakan salah satu faktor yang dapat membuat menurunnya tingkat kepuasan karyawan. Ketika kondisi pekerja berada pada stress tingkat tinggi dan mengalami kelelahan emosional maka akan menyebabkan rasa kepuasan kerja yang rendah.

Jadi kelelahan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Semakin tinggi kelelahan emosional maka kepuasan kerja karyawan menurun.

Secara konseptual yang peneliti uraikan diatas telah dibuktikan oleh Putu Bayu Santika dan Gede Adnyana Sudibia (2017) dengan penelitiannya yang berjudul pengaruh kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional.

2.3.2 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Motivasi kerja akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, apabila seorang karyawan yang setiap hari bekerja disebuah perusahaan dan memiliki motivasi kerja yang baik

tentunya akan memberikan dampak positif pada kepuasan kerja.. Motivasi dapat menciptakan sebuah organisasi yang lebih sukses karena karyawan merasa semangat kerjanya tinggi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan sehingga motivasi menjadi hal yang penting bagi perusahaan.

Jadi motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Semakin tinggi motivasi kerja maka kepuasan kerja karyawan meningkat.

Secara konseptual yang peneliti uraikan diatas telah dibuktikan oleh Gunawan Christianto dan Made surya Putra (2016) dengan penelitiannya yang berjudul pengaruh emosional exhaustion dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

2.4 Kerangka Konseptual

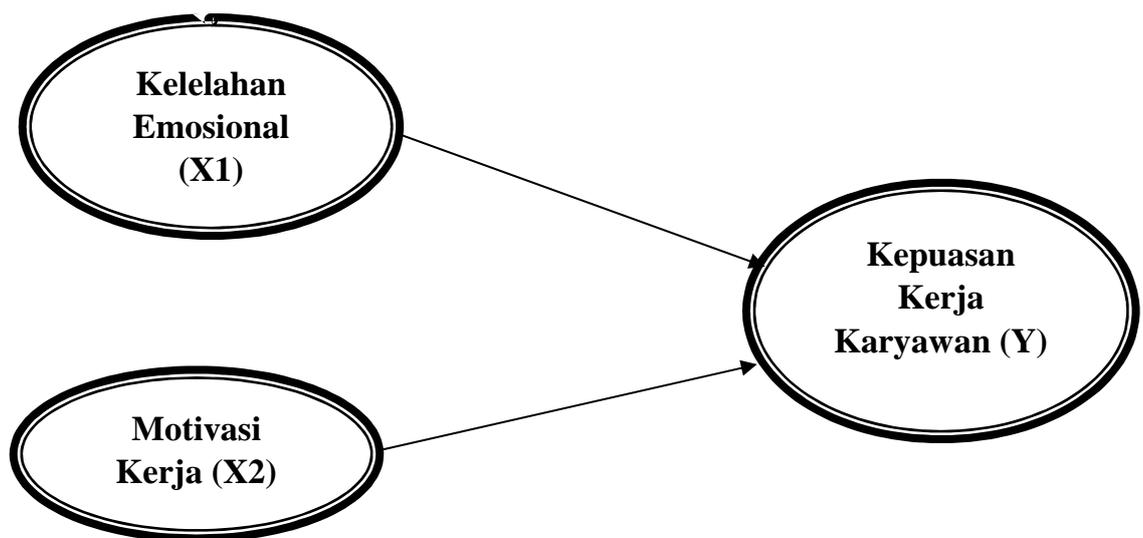
Berdasarkan beberapa teori dan beberapa hasil penelitian terdahulu diatas, maka dapat dijelaskan bahwa :

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh tingkat kelelahan emosional yang dialami karyawan. Semakin tinggi kelelahan emosionalnya maka kepuasan kerja karyawan menurun. Semakin rendah motivasi yang diberikan maka kepuasan kerja karyawan akan menurun. Dari kerangka konseptual, penulis akan menganalisis seberapa berpengaruh variabel independen (X) Kelelahan Emosional dan Motivasi Kerja (X2) terhadap variabel dependen (Y) Kepuasan kerja karyawan di CV. Jalak.

Jika karyawan mengalami kelelahan emosional maka akan menurunkan kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, jika karyawan tidak mengalami kelelahan emosional maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Selain itu, motivasi yang rendah juga berdampak pada penurunan kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, pemberian motivasi yang tinggi juga akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Adapun rancangan dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam model penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.2
Kerangka Konseptual

2.5 Hipotesis

Berdasarkan dari kerangka konseptual di atas bisa ditarik hipotesis seperti di bawah :

- H1 : Diduga Kelelahan Emosional berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan di CV.Jalak bagian supir.
- H2 : Diduga Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di CV. Jalak bagian supir