**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Nama, tahun | Judul penelitian, | Variabel | Metodologi penelitian | Hasil |
| 1 | Erline Kristine,Volume 14, no 2 Desember 2017. | Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja melalui motivasi kerja pegawai Alih Daya *(outsourcing)* di PT. Mitra Karya Jaya Sentosa. | Kepuasan Kerja (X1)Komitmen organisasi (X2)Motivasi kerja (Y1)Kinerja Karyawan (Y2) | Model kausalitas atau hubungan pengaruh dan menggunakan teknikanalisis jalur (pathanalysis)  | Berdasarkan hasil analisis jalur diketahui bahwa secara kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karena faktor self-esteem. Sedangkan komitmen organisasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.. |
| 2 | Piyush Sharma Titus Tak Chuen Kong Russel P. J. Kingshott.07 September 2016Well-being | .Internal Service Quality as a Driver of Employee Satisfaction, Commitment andPerformance – Exploring the Focal Role of Employee | Internal Service Quality (X1)Kepuasan karyawan (X2)Komitmen organisasi (X3)Kesejahteraan karyawan ( moderator)Kinerja karyawan (Y)9 | Menggunakan analisis faktor konfirmatori dengan AMOS 22.Dan dihitung menggunakan oneway output Anova dari SPSS. | Hasil penelitian ini adalah Kualitas layanan internal memiliki nilai positifefek pada kepuasan karyawan, komitmen dan kesejahteraan karyawan, yang pada gilirannyaberpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kesejahteraan karyawan juga secara positif moderat(Memperkuat) efek kepuasan karyawan dan komitmen terhadap kinerja karyawan. |
| 3 | Susanti, Palupiningdyah,Desember 2016 | Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan *turnover intention*sebagai variabel intervening | Kepuasan kerja (X1), Komitmen organisasi (X2), *Turnover intention (*Y1)Kinerja Karyawan (Y2) | Analisis menggunakan deskriptif persentase, analisis linier berganda secara parsial dan analisis jalur. | Hasil analisis kepuasan kerja dan koitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention,* kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, *turnoverintention*berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan turnover intention mampu memediasi hubungan kepuasan kerja dan kimitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. |
| 4 | Ida Respatiningsih,Frans Sudirjo.Vol.4 no.3 2015 | Pengaruh komitmen organisasi, motivasi, kapabilitas dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. | Komitmen organisasi (X1)Motivasi (X2)Kapabilitas (X3)Kepuasan kerja (X4)Kinerja karyawan (Y) | Metode analisis kuntitatif menggunakan statistik inferensial dengan regresi linier. | Hasil penelitian terdapat pengaruh signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, terdapat pengaruh positif motivasi terhadap kinerja karyawan, terdapat pengaruh positif kapabilitas terhadap kinerja karyawan dan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. |
|  |  |  |  |  |  |

Pada penelitian ini penulis menggunakan empat penelitian terdahulu. Dimana dari ke empat penelitian tersebut mempunyai perbedaan. Perbedaan yang pertama yaitu, tiga penelitian terdahulu hasil akhir atau kesimpulannya adalah signifikan positif sedangkan satu penelitian terdahulu mempunyai kesimpulan negatif. Hal ini bertujuan agar peneliti lebih mempunyai referensi tentang variabel yang akan diteliti. Perbedaan kedua adalah terletak pada lokasi penelitian. Perbedaan yang ke tiga terletak pada analisis data yang digunakan dan tentunya dari analisis tersebut. Persamaanya adalah variabel yang digunakan sama dengan yang akan peneliti lakukan. Pada penelitian terdahulu yang sudah termuat pada kolom diatas bertujuan untuk bahan pembanding untuk penelitian selanjutnya. Hal ini akan membantu peneliti untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan variabel yang sama yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan.

**2.2 Landasan Teori**

**2.2.1 Kinerja Karyawan**

**2.2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Mangkunegara (2006), mengemukakan pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab masing-masing karyawan.

Menurut Hasibuan (2002), kinerja adalah merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas- tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Berdasarkan paparan diatas kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tujuan utama penilaian kinerja pegawai adalah untuk memotivasikan karyawan dalam mencapai sasaran operasi dan dalam memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya.

Adapun manfaat penilaian kinerja menurut Mankuprawira (2002) adalah sebagai berikut: 1) perbaikan kinerja, 2) penyesuaian kinerja kompensasi, 3)keputusan penempatan, 4) kebutuhan pelatihan dan pengembangan, 5)perencanaan dan pengembangan karir, 6) definisi proses penempatan staf, 7)ketidakakuratan informasi, 8) kesalahan rancangan pekerjaan, 9) kesempatan kerja yang sama, 10) tantangan-tantangan eksternal, 11) umpan balik SDM.

Kinerja merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja pegawai yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatan produktivitas. Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja keras yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

**2.2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja**

 Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan Mathis (2004) antara lain sebagai berikut :

1. Faktor kemampuan : Kemampun potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan) yang ditempatkan pada pekerjaan sesuai dengan keahliannya.
2. Faktor motivasi : Faktor yang terbentuk dari sikap seseorang dalam menghadapi situasi kerja dan mengarahkan karyawan pencapaian tujuan kerja.
3. Faktor dukungan yang diterima : Mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.
4. Faktor keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan : Memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya.
5. Faktor hubungan mereka dengan organisasi : Adanya hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja.

**2.2.1.3 Indikator-indikator Kinerja**

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada Tujuh indikator, yaitu Mangkunegara (2009) :

1. **Kualitas**. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta ketelitian dalam mengerjakan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. **Kuantitas**. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. **Ketepatan waktu**. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. **Inisiatif**. Adanya inisiatif dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah.
5. **Kehadiran**. Tingkat kehadiran berperan penting dalam sebuah pekerjaan, karena apabila karyawan sering tida masuk kerja akan menghambat proses pekerjaan yang lainnya.
6. **Tanggung jawab.** Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.
7. **Kemampuan kerja sama.**

Kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna yang sebesar-besarnya.

# 2.2.2 Kepuasan Kerja

**2.2.2.1 Pengertian kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan hidup, karena sebagian besar waktu manusia dihabiskan di tempat kerja.Berikut ini beberapa pengertian kepuasan kerja yang diambil dari beberapa sumber:

1. Kondisi menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya (Setiawan dan Ghozali, 2006).
2. Suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Robbins & Judge, 2008).
3. Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Handoko, 2001).
4. Hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Luthans, 2006).

Robbins (2003) berpendapat bahwa kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya.Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu. Seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya itu, karena pada umumnya apabila orang berbicara mengenai sikap karyawan, lebih sering mereka memaksudkan kepuasan kerja.

Malthis (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi positif yang terbentuk dari hasil evaluasi terhadap pengalaman kerja seseorang. Ketidakpuasan kerja akan muncul apabila harapan-harapan tersebut tidak terpenuhi.

**2.2.2.2 Faktor- faktor yang mempengaruhi Kepuasan Karyawan.**

Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan (Sutrisno, 2009).

Menurut Sutrisno (2009) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

1. Kesempatan untuk maju.

Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

1. Keamanan kerja.

Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan, keadaan yang aman sangan mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

1. Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

1. Perusahaan dan manajemen.

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.

1. Pengawasan.

Sekaligus atasannya supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turnover.

**2.2.2.3 Indikator-indikator kepuasan karyawan**

Luthans (2006) mengungkapkan terdapat sejumlah indikator-indikator kepuasan karyawan.Yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri.

Kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan.

1. Gaji.

Upah dan gaji dikenal menjadi signifikan, tetapi kompleks secara kognitif dan merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja.

1. Promosi

Kesempataan promosi sepertinya memiliki pengaruh berbeda pada kepuasan kerja karena promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki berbagai penghargaan.

1. Pengawasan.

Pengawasan merupakan sumber penting lain dari kepuasan kerja. Terdapat dua dimensi gaya pengawasan yang memengaruhi kepuasan kerja. Yang pertama adalah berpusat pada karyawan dan dimensi yang lain adalah partisipasi atau pengaruh, seperti diilustrasikan oleh manajer yang memungkinkan orang untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

1. Rekan kerja.

Rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang kuat bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat, dan bantuan pada anggota individu.

1. Kondisi kerja.

Efek lingkungan kerja pada kepuasan kerja sama halnya dengan efek kelompok kerja. Jika segalanya berjalan baik, tidak ada masalah kepuasan kerja.

**2.2.3 Komitmen Organisasi**

**2.2.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi dipandang sebagai suatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan individu sangat memikirkan dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya. Individu akan berusaha memberikan segala usaha yang dimilikinya dalam rangka membantu organisasi mencapai tujuannya.

Komitmen organisasi merupakan derajat tingkat yang mana suatu karyawan mengindentifikasikan dengan organisasi dan ingin melanjutkan dengan aktif mengambil bagian didalamnya. Komitmen pada umumnya lebih kuat antara karyawan lama, mereka sudah mengangalami sukses pribadi didalam organisasi, dan mereka yang aktif didalam suatu kelompok Newstrom (2002). Dengan kata lain, ini merupakan sikap yang merefreksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjuan dengan menggunakan defenisi tersebut.

Sedangkan menurut Luthans dalam (Witasari,2009), komitmen organisasi adalah keinginan kuat untuk tetap bertahan sebagai anggota organisasi, keinginan untuk berusaha sesuai keinginan organisasi, dan keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Kuncoro (2003) berpendapat bahwa, komitmen organisasi sering didefinisikan sebagai :

1. Keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu.
2. Kemauan untuk melakukan usaha yang lebih besar untuk kepentingan organisasi.
3. Keyakinan yang pasti dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Dengan kata lain, komitmen oganisasi adalah loyalitas karyawan pada organisasinya dan proses yang berlanjut dengan nama anggota organisasi menunjukkan perhatian mereka terhadap keberhasilan organisasi.

**2.2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi.**

Sters dan Porter dalam (Saputra, 2015) mengemukakan ada sejumlah faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi, yaitu :

1. Faktor pribadi yang meliputi, usia, masa kerja, tingkat pendidikan, dan jenis kelamin. Keluhan faktor ini membentuk komitmen awal.
2. Faktor organisasi, meliputi pengalaman kerja, lingkup pekerjaan, pengawasan, konsistensi tujuan organisasi, semua faktor itu akan membentuk atau memunculkan tanggung jawab.
3. Faktor diluar organisasi, yaitu faktor yang bukan berasal dari dalam organisasi, misalnya ada tidaknya alternatif pekerjaan lain. Jika ada dan lebih baik, tentu karyawan akan meninggalkannya.

**2.2.3.3 Dampak Komitmen Organisasi**

Menurut Luthans dalam (Ristiana, 2013) menjelaskan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap :

1. Kinerja yang tinggi.

Komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja yang tinggi, semakin tinggi komitmen karyawan pada organisasi maka kinerja karyawan akan cenderung tinggi.

1. Turnover yang rendah.

Komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover* yang rendah, semakin tinggi komitmen karyawan pada organisasi maka kecenderungan karyawan tersebut untuk keluar akan cenderung rendah.

1. Absensi yang rendah.

Komitmen organisasi berpengaruh terhadap absensi yang rendah. Semakin tinggi komitmen karyawan pada organisasi maka kecenderungan ketidakhadiran karyawa tersebut akan cenderung rendah.

**2.2.3.4 Dimensi Komitmen Organisasi**

Dimensi komitmen organisasi menurut Allen dan Meyer dalam (Witasari, 2009) adalah :

1. Komitmen Afektif (*affective commitment*)

Terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari perusahaan karena adanya ikatan emosional. Dengan kata lain, komitmen afektif yang kuat akan mengidentifikasikan karyawan dengan terlibat aktif dan menikmati keanggotaanya dalam perusahaan. Karyawan mengakui adanya kesamaan antara dirinya dan perusahaan, sehingga menunjukkan perhatian dan secara konsekuen membentuk komitmen yang mengesankan. Selain itu, karyawan tersebut rela untuk melepaskan nilai-nilai pribadinya dan menyesuaikan dengan perusahaan.

1. Komitmen Berkelanjutan (*continuance commitment*)

Didasarkan pada presepsi atas kerugian yang akan diperolehnya jika ia tidak melanjutkan pekerjaanya dalam sebuah perusahaan karena membutuhkan gaji dan keuntungan-keuntungan lain atau karena belum menemukan pekerjaan lain.

1. Komitmen Normatif (*normative commitment*)

Timbul dari nilai-nilai diri karyawan yang bertahan menjadi anggota perusahaan karena ada kesadaran bahwa berkomitmen terhadap perusahaan merupakan suatu keharusan atau kewajiban. Karyawan tersebut hanya bertahan dalam perusahaan karena mereka merasa memang sudah seharusnya melakukan hal tersebut.

**2.2.3.5 Indikator- indikator Komitmen Organisasi**

(Sopiah, 2008) mengungkapkan untuk mengukur Komitmen organisasi, yang merupakan penjabaran dari tiga aspek komitmen, yaitu

1. Penerimaan terhadap tujuan organisasi

Seseorang melakukan penerimaan bahwa organisasi tempat bekerja atau tujuan-tujuan organisasi didalamnya merupakan sebuah nilai yang diyakini kebenarannya.

1. Keinginan untuk bekerja keras

Berusaha di dalam organisasi sebagai kontrak hidupnya. Orang akan memberikan waktu, kesempatan, dan kegiatan pribadinya untuk bekerja di organisasi tanpa mengharapkan imbalan personal.

1. Hasrat untuk bertahan menjadi bagian dari organisasi

Karyawan yang memiliki komitmen tinggi memiliki sedikit alasan untuk keluar dari organisasi dan keinginan untuk bergabung dengan organisasi yang telah dipilihnya dalam waktu yang lama.

**2.3. Hubungan Variabel**

**2.3.1 Hubungan antara kepuasan kerja dengan Kinerja Karyawan.**

Pramitha (2012) mengungkapkan di dalam penelitiannya pada karyawan koperasi karma Bali bahwa karyawan yang memiliki kepuasan tinggi cenderung memiliki kinerja yang meningkat. Hal ini dilihat dari ukuran kuantitas dan kualitas pekerjaan yang telah dikerjakan oleh karyawan koperasi Krama Bali. Robbins (2012) juga berpendapat bahwa seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi meliliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaannya.

Crossman (2003) penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara keseluruhan memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja karyawan Hasil menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang dibentuk oleh indikator 1). Sikap terhadap pekerjaan, 2) mitra, 3). Supervisor, 4) dukungan dan organisasi kebijakan, 5) gaji, 6) promosi dan kemajuan.

Susanti, Palupiningdyah (2016) melakukan penelitian pada karyawan bagian custom PT. Milan Indonesia bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

**2.3.2 Hubungan antara komitmen organisasi dengan Kinerja karyawan.**

Komitmen karyawan merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja organisasi.Komitmen mengekspresikan baik dalam pikiran maupun tindakan dan usaha untuk identifikasi kepentingan orang yang loyal terhadap obyek-obyeknya tersebut.

Nydia (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan lapangan SPBU Coco pertamina MT Haryono menyebutkan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dan komponen komitmen normatif merupakan komponen komitmen organisasi yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

Respatiningsih dan Sudirjo (2015) melakukan penelitian pada pegawai inspektorat kabupaten Pemalang bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai.

**2.4 Kerangka Konsep**

Kepuasan kerja (X1)

Kinerja karyawan (Y)

Komitmen organisasi (X2)

**Gambar 2.1 Kerangka Konsep**

**2.5 Hipotesis**

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto, 2006). Hipotesis merupakan anggapan dari teori-teori yang masih harus diuji kebenarannya. Jadi hipotesis adalah jawaban sementara atas pertanyaan-pertanyaan yang dikemukakan dalam perumusan masalah. Dalam kaitannya dengan, kepuasan karyawan dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan diatas, maka dengan demikian dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

H1 : Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H2 : Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.