

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan sifat individual seseorang sehingga memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada masing masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan begitu pula sebaliknya (Sunyoto, 2012).

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka dan beberapa indikator dari kepuasan kerja. Menurut (Hasibuan, 2014) menyatakan bahwa indikator kepuasan kerja yaitu

1. Menyenangi pekerjaannya, yaitu seseorang menyenangi pekerjaannya arena ia bisa mengerjakannya.
2. Mencintai pekerjaannya.
3. Moral kerja, yaitu kesepakatan batinlah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang di tetapkan.
4. Kedisiplinan, yaitu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban.
5. Prestasi kerja, yaitu hasil kerja yang dicapaiseseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

Kepuasan kerja mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Ini terlihat dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Departemen personalia atau pihak management harus senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal ini dapat mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan dan masalah personalia vital lainnya.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang positif dan mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Ketidakpuasan kerja muncul saat harapan-harapan ini tidak terpenuhi. Kepuasan kerja mempunyai banyak dimensi, secara umum adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, hubungan antara supervisor dengan tenaga kerja, dan kesempatan untuk maju (Mathis & Jackson, 2011).

### **2.1.2 Beban Kerja**

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pengukuran beban kerja di artikan sebagai suatu teknik untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu organisasi, atau pemegang jabatan yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan teknis analisis jabatan, teknik analisis beban kerja atau teknik manajemen lainnya. Lebih lanjut dapat disimpulkan bahwa pengukuran beban kerja merupakan salah satu teknik manajemen untuk mendapatkan informasi jabatan, melalui proses penelitian dan pengkajian yang dilakukan secara analisis. Informasi jabatan tersebut dimaksudkan agar dapat digunakan sebagai alas untuk menyempurnakan aparatur baik dibidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan sumber daya manusia. (Utomo, 2018).

Beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu yang semuanya berhubungan dengan indikatornya. Menurut (Soleman, 2011) adalah sebagai berikut :

1. Faktor eksternal : beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti : Tugas (task), organisasi kerja dan lingkungan kerja.
2. Faktor internal : faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stresor, meliputi faktor somatik (jenis kelamin, umur, status gizi, kondisi kesehatan dan sebagainya), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan dan sebagainya).

Sedangkan menurut (Putra & Hubeis, 2012) indikator dari beban kerja adalah : target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan dan standart pekerjaan. Dari indikator-indikator tersebut maka dapat disimpulkan jika beban kerja terjadi karena adanya ingin menyelesaikan pekerjaan agar target bisa segera dicapai. Beban kerja sebagai suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam mengakses informasi. Saat menghadapi suatu tugas, individu dapat menyelesaikan tugas tersebut pada tingkat tertentu. Apabila keterbatasan dimiliki individu tersebut menghambat/menghalangi tercapainya hasil kerja pada tingkat yang diharapkan, berarti telah terjadi kesenjangan antara tingkat kemampuan yang diharapkan dan tingkat kapasitas yang dimiliki. Kesenjangan ini menyebabkan timbulnya kegagalan dalam kinerja (performance failures).

### **2.1.3 Kinerja**

Brahmasari (2008:128) mendefinisikan bahwa kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat berbentuk output kuantitatif maupun kualitatif, kreatifitas, fleksibilitas, dapat diandalkan, atau hal-hal lain yang diinginkan oleh organisasi.

Simamora (2004:409) mengemukakan bahwa kinerja karyawan adalah tingkatan dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Simamora (2004:409) juga berpendapat bahwa kinerja karyawan adalah tingkatan dimana para

karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja mengacu pada kadar pencapaian tugastugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah seberapa baik karyawan dalam mencapai persyaratan sebuah pekerjaan.

## 1.2 Tinjauan Empiris

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan dapat di lihat pada tabel 2.1 sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Tinjauan Empiris**

No	Penulis	Judul penelitian	Hasil penelitian
1	Artadi dan Jaidi (2015)	“Pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Merapi Agung Lestari”	Hasil analisis kepuasan kerja dan beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Merapi Agung Lestari dan kepuasan kerja paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2	I Gede Mahendrawan dan Ayu Desi Indrawati (2015)	“Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja PT. Panca Dewata Denpasar”	Variabel beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja pada PT. Panca Dewata yang memiliki arti semakin besar beban kerja yang dirasakan oleh karyawan PT. Panca Dewata, maka akan semakin menurun kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan
3	Muhammad Mahfudz (2017)	“Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel

		Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Divisales Consumer pt.bank Negara Indonesia (Persero) Tbk”.	Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Negara Indonesia, Tbk sebesar 58.3% , dan Terdapat pengaruh variabel Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Negara Indonesia, Tbk sebesar - 26,3%, lalu Terdapat pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja PT.Bank Negara Indonesia, Tbk sebesar 58,3% sedangkan terdapat pengaruh variabel beban kerja terhadap kinerja karyawan stres kerja PT.Bank Negara Indonesia, Tbk sebesar -30.5%
4	Rocky, Sri Murni dan, Irvan Trang (2019)	“Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri”	Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
5	Rizal Nabawi (2019)	“Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten

			Aceh Tamiang.
6	Luh Kadek Budi Martindan, Ni Wayan Sitiari (2018)	<p><i>“The Effect Of Job Stress And Workload On Employee Performance At Hotel Mahogany Mumbul Bali”</i></p> <p>(Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Karyawan</p> <p>Pertunjukan Di Hotel Mahogany Mumbul Bali)</p>	<p><i>“Work stress and workload simultaneously have a positive and significant impact on employee performance at Hotel Mahogany Mumbul Bali, but Partially, work stress has a negative impact but does not have a significant effect on employee performance, while workload has a significant effect on show employees”</i></p> <p>(Stres kerja dan beban kerja secara bersamaan berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Mahogany Mumbul Bali, tetapi secara parsial, stres kerja memiliki dampak negatif tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap karyawan kinerja, sedangkan beban kerja memiliki efek signifikan pada karyawan pertunjukan).</p>
7	Panagiotis Trivellas, Panagiotis Reklitis, Charalambos Plat (2013)	<p><i>“The Effect of Job Related Stress on Employees’ Satisfaction: A Survey in Health Care”</i></p> <p>(Pengaruh Stres Terkait Pekerjaan pada Kepuasan Karyawan: Sebuah Survei di</p>	<p><i>In particular, work stress related to conflict and heavy workload proved to be significantly and negatively associated with all job satisfaction dimensions (physical environment and career</i></p>

		Perawatan Kesehatan)	<p><i>opportunities, management style and job enrichment, and rewards and job security).</i></p> <p>(Secara khusus, stres kerja yang terkait dengan konflik dan beban kerja yang berat terbukti secara signifikan dan negatif terkait dengan semua dimensi kepuasan kerja (lingkungan fisik dan peluang karir, gaya manajemen dan pengayaan pekerjaan, serta penghargaan dan keamanan kerja))</p>
8	Erni Hayati Nasution, Said Musnadi, dan Faisal (2018).	<p>“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kanwil Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Aceh”</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan kerja, beban kerja, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dan, beban kerja yang dirasakan oleh pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.</p>
9	Fernando Reinhard Tjiabrata, dkk (2017)	<p>“Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Sabar Ganda Manado”</p>	<p>Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Beban Kerja dan Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan PT.Sabar Ganda Manado</p>

10	Nelyati (2018)	<p>“Pengaruh kompensasi, Disiplin Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Suka Fajar Pekanbaru”</p>	<p>Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa kompensasi, disiplin dan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan pada PT Suka Fajar Pekanbaru.</p>
11	Umar A. Altahtoo (2018)	<p><i>“The Effect of Job Satisfaction and Workload on IT Project Employee Turnover Intention in the Madinah Government of Saudi Arabia “</i> (Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Perputaran Karyawan Proyek TI Niat di Pemerintah Madinah Arab Saud)</p>	<p><i>”According to the results, there is a negative moderate relationship between job satisfaction and IT employees’ turnover intention (r = -0.532, p &lt; 0.01). Thus, lower job satisfaction is related to a higher turnover of IT employees. Generally, this result supports previous studies of the job satisfactionturnover relationship. Also, this study supports that there is a positive small relationship between workload and IT employees’ turnover intention (r = 0.318, p &lt; 0.01). This means that a higher workload is related to a higher turnover of IT employees”.</i> (Menurut hasil, ada hubungan moderat negatif antara kepuasan kerja dan turnover intention karyawan TI (r = -0,532, p &lt; 0,01). Dengan demikian, kepuasan kerja yang lebih rendah adalah</p>



			terkait dengan pergantian karyawan TI yang lebih tinggi. Secara umum, hasil ini mendukung penelitian sebelumnya tentang hubungan perputaran kepuasan kerja. Juga, penelitian ini mendukung bahwa ada hubungan kecil yang positif antara beban kerja dan TI turnover intention karyawan ( $r = 0,318, p < 0,01$ ). Ini berarti bahwa beban kerja yang lebih tinggi terkait dengan pergantian yang lebih tinggi dari karyawan TI).
--	--	--	--

### 1.3 Kerangka Pemikiran

#### 2.3.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja karyawan sangat penting dalam hal apapun karena kecenderungan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan tidak akan tercapai tanpa adanya kepuasan dari kerja karyawan. Dimana pihak perusahaan memang harus selalu memperhatikan kepuasan kerja karyawannya karena kalau karyawannya merasa puas maka yang akan merasa untung adalah perusahaannya itu sendiri. Dan hal ini sangat berpengaruh pada tujuan dari perusahaan. Selain itu karyawan yang merasa puas dalam bekerja senantiasa akan selalu bersikap positif dan selalu mempunyai kreativitas yang tinggi. Dari hasil penelitian terdahulu (Nelyati, 2018) dengan penelitian berjudul “Pengaruh kompensasi, Disiplin Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Suka Fajar Pekanbaru” telah terbukti bahwa kompensasi, disiplin dan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan pada PT Suka Fajar Pekanbaru.

#### 2.3.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Beban kerja yang memiliki arti dimana setiap karyawan melaksanakan tugas pekerjaan yang dipercayakan untuk dikerjakan dan dipertanggung jawabkan oleh satuan organisasi atau seorang karyawan tertentu sesuai dengan kemampuan dan kesanggupan sehingga efektivitas kerja akan berhasil dengan baik.

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan (Fernando Reinhard Tjiabrata.2017), telah terbukti bahwa Beban Kerja dan Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Sabar Ganda Manado. Dengan adanya penerapan beban kerja membuat karyawan dituntut untuk mengeluarkan seluruh potensi yang dimiliki. Beban kerja yang tinggi menjadikan penilaian kinerja yang dilakukan oleh supervisor menjadi sangat penting, karena berkaitan dengan kinerja serta besaran bonus yang akan diterima karyawan.

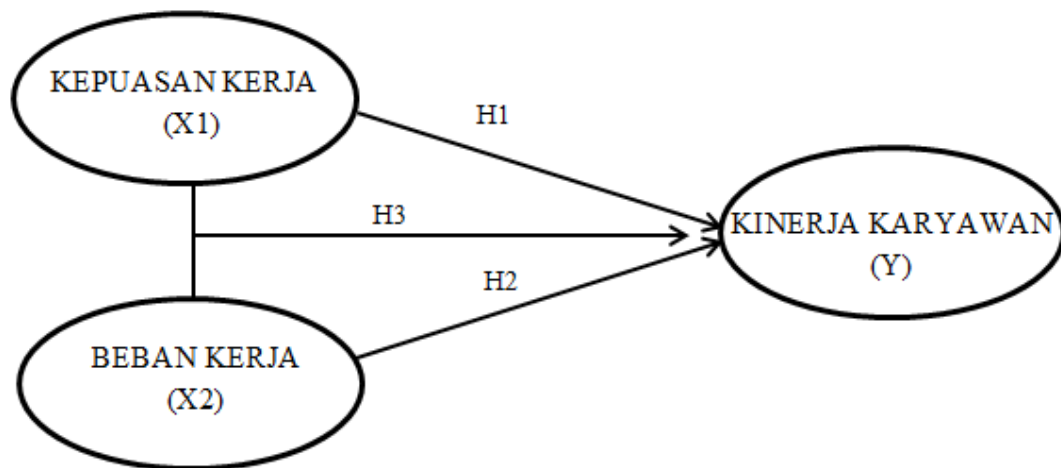
Dalam persepsi karyawan, beban kerja ialah penilaian individu mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental misalnya untuk mengingat hal-hal yang diperlukan, konsentrasi, mendeteksi permasalahan, mengatasi kejadian yang tak terduga dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan dan kekuatan fisik untuk mendesain, menjahit, menyablon, mengepak dan mengangkat barang yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Apabila individu tersebut memiliki persepsi yang positif maka mereka akan menganggap beban kerja sebagai tantangan dalam bekerja sehingga mereka lebih bersungguh-sungguh dalam bekerja dan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun perusahaan tempat bekerja. Sebaliknya jika persepsi negatif yang muncul maka beban kerja dianggap sebagai tekanan kerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja individu, memiliki dampak negatif bagi dirinya maupun perusahaan tempat bekerja.

### **2.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Beban kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Definisi kinerja menurut Moeheriono (2012) adalah Kinerja berasal dari kata-kata prestasi kerja (*job performance*) prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seseorang karyawan. Kinerja mengacu pada pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh individu atau sekelompok orang dalam suatu organisasi secara kuantitas dan kualitas sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya masing- masing. bertujuan untuk meneapai tujuan organisasi yang berkaitan dengan hukum dan tidak melanggar hukum dan perilaku etis atau elis. Penelitian yang dilakukan oleh Rocky, Sri Murni dan, Irvan Trang (2019) yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri” menyatakan bahwa variabel beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan .

#### **1.4 Paradigma Penelitian**

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dapat disusun pada paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Paradigma Penelitian

### 1.5 Hipotesis

- H1 : Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan CV Aneka Printing Brother's.
- H2 : Terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan CV Aneka Printing Brother's.
- H3 : Terdapat pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan CV Aneka Printing Brother's.