

BAB III

TINJAUAN TEORI

A. Pengertian Kepuasan Kerja

Puas artinya merasa senang (lega, gembira, kenyang, karena sudah terpenuhi hasrat hatinya). Kepuasan yang bersipat puas yaitu kesenangan, kelelahan.¹ Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu. Makin tinggi kepuasaanya terhadap kegiatan tersebut.

Kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puasnya

Teori tentang Kepuasan kerja yang cukup dikenal adalah:

1. Teori Ketidakpuasan yaitu mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisi antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan.
2. Teori Keadilan yaitu mengemukakan bahwa orang yang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidak adanya keadilan dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja.

¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2008),Ed ke-4,h1110

3. Teori dua factor yaitu kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja.²

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor yang ada padiri karyawan dan faktor pekerjaannya.

1. Paktor karyawan, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan,yaitu jenis pekerjaan struktur organisisi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan financial, kesempatan promosi jabatan ,interaksi sosial, dan hubungan kerja.³

C. Pengaruh Kepuasan Kerja

Perasaan dan sikap positif atau negative orang terhadap pekerjaannya membawa implikasi pengaruh terhadap dirinya dan organisasinya.Jika orang puas terhadap pekerjaannya dia menyukai dan termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya dan kinerjanya tinggi. Jika tidak puas dengan pekerjaannya dia tidak termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya dan kinerjanya rendah.⁴

²Veithzal Rivai, *Islamic Human Capital dari Teori Kepratik.manajemen sumber daya islami*. (Jakarta:Rajawali Pres,2009), ed-1.h 876-877

³ Anwar Prabuu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,2001) h.120

⁴ Wirawan, *Kepemimpinan Teori, Psikoogi, perilaku Orgnisasi, Aplikaasi dan Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013) h. 669

Selanjutnya Kepuasan kerja memengaruhi berbagai jenis perilaku individual karyawan. Ada berbagai cara karyawan merespons kepada ketidakpuasan kerja.

1. *Keluar*. Adalah meninggalkan organisasi, pindah ke unit kerja lainnya, berupa keluar dari situasi ketidakpuasan. Exit biasanya mengikuti kejadian yang mengejutkan (*shock event*) misalnya mendapat perlakuan yang tidak menyenangkan dan tidak adil sehingga mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan lain atau meminta dipindahkan ke unit kerja lain dalam organisasi yang sama.
2. *Menyarankan Perbaikan*. Menunjukkan setiap upaya untuk mengubah, bukan untuk lari dari situasi yang tidak memuaskan. Menyarankan perbaikan merupakan respons konstruktif seperti rekomendasi kepada manajemen untuk memperbaiki situasi untuk menghilangkan ketidakpuasan kerja.
3. *Loyalitas*. *Loyalty* adalah respons karyawan terhadap ketidakpuasan kerja dengan cara sabar menunggu problem untuk bekerja sendiri atau diselesaikan oleh orang lain. Sering juga disebut menderita dalam kebungkaman. Mungkin karyawan tetap bungkam karena sulit mencari pekerjaan ditempat lain. Jika ini yang dilakukan karyawan dia akan menderita fisik dan kejiwaan seperti sakit fisik dan kejiwaan.
4. *Mengabaikan*. Mengurangi upaya kerja, mengurangi perhatian terhadap kualitas produksi, meningkatkan absentisme dan keterlambatan masuk

kerja. Mengabaikan ketidakpuasan kerja adalah bersikap pasif yang menimbulkan konsekuensi negatif bagi organisasi.

5. *Melawan Menggunakan Kekerasan.* Jika ketidakpuasaan kerja disebabkan karena upah yang rendah, kondisi kerja yang buruk, kebijakan manajemen yang buruk dan melanggar hak asasi manusia, dan para karyawan sudah meminta perbaikan akan tetapi ditolak manajemen para karyawan akan melakukan perlawanan. Perlawanan tersebut dalam bentuk unjuk rasa, pemogokan, dan sabotase.

D. Kepuasan Kerja terhadap Motivasi

Sering istilah Kepuasan (*Satisfaction*) dan Motivasi (*Motivation*) digunakan secara bergantian. Sebenarnya ada perbedaan antara keduanya. Kepuasan atau ketidakpuasan seseorang dengan pekerjaan merupakan keadaan yang bersifat subyektif, yang merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang secara nyata diterima oleh pegawai dari pekerjaannya dibandingkan dengan apa yang diharapkan, diinginkan, dan dipikirkannya sebagai hal sebagai hal yang pantas, atau berhak baginya. Sementara setiap karyawan secara subyektif menentukan bagaimana pekerjaan itu memuaskan. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh suatu keadaan sosial (*social frame of reference*).⁵

Kepuasan Kerja biasanya diketahui berdasarkan hasil penyelidikan terhadap karyawan. Seseorang bisa bertanya, “ secara keseluruhan, apakah anda merasa puas dengan kerja anda?” jawaban terhadap pertanyaan ini dapat

⁵ Faustino Cardoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 1995)h,177

bermacam-macam , mulai dari “ yang sangat memuaskan ”hingga yang”sangat tidak memuaskan”. Tetapi pertanyaan yang sipat nya umum seperti ini lebih banyak gagal memberikan informasi yang bersifat diagnostik. Jawaban atas pertanyaan seperti itu tidak menunjukkan sumber kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan merupakan suatu konsep yang yang *multifacet* banyak dimensi. Suatu kesimpulan menyeluruh tentang kepuasan hanya akan menyembunyikan pertimbangan subyektif dari karyawan mengenai kepuasannya sehubungan dengan gaji, keselamatan kerja, supervise, relasi-relasi antar perorangan dalam kerja, peluang-peluang di masa yang akan datang, dan pekerjaan itu sendiri.

Sementara itu kepuasan kerja dari karyawan itu sendiri mungkin mempengaruhi kehadirannya pada kerja, dan keinginan untuk ganti pekerjaan juga bisa mempengaruhi kesediaan untuk bekerja. Kesediaan atau motivasi seorang karyawan untuk bekerja biasanya ditunjukkan oleh aktivitas yang terus-menerus, dan yang berorientasikan tujuan. Jadi yang disebut karyawan yang bermotivasi adalah karyawan yang perilakunya diarahkan kepada tujuan organisasi dan aktivitas-aktivitasnya tidak mudah terganggu oleh gangguan-gangguan kecil. Sedangkan karyawan yang tidak bermotivasi, menurut para manajer atau supervisor, adalah mereka yang mungkin termasuk dalam salah satu dari tiga hal ini:

1. Perilaku karyawan tidak memperhatikan goal directed (berorientasikan tujuan)
2. Perilak karyawan tidak komitmen terhadap tujuan yang bernilai bagi organisasi.

3. Pekerja tidak komitmen terhadap tujuan dan karenanya mudah terganggu dan menuntut pengawasan yang tinggi.⁶

E. Pengertian Stres Kerja

Stres kerja dikonseptualisasi dari beberapa titik pandang, yaitu stres sebagai stimulus, stres sebagai respons dan stres sebagai stimulus-respons. Stres sebagai stimulus merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada lingkungan. Definisi stimulus memandang stres sebagai suatu kekuatan yang menekan individu untuk memberikan tanggapan terhadap stressor. Pendekatan ini memandang stres sebagai konsekuensi dari interaksi antara stimulus lingkungan dengan respons individu. Stres dipandang tidak sekedar sebuah stimulus atau respons, melainkan stres merupakan hasil interaksi unik antara kondisi stimulus lingkungan dan kecenderungan individu untuk memberikan tanggapan. Sementara itu, stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya yang berbeda. Masalah stres kerja di dalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan.⁷

⁶ Faustino Cardoso Gomes, op.cit, h,178

⁷ Rivai, Veithzal, Dedey, Mulyadi, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, ed 2-8 (Jakarta : Rajawali Pers,2011)

F. Penyebab-penyebab terjadinya Stres

Penyebab-penyebab stres yang berhubungan dengan pekerjaan dapat dikelompokkan kedalam 4 kategori

1. Tuntutan tugas, terkait dengan tugas itu sendiri. Sejumlah pekerjaan secara alami lebih cenderung menimbulkan stres dibanding pekerjaan-pekerjaan lain. Keharusan membuat keputusan secara cepat, keharusan membuat keputusan tanpa informasi yang lengkap, dan keharusan membuat keputusan dengan konsekuensi yang relatif serius adalah sejumlah situasi yang bisa menimbulkan stres.
2. Tuntutan fisik, adalah penyebab-penyebab stres yang terkait dengan lingkungan kerja. Bekerja di luar kantor dalam suhu yang sangat dingin atau panas, atau bahkan di dalam kantor yang tidak ber-AC, bisa menimbulkan stres. Desain kantor yang buruk yang membuat karyawan kurang memiliki privasi atau menghambat interaksi sosial juga bisa menimbulkan stres, begitu juga cahaya yang buruk dan ruang kerja yang sempit. Yang lebih berbahaya adalah ancaman aktual terhadap kesehatan.
3. Tuntutan peran juga bisa menimbulkan stres. Peran adalah sekelompok perilaku yang diharapkan dari suatu jabatan dalam kelompok atau organisasi. Stres bisa ditimbulkan baik ketidakjelasan peran atau konflik peran yang mungkin dialami individu dalam kelompok. contohnya, seorang karyawan yang merasa ditekan oleh bosnya untuk bekerja lebih panjang atau berpergian lebih sering sementara pada saat yang sama juga diminta oleh keluarganya untuk meluangkan lebih banyak waktu dirumah hamper

pasti akan mengalami stres. Begitu juga, seseorang karyawan baru yang merasa perannya tidak jelas karena bimbingan dan pelatihan yang buru dari organisasi besar kemungkinan akan mengalami stres.

4. Tuntunan interpersonal adalah penyebab stres yang terkait dengan hubungan antar pribadi dalam organisasi sebagai contoh, tekanan kelompok menyangkut restriksi out-put dan kepatuhan terhadap norma bisa menimbulkan stres. Gaya kepemimpinan juga bisah menimbulkan stres. Seorang karyawan yang merasa sangat ingin berpartisipasi dalam pembuata keputusan akan merasa stres jika atasannya menolak untuk menyediakan ruang partisipasi. Dan individu-individu yang memiliki konflik kepribadian bisa mengalami stres jika diminta untuk bekerja sama. Seorang individu yang mempunyai *locus of control internal* mungkin akan frustrasi jika diminta untuk bekerja sama dengan seseorang yang lebih suka menunggu dan melihat apa yang akan terjadi.⁸

G. Pandangan Ekonomi Islam terhadap Stres

Stres dan depresi, yang dianggap sebagai penyakit zaman kita, tidak hanya berbahaya secara kejiwaan, tapi juga mewujud dalam berbagai kerusakan tubuh. Gangguan umum yang terkait dengan stres dan depresi adalah beberapa bentuk penyakit kejiwaan, ketergantungan pada obat terlarang, gangguan tidur, gangguan pada kulit, perut dan tekanan darah, pilek, migraine (sakit kepala berdenyut yang terjadi pada salah satu sisi kepala dan

⁸ Ricky w,griffin,op,cit,h 20-21

umumnya disertai mual dan gangguan penglihatan), sejumlah penyakit tulang, ketidakseimbangan ginjal, kesulitan bernapas, alergi, serangan jantung, dan pembengkakan otak. Tentu saja stres dan depresi bukanlah satu-satunya penyebab semua ini, namun secara ilmiah telah dibuktikan bahwa penyebab gangguan-gangguan kesehatan semacam itu biasanya bersifat kejiwaan.

Sebagai hamba Allah yang secara fitrah memiliki kelebihan dan kekurangan, manusia membutuhkan sejumlah hal baru, kegembiraan dan rangsangan tertentu dalam hidup. Seseorang dapat mengalami berbagai ketidakpastian, kecemasan dan tekanan yang memotivasinya untuk melakukan sesuatu, menjadi berhasil dalam mencapai sejumlah keinginan dan cita-cita. Kemampuan seseorang untuk memusatkan perhatian dan memotivasi diri dapat membantu meningkatkan pencapaian tertentu dan pengembangan diri. Gejala ini disebut eustress yang berarti stres baik yang berdampak positif (awalan eus dalam bahasa Yunani berarti baik) di mana kita mampu mengatasi tuntutan, tantangan dan kondisi tekanan yang kita hadapi.

Namun bila tuntutan-tuntutan tersebut sampai kepada titik di mana seseorang merasakan kegagalan atau kehilangan kemampuan untuk mengatasinya, maka situasi tersebut kemudian dikenal sebagai distress yang berarti stres buruk yang berdampak negatif. Dalam kondisi demikian seseorang cenderung merasa kewalahan dan kehidupan terasa di luar kendali karena kecemasan berlebihan, rasa takut, kepanikan, kebingungan dan kecenderungan putus asa menghantui dirinya yang justru berakibat kebuntuan, ketumpulan, kemandulan dan kontra produktif. Bukankah Allah mengarahkan hambanya dalam hal ini dengan firman-Nya “dan hanya kepada Rabbmu lah

hendaknya kamu berharap” Dialah Yang Maha Kuasa atas segalanya, selalu mengajarkan optimisme kepada manusia untuk tegar, bangkit bergairah penuh harapan akan pertolongan-Nya dan melarang stres yang mengantarkan kepada keputusasaan. (QS. Al-Isra’: 83)



Artinya : *Dan apabila Kami beri kesenangan kepada manusia, niscaya dia*

berpaling dan mejauhkan diri dengan sombong; dan apabila dia

ditimpa kesusahan, niscaya dia berputus asa.

H. Pengertian Motivasi

Terdapat banyak pengertian yang diberikan oleh para penulis tentang Motivasi. Di antaranya adalah Robert Heller (1998: 6) yang menyatakan bahwa Motivasi adalah keinginan untuk bertindak. Setiap orang dapat termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda. Di pekerjaan, kita perlu memengaruhi bawahan untuk menyelaraskan motivasinya dengan kebutuhan organisasi.

Motivasi Kerja adalah hasil dari kumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan pekerja memilih jalan bertindak yang sesuai dan menggunakan perilaku tertentu. Idealnya, perilaku ini akan diarahkan pada pencapaian tujuan organisasi (Newstrom, 2011 : 109). Sementara itu, Newstrom mengemukakan bahwa sebagai indikator Motivasi adalah :

1. *Engagement*. Engagement merupakan janji pekerja untuk menunjukkan tingkat antusiasme, inisiatif, dan usaha untuk meneruskan.

2. *Commitment*. Komitmen adalah suatu tingkatan di mana pekerja mengikat dengan organisasi dan menunjukkan tindakan *organizational citizenship*.
3. *Satisfaction*. Kepuasan merupakan refleksi pemenuhan kontrak psikologi dan memenuhi harapan di tempat kerja.
4. *Turnover*. Turnover merupakan kehilangan pekerjaan yang dihargai.

I. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Motivasi sebagai proses psikologi dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor intern dan ekstern yang berasal dari karyawan.

1. Faktor Intern

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

a. Keinginan untuk dapat hidup

Keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di muka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup ini orang mau mengerjakan apa saja, apakah pekerjaan itu baik atau jelek, apakah halal atau haram, dan sebagainya.

b. Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Keinginan untuk memperoleh pangakuan

Keinginan untuk memperoleh pangakuan itu dapat meliputi hal-hal:

- 1) Adanya penghargaan terhadap prestasi.

- 2) Adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak.
 - 3) Pimpinan yang adil dan bijaksana.
 - 4) Perusahaan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat.
- c. Keinginan untuk berkuasa

Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja. Kadang-kadang keinginan untuk berkuasa ini dipenuhi dengan cara-cara tidak terpuji.

2. Faktor Ekstern

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

- a. Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan.

- b. Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan yang menghidupi diri beserta keluarga.

- c. Supervisi yang baik

Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para karyawan, agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan.

- d. Adanya jaminan pekerjaan

Setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karier yang jelas dalam melakukan pekerjaan. Mereka bekerja bukannya untk hari ini saja, tetapi mereka berharap akan bekerja sampai tua cukup dalam satu perusahaan saja, tidak usah sering kali pindah.

e. Status dan Tanggung jawab

Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja.

f. 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.⁹

⁹ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2009) h, 116-120