

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

1. Penelitian dari Rizky Pradana, Rini Ngraheni (2015), Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Indonesia Kota Semarang, hasil penelitiannya adalah:
 - 1) Menyatakan Hipotesis pertama (H1) yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan Bank Indonesia Kota Semarang, maka kinerja karyawan semakin meningkat. Sehingga, kepuasan kerja karyawan perlu untuk diperhatikan karena karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan melakukan tindakan positif terhadap pekerjaannya, sebaliknya karyawan yang tidak puas akan menunjukkan tindakan negatif terhadap pekerjaannya.
 - 2) Hipotesis kedua (H2) yang menyatakan loyalitas kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat loyalitas kerja karyawan di Bank Indonesia Kota Semarang, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat karena karyawan memiliki tingkat tanggungjawaban yang tinggi terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu, sikap loyal sangat dibutuhkan dan penting bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja dalam perusahaan.
 - 3) Hipotesis ketiga (H2) yang menyatakan lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin baik lingkungan kerja non fisik di Bank Indonesia Kota Semarang dalam menjaga keharmonisan karyawan, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat karena karyawan merasa termotivasi untuk melakukan pekerjaannya. Oleh karena itu, lingkungan kerja dalam perusahaan harus perlu diperhatikan keharmonisannya demi kepentingan karyawan dan perusahaan.
 - 4) Dalam uji regresi nilai Standardized Coefficients menunjukkan variabel kepuasan kerja mempunyai nilai sebesar 0,200, variabel loyalitas kerja mempunyai nilai sebesar 0,386, dan variabel lingkungan kerja non fisik mempunyai nilai sebesar 0,409. Hal ini menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja non fisik mempunyai pengaruh yang lebih besar

terhadap kinerja karyawan Bank Indonesia Kota Semarang daripada variabel kepuasan kerja dan loyalitas kerja. Hasil Adjusted R Square yang dapat menunjukkan koefisien determinasi sebesar 0,749 yang artinya 74,9% kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan kerja, loyalitas kerja, dan lingkungan kerja non fisik. Sedangkan sisanya sebesar 25,1% dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

2. Penelitian dari Wahyu Setyawibowo, Anita Silvianita, S.E., M.S.M, (2017) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PD BPR Bank Daerah Gunung Kidul, hasil penelitiannya adalah:
 - 1) PD BPR Bank Daerah Gunungkidul memiliki kepuasan kerja karyawan yang kuat, seperti yang terdapat dalam garis kontinum dengan persentase rata-rata kepuasan kerja sebesar 77.8% yang berada pada kategori tinggi. Artinya, rata-rata karyawan PD BPR Bank Daerah Gunungkidul telah merasa puas baik dalam aspek psikologi, sosial, fisik dan finansial mereka dalam bekerja.
 - 2) PD BPR Bank Daerah Gunungkidul memiliki tingkat kinerja karyawan yang tinggi, seperti yang terdapat dalam garis kontinum dengan persentase rata-rata tingkat kinerja karyawan sebesar 80.5%. Artinya, rata-rata karyawan PD BPR Bank Daerah Gunungkidul telah memiliki kinerja yang tinggi dengan menjalankan pekerjaan dengan baik.
 - 3) Berdasarkan koefisien determinasi (r^2), kepuasan kerja memiliki pengaruh sebesar 14.5% terhadap kinerja karyawan PD BPR Bank Daerah Gunungkidul dan sisanya yaitu sebesar 85.5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Penelitian dari Vivi Maqfiranti, Herman Sjahrudin, Ahmad Anto (2014), Pengaruh Stress Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bumi Jasa Utama Kota Makassar, hasil penelitiannya adalah:

Stres Kerja tidak signifikan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, hal ini disebabkan karena beberapa faktor yaitu dapat dilihat dari tanggapan responden yang menunjukkan indikator karakteristik tugas memiliki nilai rata-rata tertinggi dan untuk indikator konflik kerja memiliki nilai rata-rata terendah. Dengan demikian, hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa nilai t-hitung untuk variable stres kerja (X1) sebesar 0,789 sedangkan nilai t-tabel sebesar 1,688, maka dapat dinyatakan bahwa penelitian ini menolak

bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan menerima bahwa variabel stress kerja tidak signifikan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor yaitu dapat dilihat dari tanggapan responden yang menunjukkan indikator tanggung jawab kerja memiliki nilai rata-rata tertinggi dan untuk indikator kerjasama antar kelompok memiliki nilai rata-rata terendah. Dengan demikian, hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai t-hitung untuk variabel lingkungan kerja non fisik sebesar 3,539 sedangkan nilai t-tabel yakni sebesar 1,688, maka dapat dinyatakan bahwa penelitian ini menerima bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pembentukan variabel stres kerja didominasi oleh indikator karakteristik tugas dan untuk variabel lingkungan kerja non fisik didominasi oleh indikator tanggung jawab kerja.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia atau sering pula disebut manajemen kepegawaian atau manajemen personalia merupakan anak cabang daripada manajemen. Sering diungkapkan manajemen adalah alat untuk memperoleh hasil melalui orang lain, dan karena manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu cabangnya, maka ia pun mempunyai sasaran yang sama dengan manajemen, dengan tekanan utama terpeliharanya *human relationships* yang baik antar individu dan bahwa setiap individu berusaha member kontribusinya yang optimal dalam pencapaian tujuan organisasi.

BPA Universitas Gadjah Mada, membatasi manajemen sumber daya manusia dengan ringkas yaitu : Segenap aktivitas yang berhubungan dengan masalah penggunaan tenaga kerja manusia dalam suatu usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (M. Manullang, 2012).

Dari rumusan diatas lebih menekankan pada sumber daya manusia dengan mempelajari sumber daya manusia yang diharapkan dapat menjadi "*people minded*". Dengan kata lain dalam mencapai tujuan organisasi manajer akan mempunyai sikap *emphaty* terhadap bawahannya.

Paul Pigor dalam **Manullang** (2004:7) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ;

"the art of acquiring, developing and maintaining a competent work force in such a manner as to accomplish with maximum efficiency and economy the function and objective of the organization",

(seni pengadaan, pengembangan dan pemeliharaan tenaga kerja yang berkompeten sebegitu rupa untuk menciptakan efisiensi maksimum dan fungsi ekonomi sesuai tujuan organisasi).

Manullang (2004:7) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan seni dan ilmu memperoleh, memajukan dan memanfaatkan tenaga kerja sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat direalisasikan secara berdaya guna dan berhasil guna dan adanya kegairahan kerja dari para tenaga kerja. Sedangkan **Malayu** (2006:10) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni menggerakkan orang-orang dalam organisasi atau perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.2.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu keadaan perasaan seseorang dimana pekerjaan tersebut menyenangkan atau tidak menyenangkan menurut persepsi dan pandangan karyawan itu sendiri. Kepuasan kerja adalah segala sesuatu yang bergantung kepada apa yang diinginkan seseorang dari pekerjaannya dan apa yang mereka peroleh. Orang yang paling tidak merasa puas adalah mereka yang mempunyai keinginan paling banyak, namun mendapat yang paling sedikit. Sedangkan yang paling merasa puas adalah orang yang menginginkan banyak dan mendapatkannya.

Menurut **Handoko**(2000:193) "Kepuasan kerja (job satisfaction) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Kepuasan kerja bukanlah berarti seberapa keras atau seberapa baik seseorang bekerja, melainkan seberapa jauh seseorang menyukai pekerjaan tertentu. Kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja, dan lain-lain. (**Hughes**, 2012).

Dari beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja.

Menurut **Sutrisno** (2009:86) terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan

- karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.
2. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, maupun dengan atasannya.
 3. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.
 4. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

Nelson dan Quick (2006) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi 4 dimensi spesifik dari pekerjaan yaitu gaji, pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi dan rekan kerja.

1. Gaji , sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dianggap sebagai hal yang pantas dibandingkan dengan orang lain di dalam organisasi. Karyawan memandang gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan.
2. Pekerjaan itu sendiri, apakah karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang ada dan yang diberikan
3. Promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada atau tidaknya kesempatan memperoleh peningkatan karier selama bekerja. Kesempatan inilah yang memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja.
4. Rekan Kerja merupakan tingkat dimana rekan kerja yang pandai dan mendukung secara sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dan atasannya dan dengan pegawai lainnya baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaan.

2.2.3 Loyalitas Kerja

Dalam melaksanakan kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Menurut Fathoni (2006:122) loyalitas adalah usaha karyawan dalam membela perusahaan, dengan ikut menunjukkan bahwa karyawan tersebut berperan aktif terhadap perusahaannya.

Menurut **Reichheld**, semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi. Begitu pula sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi. Sedangkan loyal menurut Siagian (2005), Suatu kecenderungan karyawan untuk tidak pindah ke perusahaan lain.

Menurut Hasibuan (2005: 210), menyatakan loyalitas karyawan adalah berbagai bentuk peran serta anggota dalam menggunakan tenaga dan pikiran serta waktunya dalam mewujudkan tujuan organisasi. loyalitas para karyawan bukan hanya sekedar kesetiaan fisik atau keberadaannya di dalam organisasi, namun termasuk pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada organisasi. Saat ini loyalitas para karyawan bukan sekedar menjalankan tugas-tugas serta kewajibannya sebagai karyawan yang sesuai dengan uraian-uraian tugasnya atau disebut juga dengan job description, melainkan berbuat seoptimal mungkin untuk menghasilkan yang terbaik dari organisasi.

Dari beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas kerja adalah kesetiaan pada perusahaan, di mana karyawan yang memiliki loyalitas adalah karyawan yang bekerja dengan senang hati dan taat pada peraturan yang berlaku.

Faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas menurut Saydam (2000) adalah sebagai berikut :

1. Ketaatan atau kepatuhan yaitu kesanggupan seorang karyawan untuk mentaati segala peraturan kedinasan yang berlaku dan mentaati perintah dinas yang diberikan atasan yang berwenang, serta sanggup tidak melanggar larangan yang ditentukan.
2. Bertanggungjawab adalah kesanggupan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan baik, tepat waktu, serta berani mengambil resiko untuk keputusan yang dibuat atau tindakan yang dilakukan.
3. Pengabdian adalah sumbangan pemikiran dan tenaga secara ikhlas kepada perusahaan.
4. Kejujuran adalah keselarasan antara yang terucap atau perbuatan dengan kenyataan.

Berdasarkan faktor-faktor yang telah diungkap di atas dapat dilihat bahwa masing-masing faktor mempunyai dampak tersendiri bagi kelangsungan hidup organisasi, sehingga tuntutan loyalitas yang diharapkan oleh organisasi

baru dapat terpenuhi apabila karyawan memiliki karakteristik seperti yang diharapkan dan organisasi sendiri telah mampu memenuhi harapan-harapan karyawan.

Dimensi loyalitas karyawan yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto (Trianasari, 2005), yang menitik beratkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan, antara lain. :

1. Taat pada peraturan, Setiap kebijakan yang diterapkan dalam perusahaan untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh manajemen perusahaan ditaati dan dilaksanakan dengan baik.
2. Tanggung jawab pada perusahaan, Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaikbaiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran bertanggungjawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan.
3. Kemauan untuk bekerja sama, Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.
4. Rasa memiliki, Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan.
5. Hubungan antar pribadi, Hubungan antara pribadi ini meliputi : hubungan sosial diantara karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan, situasi kerja dan sugesti dari teman kerja.
6. Kesukaan terhadap pekerjaan, Perusahaan harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati.

Menurut Runtu (2014) Loyalitas tidak mungkin dianggap sebagai sesuatu yang terjadi dengan sendirinya ketika seorang karyawan bergabung dalam organisasi. Apabila organisasi menginginkan seorang karyawan yang loyal, organisasi harus mengupayakan agar karyawan menjadi bagian dari organisasi yang merupakan tingkatan lebih tinggi. Dengan demikian karyawan tersebut sungguh merasa bahwa “suka-duka” organisasi adalah “suka-duka”-nya juga. Oleh karena itu loyalitas mencakup kesediaan untuk tetap bertahan, memiliki produktivitas yang melampaui standard, memiliki perilaku altruis, serta adanya hubungan timbal balik di mana loyalitas karyawan harus diimbangi oleh loyalitas organisasi terhadap karyawan.

2.2.4 Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan perlu diperhatikan, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan.

Menurut Sedarmayanti (2001:31), “Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan”.

Wursanto (2009) menyebutnya sebagai lingkungan kerja non fisik yang didefinisikan sebagai sesuatu yang menyangkut segi non fisik dari lingkungan kerja. Beberapa macam lingkungan kerja yang bersifat non fisik menurut Wursanto (2009) disebutkan yaitu :

1. Adanya perasaan aman dari para pegawai dalam menjalankan tugasnya,
2. Adanya loyalitas yang bersifat dua dimensi,
3. Adanya perasaan puas di kalangan pegawai. Berdasarkan pendapat dan uraian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah lingkungan kerja yang tidak dapat ditangkap dengan pancaindera manusia.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugasnya. (Nitisemito, 1996; dalam Hertanto, 2011:5). Secara garis besar, berdasarkan jenisnya lingkungan kerja dapat dikelompokkan kedalam 2 (dua) jenis pengelompokkan (Sedarmayanti, 2001; dalam Analisa, 2011:21) yaitu : (1) Lingkungan kerja fisik yaitu seluruh keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik sebagai keseluruhan atau setiap aspek dari gejala fisik dan sosial-kultural yang mengelilingi atau mempengaruhi individu (Komarudin, 2002; dalam Analisa, 2011:21). Lingkungan kerja fisik mempunyai dampak positif dan negative terhadap karyawan, dampak positif dan negative dipengaruhi oleh beberapa faktor (Analisa, 2011:22), yaitu : Pewarnaan, penerangan, udara, suara yang bising, ruang gerak, keamanan dan kebersihan. (2) Lingkungan kerja non fisik berkaitan dengan seluruh keadaan yang terjadi dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan sesama rekan kerja. Lingkungan kerja non fisik ini tidak kalah pentingnya dengan lingkungan kerja fisik. (Sedarmayanti, 2001; dalam Analisa, 2011:25). Semangat dan kegairahan kerja karyawan sangat dipengaruhi oleh keadaan lingkungan kerja non fisik, misalnya hubungan dengan

sesama karyawan dan dengan pimpinan. Jika hubungan karyawan dengan karyawan lainnya serta dengan pimpinan berjalan dengan baik maka dapat membuat karyawan merasa lebih nyaman berada di lingkungan kerjanya.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah lingkungan yang hanya bisa dirasakan oleh para karyawan melalui hubungan sesama karyawan, bawahan dengan atasan, maupun atasan dengan bawahan.

Wursanto (2009:270) berpendapat bahwa ada beberapa unsur penting dalam pembentukan sikap dan perilaku karyawan dalam lingkungan kerja non fisik, yaitu sebagai berikut :

1. Pengawasan yang dilakukan secara kontinyu dengan menggunakan system pengawasan yang ketat.
2. Suasana kerja yang dapat memberikan dorongan dan semangat kerja yang tinggi.
3. Sistem pemberian imbalan (baik gaji maupun perangsang lain) yang menarik.
4. Perlakuan dengan baik, manusiawi, tidak disamakan dengan robot atau mesin, kesempatan untuk mengembangkan karier semaksimal mungkin sesuai dengan batas kemampuan masing-masing anggota.
5. Ada rasa aman dari para anggota, baik di dalam dinas maupun di luar dinas.
6. Hubungan berlangsung secara serasi, lebih bersifat informal, penuh kekeluargaan.
7. Para anggota mendapat perlakuan secara adil dan objektif.

2.2.5 Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh seseorang karyawan dalam periode tertentu sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Hasan, 2012). Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan sehingga mereka mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada instansi atau organisasi termasuk kualitas pelayanan yang disajikan. Pada umumnya kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja merupakan catatan out come yang dihasilkan dari fungsi karyawan tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu (Bernardin dan Russel; dalam Sutrisno, 2009).

Menurut Dessler (2006) kinerja karyawan merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kemudian Robbins (2008) mendefinisikan kinerja yaitu

suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Menurut Mas'ud (2004) kinerja adalah hasil pencapaian dari usaha yang telah dilakukan yang dapat diukur dengan indikator-indikator tertentu. Kinerja merupakan kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif suatu kebijakan operasional yang diambil. Dengan adanya informasi mengenai kinerja suatu instansi pemerintah, akan dapat diambil tindakan yang diperlukan seperti koreksi atas kebijakan, meluruskan kegiatan-kegiatan utama, dan tugas pokok instansi, bahan untuk perencanaan, menentukan tingkat keberhasilan instansi untuk memutuskan suatu tindakan, dan lain – lain.

Dari beberapa pengertian kinerja diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah tingkat pencapaian dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas – tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan yang di ukur dengan kuantitas dan kualitas dalam jangka waktu yang ditentukan oleh perusahaan.

Menurut Marwansyah (2010:234) faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Pengetahuan atau Keterampilan, Jika karyawan ingin berprestasi namun tidak memiliki pengetahuan atau keterampilan yang memadai maka karyawan tersebut membutuhkan pelatihan untuk menjadi solusi bagi perusahaan dalam menghadapi masalah tersebut.
2. Lingkungan, Masalah yang mempengaruhi kepuasan karyawan disebabkan oleh lingkungan atau kondisi kerja, proses yang pekerjaan, dan lain-lain.
3. Sumber Daya, Sumber daya yang dimiliki perusahaan dinilai kurang, sehingga tugas-tugas yang dikerjakan karyawan tidak menghasilkan hasil yang diharapkan sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan.
4. Motivasi, Jika karyawan tidak punya sikap kerja yang tepat hal ini menunjukkan terdapat masalah dalam motivasi kerja mereka, sehingga menimbulkan kinerja yang tidak memuaskan.

Kinerja karyawan pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan organisasi, sehingga indikator dalam pengukurannya disesuaikan dengan kepentingan perusahaan itu sendiri. Mondy, Noe, Premeaux, dalam Priansa (2014:271) menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- 1) Kuantitas pekerjaan

Kuantitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh karyawan dalam kurun waktu tertentu atau hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu berdasarkan dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya oleh perusahaan.

2) Kualitas pekerjaan

Kualitas pekerjaan berhubungan dengan standar hasil yang berkaitan dengan mutu yang dihasilkan karyawan. Dalam hal ini merupakan kemampuan karyawan menyelesaikan pekerjaannya sesuai standar berupa ketelitian, kerapian, dan kelengkapan yang telah ditetapkan.

3) Ketepatan waktu

Karyawan dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.

4) Kemandirian

Kemandirian berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk bekerja dan mengemban tanggung jawab secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain.

5) Inisiatif

Inisiatif dalam penyelesaian tugas yang artinya karyawan memutuskan atau melakukan sesuatu pekerjaan dengan benar tanpa harus diberi tahu.

6) Kerjasama

Berkaitan dengan kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain

2.2.6 Hubungan Antar Variabel

Pekerjaan yang dilakukan pada dunia perbankan merupakan salah satu pekerjaan atau aktivitas yang selalu dilakukan secara berulang. Karyawan dihadapkan pada rutinitas yang sama dari hari ke hari. Pada kondisi pekerjaan seperti ini karyawan sangat rentan terhadap kejenuhan yang menyebabkan tidak adanya kepuasan dalam bekerja. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja lebih tepat disebut "mitos manajemen" dan sulit untuk menetapkan ke arah mana hubungan sebab akibat di antara keduanya. Namun dari berbagai penelitian ditemukan bukti bahwa organisasi yang memiliki karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif dibandingkan organisasi yang memiliki karyawan yang kurang puas.

Organisasi yang memiliki karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif dibandingkan organisasi yang memiliki karyawan yang kurang puas (Robbins,2007). Gibson (Wibowo, 2014:170) menggambarkan adanya hubungan timbal balik antara kinerja dan kepuasan kerja. Di satu sisi dikatakan kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif. Di sisi lain

dapat pula terjadi kepuasan kerja disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan. Hubungan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut. Pada dasarnya bahwa seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman dan tinggi kesetiannya pada perusahaan apabila dalam bekerjanya memperoleh kepuasan kerja sesuai dengan apa yang diinginkan.

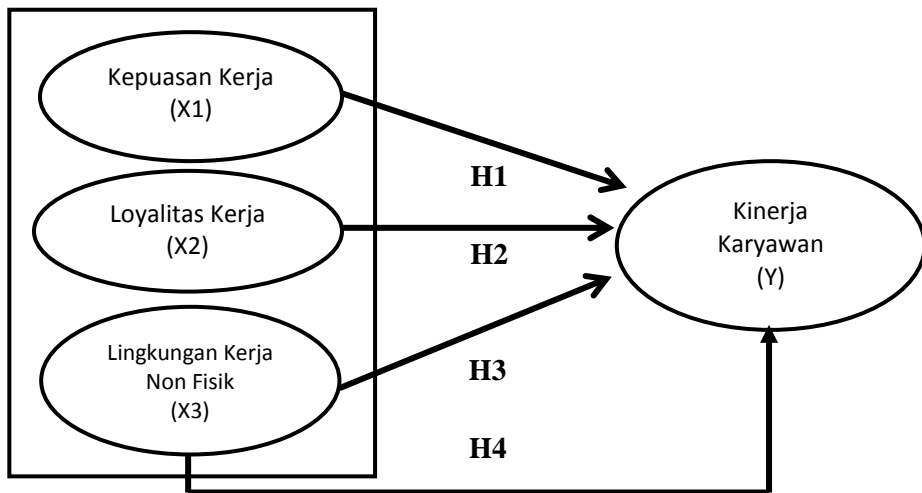
Dalam Robbins (2006) disebutkan kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini yang seharusnya diterima. Luthans (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki tiga dimensi. Pertama bahwa kepuasan kerja tidak dapat dilihat, tetapi hanya dapat diduga. Kedua, kepuasan kerja sering ditentukan oleh sejauh mana hasil kerja memenuhi atau melebihi harapan seseorang. Ketiga, kepuasan kerja mencerminkan hubungan dengan berbagai sikap lainnya dari para individu. Tercapainya tujuan organisasi terletak pada karyawan yang merupakan pelaksana atau yang menjalankan operasional organisasi.

Ardana (2012: 137), mengatakan bahwa bila karyawan mempunyai loyalitas tinggi maka secara berkelanjutan kinerja karyawan dapat lebih terjamin dari waktu ke waktu. Menurut Reichheld, semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi. Begitu pula sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi. Loyalitas karyawan dipengaruhi oleh 4 faktor karakteristik, yaitu karakteristik pribadi, karakteristik pekerjaan, karakteristik desain perusahaan/organisasi, dan karakteristik pengalaman yang diperoleh dalam perusahaan/organisasi. Berikut ini dapat digambarkan kerangka teori yang dijadikan dasar pemikiran dalam penelitian ini. Kerangka tersebut merupakan dasar pemikiran dalam melakukan analisis pada penelitian ini. Melalui perspektif teoritik inilah peneliti secara konsisten. Dalam pernyataan tersebut mengandung makna bahwa loyalitas kerja merupakan suatu keadaan emosi yang positif atau dapat menyenangkan yang dihasilkan dari suatu penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman-pengalaman kerja seseorang.

Rivai (2009:793) mengemukakan lingkungan kerja yang kondusif dan rasa nyaman para karyawan terhadap lingkungan kerja sangat mempengaruhi baik atau tidaknya kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik akan mendukung karyawan untuk memiliki kinerja yang positif sedangkan lingkungan kerja yang buruk akan mendukung karyawan untuk memiliki kinerja yang negatif. Terdapat lima aspek lingkungan kerja non fisik yang bisa mempengaruhi perilaku karyawan, yaitu

struktur kerja, tanggung jawab kerja, perhatian dan dukungan pemimpin, kerjasama antar kelompok, dan kelancaran komunikasi (Sedarmayanti, 2001). Dalam pernyataan tersebut mengandung makna bahwa lingkungan kerja non fisik merupakan suatu keadaan emosi yang positif atau dapat menyenangkan yang dihasilkan dari suatu penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman-pengalaman kerja seseorang.

2.3 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1

Sumber diolah penulis

2.4 Hipotesis

Berdasarkan pada latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian serta uraian di atas, maka didapatkan suatu hipotesis antara lain :

- H1: Diduga kepuasan kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Surabaya.
- H2: Diduga loyalitas kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Surabaya.
- H3: Diduga lingkungan kerja non fisik memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Surabaya.
- H4: Diduga kepuasan kerja, loyalitas kerja dan lingkungan kerja non fisik secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Surabaya.