BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dapat digunakan sebagai landasan penyusunan hipotesis, serta pembahasan yang dapat diacukan bagi penelitian ini.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Teknik Ananlisis Data	Variabel	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Guru (Simanihuruk & Amanada, 2016)	Analisis Regresi Linier Berganda	Dependen : Loyalitas Karyawan Independen : Kepuasan Kerja	Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas kerja guru
2	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan (Aminudin & Tasrif, 2020)	Analisis Regresi Linier Berganda	Dependen : Loyalitas Karyawan Independen : Kepuasan Kerja	kepuasan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan
3	Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan (Citra & Fahmi, 2019)	Analisis Regresi Linier Berganda	Dependen : Loyalitas Karyawan Independen : Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja	Kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap loyalitas karyawan, Kepuasan Kerja tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas karyawan, Motivasi memiliki pengaruh terhadap loyalitas karyawan dan Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Motivasi secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap loyalitas karyawan
4	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional	Analisis Regresi Linier Berganda	Dependen : Loyalitas Karyawan	Gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif dan signifikan

	Dan Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan Hazotel Semarang (Pratama & Inayah, 2019)		Independen : Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Komitmen Organisasi	terhadap loyalitas karyawan, sedangkan komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas karyawan
5	Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja, Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Kampung (Rahayuni, 2020)	Analisis Regresi Linier Berganda	Dependen : Loyalitas Kerja Independen : Komunikasi, Lingkungan Kerja Dan Komitmen Organisasi	Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas kerja, kedua bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas kerja, ketiga bahwa komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas kerja, keempat bahwa secara bersama-sama komunikasi, lingkungan kerja dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pegawai

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Kepuasan Kerja

2.2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Handoko, 2012) mengemukakan bahwa kepuasan kerja (job satisfaction) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. (Mangkunegara, 2013) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjannya maupun dengan kondisi dirinya. (Robbins et al., 2014) mengemukakan kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya.

Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu ungkapan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, terhadap kesempatan promosi, hubungan dengan rekan kerja, pengawasan dan perasaan puas terhadap pekerjaan itu sendiri.

2.2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

(Mangkunegara, 2013) menyebutkan ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor yang ada dari diri pegawai dan faktor pekerjaannya.

a. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja.
b. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatanpromosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja

2.2.1.3 Indikator Kepuasan Kerja

Indikator untuk mengukur kepuasan kerja menurut (Robbins & Judge, 2007)

a. Kepuasan Terhadap Gaji

   Gaji merupakan upah yang diperoleh seseorang dibandingkan dengan upaya yang telah dilakukan, dan besarnya upah yang diterima sama dengan upah yang diterima orang lain dalam posisi yang sama.

b. Kepuasan terhadap Pekerjaan Itu Sendiri

Sejauhmana pekerjaan mampu membangkitkan rasa senang dan menyediakan kesempatan untuk belajar memperoleh tanggung jawab dalam suatu tugas tertentu dan tantangan untuk pekerjaan yang menarik.

c. Kepuasan terhadap Sikap Atasan

Sejauhmana perhatian bantuan teknis dan dorongan ditunjukkan oleh atasan terhadap bawahan. Atasan yang memiliki hubungan personal yang baik dengan bawahan serta mampu memahami kepentingan bawahan, dan partisipasi bawahan dalam pengambilan keputusan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pegawai.

d. Kepuasan terhadap Rekan Kerja

Tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial. Bagi kebanyakan pegawai, kerja merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Sehingga rekan kerja yang menyenangkan mampu meningkatkan kepuasan kerja.

e. Kepuasan terhadap Promosi

Mengacu pada sejauh mana perusahaan memberikan kesempatan maju kepada setiap pegawainya, memberikan kesempatan untuk berada diantara jenjang berbeda dalam organisasi. Keinginan untuk promosi mencakup keinginan untuk pendapatan

yang lebih tinggi, status sosial, pertumbuhan secara psikologis dan keinginan untuk rasa keadilan.

2.2.2 Komitmen Organisasi

2.2.2.1 Pengertian Komitmen Organisasi

(Mathis & Jackson, 2010) memberikan definisi sebagai berikut: "*Organizational Commitment is degree to which employes believe in and accept organizational goals and desire to remain with the organization*" (Maksudnya komitmen organisasi adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak meninggalkan organisasi. (Kreitner et al., 2014) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai tingkat di mana seseorang mengenal perusahaan dan tujuan-tujuannya. (Robbins et al., 2014) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai Tingkat di mana seorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan dan harapannya untuk tetap menjadi anggota. ((Luthans, 2015)) mengatakan sebagai sikap, komitmen organisasi paling sering didefenisikan sebagai berikut:

1. Keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu
2. Keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi
3. Keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Sedangkan (Newstorm 2011) memberikan pengertian yang sama antara Organizational Commitment dengan Employee Loyalty yaitu sebagai suatu tingkatan di mana pekerja mengidentifikasi dengan organisasi dan ingin melanjutkan secara aktif berpartisipasi di dalamnya

karena merasakan dirinya terlibat dalam kegiatan organisasi, dengan kata lain, hal ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional adalah suatu ikatan psikologis karyawan pada organisasi yang ditandai dengan adanya:

1. Kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi
2. Kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi
3. Keinginan yang kuat untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi.

2.2.2.2 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Menurut (Sopiah, 2008) komitmen keorganisasian tidak terjadi begitu saja, tetapi melalui proses dan tahapan yang cukup panjang. Terdapat empat faktor yang mempengaruhi komitmen keorganisasian meliputi:

a. Faktor Personal

   Faktor personal mencakup usia, masa jabatan, kepribadian, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis kelamin dan lain-lain.

b. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan mencakup tantangan pekerjaan, kejelasan serta keselarasan peran, konflik peran pekerjaan, tingkat kesulitan dalam pekerjaan, dan lain-lain.

c. Karakteristik struktur

Karakteristik struktur mencakup derajat formalisasi, ukuran organisasi, bentuk organisasi seperti sentralisasi atau desentralisasi, partisipasi serikat pekerja dan tingkat pengendalian karyawan.

d. Pengalaman kerja

Pengalaman kerja karyawan berpengaruh terhadap kelekatan psikologis pada organisasi. Karyawan yang bekerja lebih lama dengan karyawan yang baru bekerja dalam organisasi tentu memiliki tingkat komitmen keorganisasian yang berbeda.

Stum (1998) dalam Sopiah (2008) mengemukakan ada 5 faktor yang berpengaruh terhadap komitmen organisasional:

1. Budaya keterbukaan
2. Kepuasan kerja
3. Kesempatan personal untuk berkembang
4. Arah organisasi
5. Penghargaan kerja yang sesuai dengan kebutuhan

2.2.2.3 Dimensi dan Indikator Komitmen Organisasi

Dimensi dan indikator digunakan sebagai alat untuk mengukur seberapa kuat komitmen para karyawan terhadap perusahaan. Menurut

(Newstorm 2017) terdapat tiga macam dimensi komitmen organisasi, yaitusebagai berikut:

1. Komitmen Afektif adalah komitmen sebagai suatu ikatan atau keterlibatan emosi dalam mengidentifikasi dan terlibat dalam perusahaan, tingkat keterikatan anggota pada organisasi berdasarkan seberapa baik perasaan mengenai organisasi. Indikator dari dimensi komitmen afektif sebagai berikut:
   a. Keinginan berkarir di organisasi.
   b. Rasa percaya terhadap organisasi.
2. Komitmen berkelanjutan yaitu komitmen individu yang didasarkan pada pertimbangan tentang apa yang harus dikorbankan bila akan meninggalkan perusahaan. Komitmen ini mengacu pada keinginan karyawan untuk tetap tinggal di perusahaan karena adanya perhitungan untung dan rugi dimana nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu perusahaan dibanding dengan meninggalkan perusahaan tersebut. Dalam hal ini karyawan yang tetap bertahan pada suatu perusahaan karena menganggapnya sebagai suatu pemenuhan kebutuhan. Indikator dari dimensi komitmen berkelanjutan sebagai berikut :
   a. Kehilangan pendapatan jika meninggalkan perusahaan.
   b. Pilihan alternative perusahaan lain.
3. Komitmen normatif adalah keyakinan individu tentang tanggung jawab terhadap perusahaan, adanya kewajiban moral untuk

memelihara hubungan dengan organisasi. Individu tetap tinggal pada suatu perusahaan karena merasa wajib untuk loyal pada perusahaan karena alasan moral seperti kewajiban untuk memenuhi kontrak psikologis yang telah disepakati. Indikator dari dimensi komitmen normatif sebagai berikut:

a. Merasa bertanggung jawab untuk bekerja dengan baik.
b. Keinginan membalas jasa ke perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui dimensi dan indikator dari komitmen organisasi ada 3 yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif.

2.2.3 Loyalitas Karyawan

2.2.3.1 Pengertian Loyalitas

Menurut Steers & Porter (2003) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh Karakteristik Pribadi, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Perusahaan dan Pengalaman Kerja. Menurut (Saydam, 2008) Loyalitas adalah tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang dipatuhi dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab, tekad serta kesanggupan yang harus dibuktikan dalam sikap dan tingkah laku sehari-hari serta dalam perbuatan melaksanakan tugas. Menurut (Sudarsana., 2016) loyalitas adalah faktor penting dalam menentukan profitabilitas perusahaan. Loyalitas karyawan adalah suatu sikap kesetiaan atau kepatuhan

karyawan terhadap perusahaan dengan memiliki sikap komitmen atau kesediaan terhadap perusahaan tempatnya bekerja, dengan demikian yang menjadi pengukuran loyalitas terhadap karyawan adalah lamanya mereka bertahan dan memiliki dampak produktivitas yang lebih baik terhadap perusahaan. Menurut (Hasibuan, 2014) bahwa loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggungjawab. Loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata, namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pikiran dan perhatian. Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri.

2.2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas

(Steers & Porter, 2003) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

a. Karakteristik pribadi.

   Meliputi usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras dan beberapa sifat kepribadian.

b. Karakteristik pekerjaan,

Meliputi tantangan kerja, job stress, kesempatan berinteraksi sosial, job enrichment, identifikasi tugas, umpan balik tugas dan kecocokan tugas.

c. Karakteristik desain perusahaan,

Meliputi internal perusahaan itu yang dapat dilihat dari desentralisasi, tingkat formalisasi, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak telah menunjukkan berbagai tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan, ketergantungan fungsional maupun fungsi kontrol perusahaan.

d. Pengalaman yang diperoleh dalam pekerjaan,

Meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya pada sikap positif terhadap perusahaan, rasa aman.

2.2.3.3 Indikator Loyalitas

Indikator loyalitas menurut (Saydam, 2008) akan dijelaskan berikut ini :

1. Ketaatan atau kepatuhan,

   Karyawan mempunyai tekat dan kesanggupan untuk menaati segala peraturan, perintah dari perusahaan dan tidak melanggar larangan yang telah ditentukan baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

2. Bertanggung jawab,

   Karakteristik pekerjaan dan prioritas tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan

dalam melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya dan kesadaran setiap resiko melaksanakan tugas akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesediaan menanggung rasa tanggung jawab ini akan melahirkan loyalitas kerja.

3. Pengabdian,

   Kesediaan untuk mengabdi dan membangun hubungan komitmen dengan perusahaan.

4. Kejujuran,

   Sikap yang mencerminkan perilaku yang dapat memegang tanggung jawab dan kepercayaan.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan

Kepuasan kerja dalam hal apapun sangat penting karena kecenderungan untuk meningkatkan loyalitas karyawan dalam perusahaan tidak akan dapat tercapai tanpa adanya kepuasan 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. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan bisa menumbuhkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. semakin meningkatnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, akan semakin meningkatnya loyalitas pada karyawan tersebut, loyalitas kerja

akan tercipta apabila karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari pekerjaannya, sehingga meraka betah bekerja dalam suatu perusahaan. Penelitian (Wulandari & Utami, 2018) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif terhadap loyalitas karyawan dikarenakan jika kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai meningkat, maka akan berdampak positif terhadap loyalitas pegawai.

2.3.2 Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan

Komitmen organisasi merupakan suatu dimensi perilaku yang dapat dijadikan sebagai ukuran dan penilaian kekuatan anggota didalam sebuah organisasi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya kepada organisasi. Komitmen dapat dipandang sebagai suatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan individu sangat memikirkan, memperhatikan dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya. Individu dengan sukarela memberikan segala usaha dan mengerahkan serta mengembangkan potensi yang dimilikinya dalam rangka membantu organisasi mencapai tujuannya. Sehingga dengan adanya sikap seperti ini apabila komitmen organisasi bisa meningkat maka membuat loyalita karyawan juga akan mengalami peningkatan. Penelitian (Rahayuni, 2020) yang menyatakan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh secara positif terhadap Loyalitas Karyawan dikarenakan bila pegawai tidak menjaga komitmennya sesuai dengan standar yang ditetapkan maka pada akhirnya loyalitas kerja akan semakin merosot. Sebaliknya, bila pegawai serius dan konsisten dalam menjaga komitmen tersebut maka

pimpinan dan manajemen akan berusaha sebaik-baiknya untuk menjaga komitmen seperti harapan pegawai sehingga pegawai akan merasa nyaman dan puas selama bekerja pada perusahaan tersebut.

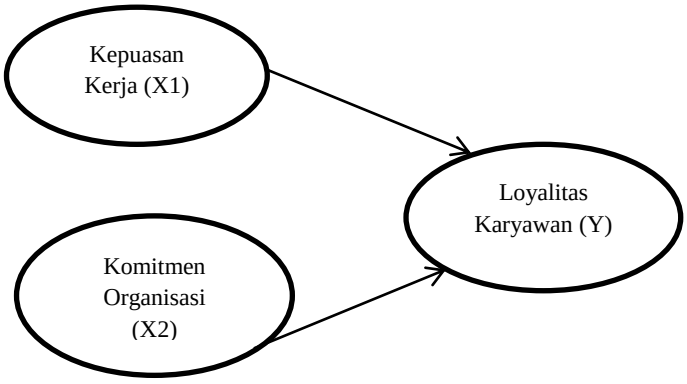
2.4 Kerangka Konseptual

Loyalitas karyawan merupakan sikap positif karyawan terhadap perusahaan tempat dia bekerja. Menurut (Robbins dan Judge, 2012) faktor lain penentu dalam meningkatkan loyalitas kerja karyawan yaitu kepuasan kerja. Pada dasarnya bertahan atau berhentinya seseorang dari sebuah organisasi merupakan objektif tentang puas atau tidak puasnya seseorang tersebut.

Selain kepuasan kerja, faktor lain yang diasumsikan mempengaruhi loyalitas kerja yaitu komitmen organisasi, komitmen sebagai kemampuan seseorang dalam mengidentifikasi dan melibatkan diri dalam kepentingan organisasi.

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disusun dan didukung teori maka dapat disusun kerangka konseptual dan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Gambar 2. 1
Kerangka Konseptual



2.5 Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, dapat disimpulkan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1: Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan Pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Kediri.

H2: Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap loyalitas karyawan PT Bank Central Asia Tbk Cabang Kediri.