

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan hasil penelitian terdahulu yang menjelaskan temuan-temuan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu kepuasan dan loyalitas karyawan.

Tabel 2.1.4

Penelitian – Penelitian Terdahulu

No	Nama (Tahun)/Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil
1	Aril Tasril Aminudin (2020) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan (Study Kasus Pada PT. Veritra Sentosa International)	Regresi Linier	Kepuasan Kerja berpengaruh positif Terhadap Loyalitas Karyawan Pada PT. Veritra Sentosa Internationa
2	Aditya Arta Pamungkas (2023) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Semarang	Regresi Linier	kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas kerja pada karyawan PT. BSI Cabang Semarang
3	Gusti Ayu Eka Padmawati (2023) Pengaruh Kepuasan Kerja, Kompensasi Finansial, Dan Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Kecamatan Sukawati	Regresi Linier	(1) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, (2) kompensasi finansial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, (3) kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan

4	Soraya Zakiyah (2022) Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap loyalitas karyawan PT Bank Central Asia Tbk, cabang Kediri.	Regresi Linier	kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan dengan loyalitas karyawan komitmen organisasi berpengaruh signifikan dengan loyalitas karyawan
5	Selfy Handayani (2020) Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Pegawai PT Bank Sinarmas Tbk Cabang Padang	Regresi Linier	Kepuasan kerja terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan pada pegawai Komitmen organisasional tidak terbukti berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada pegawai
6	Lady Nadia Frempong (2018) The Impact of Job Satisfaction on Employees' Loyalty and Commitment: A Comparative Study Among Some Selected Sectors in Ghana	Regresi Linier	job satisfaction showed a significant impact on loyalty
7	Florensia Ervinda Kristy (2023) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Dengan Dukungan Pemimpin Sebagai Variabel Pemediasi	Regresi Linier	(1) kepuasan kerja memengaruhi dukungan pemimpin, (2) dukungan pemimpin memengaruhi loyalitas karyawan, (3) kepuasan kerja memengaruhi loyalitas karyawan, (4) dukungan pemimpin tidak memediasi hubungan antara kepuasan kerja dan loyalitas karyawan
8	Andry Christofel Liem (2019) Pengaruh Kepuasan Pada Gaji Dan Loyalitas Karyawan Pada Kinerja Karyawan PT Remaja Service Di Kupang	Regresi Linier	kepuasan pada gaji berpengaruh positif signifikan loyalitas karyawan, pada kinerja karyawan PT Remaja Service

9	Indras Zulfa Laila (2019) Hubungan Antara Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan	Regresi Linier	ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kepuasan kerja dengan loyalitas karyawan. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi pula loyalitas karyawan terhadap perusahaan
10	Andyani, Mira (2021) Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Bank BNI Kc Kramat Jakarta	Regresi Linier	Lingkungan berpengaruh terhadap loyalitas kerja kepuasan kerja berpengaruh terhadap loyalitas kerja
11	Agustin Sania (2024) Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Pada PT. Idea Publika Grup)	Regresi Linier	Kepuasan Kerja berpengaruh negative signifikan terhadap Loyalitas Karyawan
12	Fina Ainun Nahdiah (2024) Analisis Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap loyalitas Karyawan Z & J Bakery Kuningan	Regresi Linier	kepuasan kerja karyawan tidak memberikan pengaruh terhadap loyalitas karyawan

2.2.Tinjauan Pustaka

2.2.1. Loyalitas Karyawan

2.2.1.1. Pengertian Loyalitas Karyawan

Syadam (2019) Loyalitas merupakan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang akan menimbulkan rasa tanggung jawab. Menurut Hasibuan

(2022) mengemukakan 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 didalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.

Dari pembahasan diatas disimpulkan bahwa loyalitas karyawan merupakan kesetiaan karyawan pada suatu perusahaan dengan bersedia melakukan segala tanggung jawab yang telah diberikan dengan sikap dan tindakan yang positif karena mereka akan memberikan sikap timbal balik jika perusahaan tempat mereka bekerja memperhatikan segala aspek pendukung dalam pengembangan karir.

2.2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan

Steers dan Porter (2009) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu::

1. Karakteristik pribadi. Hal ini meliputi usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras dan beberapa sifat kepribadian
2. Karakteristik pekerjaan. Hal ini Hal ini berupa tantangan kerja, job stress, kesempatan berinteraksi sosial, job enrichment, identifikasi tugas, umpan balik tugas dan kecocokan tugas
3. Karakteristik desain perusahaan. Hal ini berupa kondisi Hal ini berupa kondisi intern perusahaan tersebut yang 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.

4. Pengalaman dalam hal ini berupa meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya pada perusahaan, rasa aman, serta perasaan puas terhadap perusahaan.

2.2.1.3. Indikator Loyalitas Karyawan

Menurut indikator Loyalitas menurut Syadam (2019) adalah sebagai berikut

:

1. Ketaatan dan kepatuhan Seorang karyawan yang loyal akan selalu taat pada peraturan. Sesuai dengan pengertian loyalitas, ketaatan ini timbul dari kesadaran karyawan jika peraturan yang dibuat oleh perusahaan semata-mata disusun untuk memperlancar jalannya pelaksanaan kerja perusahaan. Kesadaran ini membuat karyawan akan bersikap taat tanpa merasa terpaksa atau takut terhadap sanksi yang akan diterimanya apabila melanggar peraturan tersebut.
2. Tanggung jawab Ketika seorang karyawan memiliki sikap sesuai dengan pengertian loyalitas, maka otomatis ia akan merasa memiliki tanggung jawab yang besar terhadap perusahaannya. Karyawan akan berhati-hati dalam mengerjakan tugas-tugasnya, namun sekaligus berani untuk mengembangkan berbagai inovasi demi kepentingan perusahaan..
3. Rasa Memiliki Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap

perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan sikap sesuai dengan pengertian loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan..

4. Kesukaan Dengan Pekerjaan Sebagai manusia, karyawan pasti akan mengalami masa-masa jenuh terhadap pekerjaan yang dilakukannya setiap hari. Seorang karyawan yang memiliki sikap sesuai dengan pengertian loyalitas akan mampu menghadapi permasalahan ini dengan bijaksana. Hal ini hanya dapat dilakukan apabila seorang karyawan mencintai pekerjaannya

2.2.2. Kepuasan Kerja

2.2.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif seseorang terhadap pekerjaan yang merupakan hasil dari evaluasi dari karakteristik pekerjaan tersebut. Pendapat lain mendefinisikan mengenai kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan tentang seberapa baik pekerjaan menyediakan hal yang dinilai sebagai sesuatu yang penting

Menurut Robbins (2019) mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini dibandingkan yang seharusnya mereka terima.

Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis (Sutrisno 2019)

Menurut Rivai (2022) kepuasan kerja adalah bagaimana orang merasakan pekerjaan dan aspek-aspeknya. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan senang karyawan atau pegawai terhadap berbagai aspek dalam pekerjaannya ini mengartikan bahwa kepuasan kerja itu sebagai hasil interaksi dengan lingkungan kerjanya termasuk tata ruang tempat bekerja. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu..

2.2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan Kerja.

Afandi (2020) ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pemenuhan kebutuhan (Need fulfillment) Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

- 2) Perbedaan (Discrepancies) Kepuasan merupakan suatu hal memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.
- 3) Pencapaian nilai (Value attainment) Kepuasan merupakan hal dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.
- 4) Keadilan (Equity) Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja
- 5) Budaya Organisasi (Organization Culture). Dalam sebuah organisasi yang terjalin budaya kerja yang baik dan harmonis maka pegawai akan merasa puas bekerja dan berupaya bekerja dengan baik.

2.2.2.3. Indikator Kepuasan Kerja

Afandi (2020) Adapun indikator-indikator kepuasan kerja meliputi antara lain :

- 1) Pekerjaan Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan
- 2) Upah Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
- 3) Promosi Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan.

- 4) Pengawas Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja
- 5) Rekan Kerja Rekan kerja yang saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan

2.3. Pengaruh kepuasan kerja terhadap Loyalitas Karyawan

Steers dan Porter (2009) menyatakan bahwa salah satu factor yang menyebabkan timbulnya loyalitas kerja antara lain adalah Pengalaman dalam bekerja. Hal ini berupa meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya pada perusahaan, rasa aman, serta perasaan puas terhadap perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosi atau perasaan positif yang muncul dari persepsi seorang karyawan mengenai pekerjaan yang mereka lakukan untuk perusahaan. Sehingga semakin tinggi rasa puas karyawan maka semakin mencintai pekerjaan dan loyal dalam bekerja begitu sebaliknya, jika semakin rendah rasa puas karyawan maka semakin tidak loyal dan malas dalam bekerja.

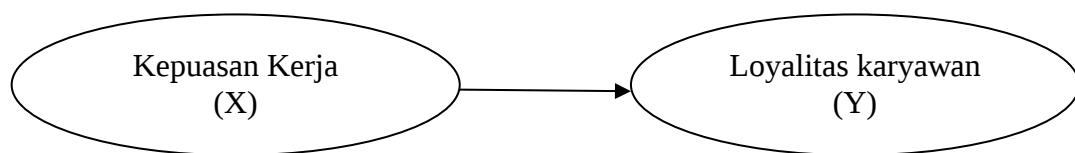
Pendapat tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aminudin (2020) membuktikan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh Terhadap Loyalitas Karyawan Pada PT. Veritra Sentosa Internationa.

Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Padma (2023) yang hasilnya menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan. Tetapi hasil tersebut berbeda dengan penelitian Sania (2024) hasilnya Kepuasan Kerja berpengaruh negative signifikan terhadap Loyalitas Karyawan. Penelitian Nahdiah (2024) hasilnya kepuasan kerja karyawan tidak memberikan pengaruh terhadap loyalitas karyawan

2.4 Kerangka Konseptual Penelitian

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosi atau perasaan positif yang muncul dari persepsi seorang karyawan mengenai pekerjaan yang mereka lakukan mencintai pekerjaan dan loyal dalam bekerja begitu sebaliknya, jika semakin rendah rasa puas karyawan maka semakin tidak loyal dan malas dalam bekerja. Menurut penelitian Pamungkas (2023) yang mengatakan variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas kerja pada karyawan PT. BSI Cabang Semarang.

Dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana pengaruh kepuasan kerja (X) terhadap Loyalitas Karyawan (Y). Berikut di bawah ini adalah gambar kerangka konseptual penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

2.5 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2020) menyatakan bahwa hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Jadi hipotesis dari penelitian ini yaitu:

Ho: Kepuasan Kerja tidak berpengaruh Terhadap Loyalitas Karyawan

Ha: Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Loyalitas Karyawan.