

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Kepuasan Kerja

##### 2.1.1. Definisi Kepuasan Kerja

Menurut Herzberg (1959) kepuasan kerja didefinisikan sebagai respons emosional yang dimiliki seseorang terhadap pekerjaannya yang akan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor motivasi dan faktor *hygiene*. Salah satu teori kepuasan kerja yang telah dikembangkan oleh Herzberg yaitu teori dua faktor. Menurut Herzberg (sebagaimana dikutip dalam Spector, 2016) karyawan akan puas dengan pekerjaannya apabila faktor motivator dan faktor *hygiene* terpenuhi. Faktor motivator itu sendiri adalah faktor yang dapat memberikan rasa kepuasan bagi karyawan. Sedangkan faktor *hygiene* merupakan faktor yang dapat disebut juga sebagai faktor pemelihara. Hadirnya faktor ini membuat karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja, namun ketiadaan faktor ini akan cenderung memberikan perasaan ketidakpuasan, sehingga untuk mengurangi dan menghilangkan ketidakpuasan, karyawan perlu dibekali dengan faktor *hygiene*.

Menurut Spector (2016) kepuasan kerja termasuk dalam sikap yang dapat mencerminkan perasaan seseorang terhadap beberapa aspek yang ada dalam pekerjaan mereka. Menurut Aamodt (2014) kepuasan kerja dapat dinilai dari beberapa aspek seperti gaji, rekan kerja, peluang promosi, tempat kerja itu sendiri, fasilitas kerja, dan kebijakan perusahaan. Aamodt juga menambahkan bahwa kepuasan kerja bersifat subjektif, artinya individu satu dengan individu lainnya memiliki penilaian yang berbeda terhadap kepuasan kerja. Oleh sebab itu, setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang relatif berbeda, situasi ini dapat disebabkan karena adanya beberapa kebutuhan yang terpenuhi seperti kesukaan (kepuasan) dan ketidaksukaan (ketidakpuasan) seseorang terhadap pekerjaannya (Riggio, 2012). Sehingga, tolak ukur tingkat kepuasan kerja tidak hanya dipicu oleh satu hal saja, dalam kata lain setiap individu memiliki standar kepuasan yang relatif berbeda dengan individu lainnya serta bagaimana individu tersebut memaknai kepuasannya.

Berdasarkan definisi kepuasan kerja peneliti akan mengacu pada teori dua faktor milik Herzberg dalam penelitian ini. Alasan peneliti menggunakan teori milik Herzberg karena dirasa paling tepat dan lebih komperhensif untuk mengukur kepuasan kerja, karena teori tersebut masih banyak digunakan dalam penelitian terkait. Selain itu teori ini telah diaplikasikan dan digunakan pada beberapa penelitian untuk mengukur kepuasan kerja, salah satu penelitian yang menggunakan teori Herzberg yaitu Tschantz (2016) yang meneliti tentang kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada pekerja milenial.

### 2.1.2. Dimensi Kepuasan Kerja

Ghanbahadur (2014) menjelaskan bahwa terdapat dimensi kepuasan kerja yang mengacu terhadap dua faktor penentu kepuasan kerja dari Herzberg, yaitu:

- a. Faktor *Motivator*, merupakan faktor yang dapat memberikan rasa kepuasan bagi karyawan. Faktor ini berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, adanya faktor ini akan memicu tercapainya kepuasan kerja, namun apabila faktor motivator tidak terpenuhi bukan berarti akan menyebabkan ketidakpuasan pada karyawan. Faktor ini meliputi dimensi yang dapat mengukur kepuasan kerja, yaitu:

- 1) *Archivement*

Aspek ini mengacu pada pencapaian, prestasi, atau hasil-hasil dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan yang dicapai karyawan selama bekerja.

- 2) *Advancement*

Aspek ini mengacu pada kemajuan karyawan dalam melakukan pekerjaan.

- 3) *Work it self*

Aspek ini meliputi seseorang karyawan yang menyukai pekerjaannya, hal ini akan cenderung menyebabkan seorang karyawan menghindari kemangkiran dan keterlambatan kerja

#### 4) *Recognition*

Aspek ini mengacu pada pengakuan terhadap prestasi atau pemberian penghargaan untuk karyawan yang telah menjalankan tugas pekerjaannya dengan baik

#### 5) *Growth*

Aspek ini mengacu pada pengembangan potensi diri karyawan dalam melakukan pekerjaan.

- b. Faktor *Hygiene*, merupakan faktor yang dapat disebut juga sebagai faktor pemelihara. Hadirnya faktor ini membuat karyawan merasakan kepuasan kerja, namun ketiadaan faktor ini akan cenderung memberikan perasaan ketidakpuasan. Untuk mengurangi dan menghilangkan ketidakpuasan kerja, karyawan perlu dibekali dengan faktor *hygiene*. Faktor ini meliputi dimensi yang dapat mengukur kepuasan kerja, yaitu:

##### 1) *Company Policy*

Aspek ini meliputi kebijaksanaan perusahaan. Aspek ini juga dapat menciptakan terjadinya ketidakpuasan pada karyawan, hal ini sering kali terjadi apabila perusahaan memiliki kebijaksanaan yang terlalu ketat dan tidak memperdulikan kebutuhan karyawan.

##### 2) *Relationship with Peers*

Aspek ini meliputi hubungan antar rekan kerja dan hubungan antara atasan dan bawahan. Apabila suatu perusahaan tidak memiliki hubungan yang baik antara karyawan, seperti rekan kerja yang tidak suportif, atasan yang kurang peduli terhadap bawahannya serta memiliki gaya kepemimpinan yang tidak sesuai, maka akan mempengaruhi perasaan karyawan yang mengakibatkan ketidakpuasan.

### 3) *Work Security*

Aspek ini mengacu pada keamanan dan keselamatan yang ada di tempat kerja.

### 4) *Relationship with Supervisor*

Aspek ini mengacu pada supervisi atau atasan di perusahaan dalam memimpin dan memperlakukan karyawannya dengan adil.

### 5) *Money*

Aspek ini meliputi uang, upah atau gaji yang diberikan perusahaan juga dapat mempengaruhi ketidakpuasan apabila upah yang dibayarkan tidak sesuai.

### 6) *Working Condition*

Aspek ini meliputi kondisi kerja atau lingkungan di sekitar tempat kerja seperti pengaturan suhu, pencahayaan, dan kebisingan (suara), apabila hal ini tidak dikondisikan dan dipelihara dengan baik akan menimbulkan ketidakpuasan pada karyawan.

## **2.1.3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja**

Menurut Herzberg terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja (Spector, 2016), yaitu:

1. Faktor intrinsik, yang merupakan dorongan yang berasal dari internal, yang mencakup kesadaran mengenai pentingnya relevansi tugas yang dikerjakan. Aspek ini meliputi kepribadian, perasaan, pola berpikir, pandangan, dan sikap kerja. Faktor emosi persepsi dan sikap kerja berkaitan dengan *gratitude* yang dimiliki individu. Penelitian Cortini et al (2019) menjelaskan bahwa *gratitude* yang tinggi mampu menimbulkan persepsi positif yang

akan membantu individu mengelola emosinya secara lebih baik, sehingga meningkatkan sikap kerja yang baik.

2. Faktor ekstrinsik, yang merupakan faktor dorongan yang berasal dari luar diri pekerja, berupa suatu hal yang mengharuskannya melakukan pekerjaan. Faktor ini meliputi jenis pekerjaan, jabatan, hubungan kerja, finansial, interaksi sosial, dan peningkatan karir kebijakan peraturan dari perusahaan, fasilitas, gaji, rekan atau atasan.

## **2.2. Gratitude**

### **2.2.1. Definisi Gratitude**

Emmons et al., (2002) menjelaskan bahwa *gratitude* merupakan rasa syukur yang cenderung dimiliki seseorang yang akan mempengaruhi seseorang merespon suatu pengalaman atau situasi dalam kehidupannya. Emmons juga menjelaskan bahwa *gratitude* berperan sebagai salah satu *affective trait* atau perasaan positif yang dimiliki oleh setiap individu dalam bersyukur sehingga individu dapat merespon sesuatu secara positif. Selain itu, *gratitude* yang tinggi dapat memberikan rasa puas dalam diri seseorang dengan apapun hal dalam hidupnya. Sedangkan seseorang yang tidak memiliki *gratitude* akan merasa hidupnya kesulitan karena tidak pernah melihat segala sesuatu dari hal positif. Emmons dan McCullough, (2004) juga menambahkan bahwa *gratitude* merupakan pengalaman positif yang dirasakan seseorang untuk menyadari dan merespon kebaikan orang lain dengan berterima kasih. Selain itu Wood et al (2009) menjelaskan bahwa *gratitude* merupakan bentuk ciri pribadi positif yang dapat menghargai segala hal dalam hidup dengan positif. Wood juga menambahkan bahwa individu yang memiliki *gratitude* memiliki akan lebih positif dalam memandang lingkungan sosial mereka.

*Gratitude* erat kaitannya dengan perilaku prososial, dimana seseorang yang mudah bersyukur cenderung memiliki interaksi sosial yang baik, lebih empatik, pemaaf, membantu, menghargai dan senantiasa mendukung orang lain (Emmons et al., 2002). Maka dengan bersyukur atas segala hal dalam hidup memungkinkan individu tersebut lebih mudah menjalani hidup dengan mengembangkan hubungan

sosial, sehingga seseorang cenderung lebih sering mengalami kepuasan dan kenikmatan dalam hidup. Selain itu Emmons dan McCullough (2004) menambahkan bahwa seseorang yang tidak bersyukur tidak pernah menghargai kebaikan, serta menyikapi dengan cemoohan, cari maki dan kemarahan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas mengenai *gratitude*, peneliti memutuskan akan mengacu pada teori Emmons dalam penelitian ini. Karena terdapat teori yang relevan dan berkaitan dalam menggambarkan *gratitude*, selain itu sebagian besar dari beberapa penelitian sebelumnya yang telah membahas *gratitude*, masih mengacu pada teori Emmons, misalnya seperti pada penelitian Cortini et al (2019) yang membahas *gratitude* di tempat kerja pada 96 karyawan administrasi di Italia.

### **2.2.2. Facet *Gratitude***

*Facet* dalam *gratitude* merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain (Emmons et al., 2002). Terdapat empat *facet* dari *gratitude* yang telah dikemukakan oleh Emmons et al., (2002) dan digunakan untuk mengukur *gratitude*, yaitu:

#### **1. *Intensity***

Rasa syukur yang ditandai oleh pengalaman positif yang dialami seseorang dalam kehidupannya yang dapat meningkatkan *gratitude* (Emmons et al., 2002).

#### **2. *Frequency***

Rasa syukur ditandai oleh pengaruh perilaku dan tindakan yang akan membuat seseorang terbiasa untuk bersyukur dalam menjalani kehidupan (Emmons et al., 2002).

#### **3. *Span***

Rasa syukur berasal dari pengalaman yang telah terjadi pada waktu tertentu (Emmons et al., 2002).

#### 4. *Density*

Rasa syukur berasal dari jumlah orang-orang yang hadir memberikan emosi positif dalam kehidupan (Emmons et al., 2002).

### 2.2.3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Gratitude*

Emmons et al., (2002) menjelaskan bahwa *gratitude* dipengaruhi oleh tiga faktor, antara lain yaitu:

1. *Positive affective traits and well being*, berkaitan dengan emosi positif yang dimiliki seseorang dalam menghargai setiap kejadian dalam hidupnya secara positif yang akan menciptakan kesejahteraan dan kepuasan dalam dirinya.
2. *Prosocial traits*, berkaitan dengan kepedulian dan kepekaan yang dianggap sebagai perilaku prososial terhadap orang di sekitar, seperti sifat menolong atau memberikan bantuan, merasa empati, dan kepedulian terhadap orang lain.
3. *Religion atau spirituality*, berkaitan dengan seseorang yang memiliki keyakinan hidup dengan menanamkan nilai keagamaan atau keimanan dalam kehidupannya.

### 2.3. Kerangka Berpikir

Kepuasan kerja yang dialami generasi milenial saat ini masih menjadi pembahasan karena saat ini dunia kerja didominasi oleh tenaga kerja generasi milenial. Permasalahan kepuasan kerja yang dialami generasi milenial, yakni generasi milenial lebih memilih meninggalkan tempat kerja karena merasa tidak puas dengan tunjangan dan pekerjaan yang tidak sesuai. Selain itu, generasi milenial menginginkan pekerjaan yang fleksibel dan memiliki kebebasan dalam menyelesaikan pekerjaan. Generasi milenial cenderung dianggap kurang loyal

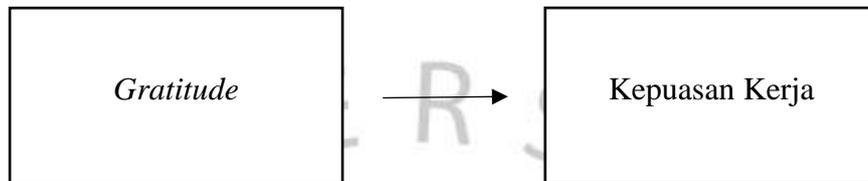
terhadap perusahaan karena memiliki karakteristik yang tidak puas terhadap pekerjaannya, sehingga mudah meninggalkan pekerjaan.

Kepuasan kerja dapat ditingkatkan melalui faktor internal dan faktor eksternal. Herzberg (sebagaimana dikutip dalam Damayanti, 2018) menjelaskan bahwa faktor internal merupakan faktor motivasi yang meliputi keberhasilan (achievement), pengakuan (recognition), pengembangan (advancement) dan lain-lain. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor hygiene yang meliputi kebijakan perusahaan dan administrasi (policy and administration), hubungan antar pribadi (interpersonal relation), kondisi pekerjaan (working condition), gaji (salary) dan lain-lain. Menurut Chen et al., (2021) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa faktor internal lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu *gratitude* atau rasa syukur. Maka dari itu, *gratitude* atau rasa syukur yang dimiliki karyawan dapat mempengaruhi kepuasan kerja di tempat kerja.

Emmons (sebagaimana dikutip dalam Salam et al., 2020) menjelaskan bahwa *gratitude* atau rasa syukur memiliki peran sangat penting bagi sebuah organisasi karena memiliki efek langsung bagi pekerja dalam meningkatkan kepuasan selain itu *gratitude* juga dapat membantu meredakan perasaan negatif di lingkungan kerja. Emmons juga menambahkan bahwa peran *gratitude* pada karyawan di tempat kerja dapat meningkatkan kesejahteraan, kepuasan kerja, dan loyalitas pada organisasi. Individu yang memiliki rasa *gratitude* akan memiliki emosi positif serta memiliki kepuasan dalam hidupnya (Hiryuni, 2019). Oleh karena itu apabila individu memiliki tingkat *gratitude* yang tinggi kemungkinan dapat memengaruhi kepuasan kerja pada generasi milenial.

Berdasarkan fenomena tersebut dapat diasumsikan bahwa pekerja milenial dapat meningkatkan kepuasan di tempat kerja dengan baik ketika dapat menanamkan perasaan *gratitude*. Sesuai dengan penelitian Cortini et al (2019) yang menjelaskan bahwa rasa kepuasan di tempat kerja akan meningkat, dengan adanya pelatihan rasa syukur melalui pemberian penghargaan, apresiasi dan menjalin relasi yang baik antar karyawan. Maka dari itu, terdapat kerangka berpikir bahwa dengan perasaan *gratitude* pada setiap pekerja milenial maka akan mengurangi tingkat ketidakpuasan pada karyawan, sehingga dapat diasumsikan bahwa adanya

pengaruh antara perasaan *gratitude* terhadap kepuasan kerja pada pekerja generasi milenial. Berikut merupakan ilustrasi kerangka berpikir dari peneliti. Ilustrasi kerangka berpikir dapat dilihat pada pada gambar 2.1.



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

#### 2.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut merupakan hipotesis dari penelitian ini:

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan *gratitude* terhadap kepuasan kerja pada pekerja generasi milenial.

$H_a$  : Terdapat pengaruh positif yang signifikan *gratitude* terhadap kepuasan kerja pada pekerja generasi milenial.