

BAB II

LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan mengulas teori yang berkaitan dengan penelitian serta berisi penjelasan dasar teori dari penelitian terdahulu terkait variabel kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik terhadap keterlibatan kerja yang diambil dari berbagai sumber data. Pada sub bab pertama akan menjelaskan definisi keterlibatan kerja, dimensi keterlibatan kerja, dan manfaat keterlibatan kerja. Selanjutnya dalam sub bab kedua akan menjelaskan mengenai definisi kepuasan kerja, dampak kepuasan kerja terhadap karyawan, dan jenis – jenis kepuasan kerja yang mencakup kepuasan kerja intrinsik, dan kepuasan kerja ekstrinsik. Dalam bab ini juga akan membahas hasil penelitian terdahulu, kerangka pikir penelitian serta pengembangan hipotesis pada penelitian ini.

2.1. Keterlibatan Kerja

2.2.1. Definisi Keterlibatan Kerja

Menurut Bakker & Oerlemans (2011) dalam Zeijen et al., (2020) keterlibatan kerja merupakan indikator penting kesejahteraan tenaga kerja atau karyawan. Oleh karena itu, keterlibatan kerja menjadi penting bagi suatu organisasi karena saat karyawan memiliki kepuasan kerja yang baik maka akan memberikan umpan balik yang baik pula bagi organisasi. Karyawan yang memiliki keterlibatan kerja yang baik, berdedikasi tinggi, fokus serta energik saat mereka datang bekerja dapat meningkatkan dan mempertahankan kinerja mereka di sebuah

organisasi (Bakker & Leiter, 2010). Maka dari itu individu yang mengalami keterlibatan kerja, mereka harus dapat mengidentifikasi pekerjaan mereka demi tujuan bersama. Gupta dan Kumar (2015) dalam (Mekhum & Jermisittiparsert, 2019) mendefinisikan keterlibatan kerja sebagai cara seorang karyawan melakukan upaya fisik, mental serta upaya emosional terhadap kinerjanya di dalam suatu perusahaan. Keterlibatan kerja dianggap sebagai semangat karyawan di dalam bekerja. Dengan demikian, keterlibatan kerja memiliki potensi untuk meningkatkan keberhasilan dan daya saing organisasi yang sangat dibutuhkan (Hoole & Bonnema, 2015 dalam Zeijen et al., 2020). Burke dan El – Kot (2010) dalam Manalo et al., (2020), keterlibatan kerja di suatu organisasi dapat memprediksi berbagai hasil kerja dari individu karyawan, seperti kepuasan kerja dan niat karyawan untuk berhenti.

Selain itu, keterlibatan kerja diperlukan untuk menghasilkan informasi yang digunakan organisasi sebagai dasar untuk membuat sebuah program yang diharapkan dapat meningkatkan tingkat keterlibatan dan kepuasan kerja karyawan. Keterlibatan kerja juga digambarkan sebagai keadaan psikologis dimana seorang karyawan dapat terlibat di dalam pekerjaan dan perusahaannya, baik secara kognitif maupun secara fisik (Gupta & Shaheen, 2017). Demikian pula Weigl et al., (2010) mengemukakan pendapatnya bahwa seorang karyawan yang dapat terlibat dalam pekerjaannya, mereka seperti menciptakan tugas yang menantang untuk dirinya sendiri. Karyawan

yang mencintai pekerjaan mereka akan senang bila diberikan tugas tanggung jawab dari perusahaan. Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Schaufeli, 2013 dalam (Hoole & Bonnema, 2015) mengidentifikasi bahwa karyawan yang terlibat di dalam suatu perusahaan tidak hanya berkomitmen dan bersemangat akan pekerjaannya, tetapi juga memiliki tujuan yang sama dengan perusahaan serta mau melakukan upaya untuk berkontribusi di dalam perusahaan tempat mereka bekerja. Blessing White (2012) dalam Hoole et al (2016) berpendapat jika karyawan yang terlibat sepenuhnya dengan perusahaan maka akan selaras dengan maksud dan tujuan perusahaan serta memiliki tujuan untuk senantiasa berkontribusi dengan perusahaan.

Berdasarkan dari beberapa definisi menurut para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa keterlibatan kerja merupakan kondisi pikiran yang positif yang ada pada seorang karyawan supaya setiap individu karyawan memiliki motivasi yang tinggi untuk bekerja tanpa paksaan secara fisik maupun psikis disertai dengan semangat dan kepuasan dari dalam diri sendiri selama bekerja serta dapat menguntungkan perusahaan.

2.1.2. Dimensi Keterlibatan Kerja

Viljevac et al., (2012) menganalisis ada tiga dimensi dari keterlibatan kerja yaitu, dedikasi, penyerapan, dan semangat. Selain itu, Geldenhuys, Laba, dan Venter (2014) dalam Abid et al., (2018) juga menjelaskan dedikasi, penyerapan, dan semangat adalah tiga komponen

dari keterlibatan kerja yang dapat mewakili aspek kognitif, fisik, dan emosional seorang karyawan.

a. Dedikasi

Coetzee & De Villiers, 2010 dalam van der Walt, (2018) berpendapat bahwa dedikasi mengacu pada sisi emosional dari keterlibatan kerja yang didalamnya mencakup karakteristik seperti rasa signifikansi, antusiasme, inspirasi, kebanggaan serta tantangan dalam diri individu karyawan. Dedikasi menjadi penting bagi karyawan karena karyawan merupakan suatu aset utama organisasi. Dedikasi mirip dengan orientasi tugas karyawan yang mengacu pada pelaksanaan tugas dengan kinerja yang maksimal yang akan mengarah dan menemukan makna di dalam suatu pekerjaannya (Pardasani et al., 2014).

b. Penyerapan

Coetzee & Villiers, (2010) menyebutkan bahwa penyerapan ini mengacu pada komponen keterlibatan kerja kognitif yang di dalamnya terdapat beberapa aspek seperti menjadi sepenuhnya pada pekerjaannya, misalnya seperti fokus pada sesuatu serta mengalami konsentrasi tinggi saat melakukan sebuah tugas pekerjaan. Maka dari itu penyerapan membuat seorang karyawan dapat mencintai pekerjaannya.

c. Semangat

Semangat merupakan komponen fisik keterlibatan kerja yang dimiliki oleh individu karyawan yang ditandai dengan energi yang banyak, ketahanan mental yang kuat dalam bekerja, kemauan untuk berusaha dalam pekerjaannya serta kegigihan seorang karyawan di dalam menghadapi sebuah tantangan atau kesulitan pekerjaan (Coetzee & Villiers, 2010). Karatepe, (2013) berpendapat bahwa karyawan yang memiliki tingkat semangat yang tinggi di dalam perusahaan, cenderung menunjukkan ketekunan dan kemauan untuk berupaya lebih besar pada saat menjalankan tugas di tempat kerja. Oleh karena itu, semangat merupakan hal yang penting bagi seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaannya.

2.1.3. Manfaat Keterlibatan Kerja

Keterlibatan kerja dapat mengarah sebagai keunggulan kompetitif dari perusahaan dengan cara meningkatkan kinerja perusahaan (Chhetri, 2017). Keunggulan kompetitif sangat penting bagi perekonomian perusahaan. Selain itu, dengan tingkat keterlibatan kerja yang baik, perusahaan dapat mempertahankan karyawan mereka yang unggul dan kompetitif (Iyer & Israel, 2012 dalam Pongton et al, 2019). Manfaat lain yang dapat didapatkan dari keterlibatan kerja yaitu, ketika karyawan yang terlibat di dalam suatu perusahaan sudah cukup banyak jumlahnya, maka karyawan yang terlibat tersebut yang akan menciptakan nilai bagi

perusahaan dalam suatu hal yang lebih besar dengan memberikan kinerja yang tinggi (Chughtai & Buckley, 2011 dalam Nina Pološki et al, 2015). Disisi lain, pemikiran karyawan akan semakin kreatif serta akan semakin proaktif (Bakker & Demerouti, 2008; Park et al., 2013 dikutip dalam Nina Pološki, 2015), dapat meningkatkan kepuasan jenjang karir bagi karyawan perusahaan (Timms & Brough, 2013 dalam Nina Pološki, 2015). Kemudian kepuasan kerja karyawan juga akan semakin tinggi (Bakker et al., 2014; Karatepe & Karadas, 2015 dalam Nina Pološki, 2015). Keterlibatan kerja juga dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan, meningkatkan kepuasan serta loyalitas dari pelanggan (Chughtai & Buckley, 2011 dalam Nina Pološki, 2015). Oleh karena itu, keterlibatan karyawan dapat memperlihatkan keseluruhan makna pekerjaan dan memahami tujuan mereka bekerja di suatu perusahaan untuk memotivasi karyawannya.

2.2. Kepuasan Kerja

2.2.1. Definisi Kepuasan Kerja

Menurut Steele dan Plenty (2015) yang dikutip dalam Pongton (2019), mengungkapkan bahwa kepuasan kerja merupakan sebuah sikap afektif seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Sikap afektif karyawan misalnya seperti nilai ataupun watak yang dimiliki oleh masing – masing individu. Tidak hanya pelanggan, tenaga kerja atau karyawan merupakan dasar kehidupan dari setiap organisasi bisnis, karyawan adalah penentu utama kegagalan dan juga keberhasilan dari setiap organisasi (Bempah,

2013 dalam Olusegun Emmanuel Akinwale et al., 2020). Maka dari itu, memiliki karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi adalah keharusan yang dimiliki bagi sebuah organisasi. Dixit & Bhati (2012) mengemukakan bahwa sebuah perusahaan tidak akan mencapai fungsi dan tujuan secara maksimal apabila karyawan yang ada di dalamnya tidak merasa puas akan pekerjaan mereka. Oleh karena itu sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk melihat seberapa besar karyawannya puas dalam pekerjaan yang ia lakukan. Alniacik, Akcin dan Erat (2012) dalam Amarasena (2019) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai hasil dari sebuah perspektif karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan yang dilakukan yang dapat memberikan sesuatu yang penting.

Selain itu, Lepold et al (2018) mengemukakan kepuasan kerja sebagai sebuah bentuk dari keseluruhan penilaian seorang individu karyawan mengenai pekerjaannya. Maka dari itu, karyawan patut menyuarakan pendapatnya apabila kurang puas dengan kompensasi yang ia dapatkan atau bahkan dapat mengundurkan diri dari perusahaan dimana ia bekerja. Kepuasan Kerja merupakan faktor yang paling penting didalam suatu organisasi untuk memahami seberapa besar motivasi, retensi, efektivitas dan kinerja karyawannya (Shaju, 2017). Selain itu Weiner, Graham, dan Chandler (1982) dalam Claudia (2018) berpendapat bahwa kepuasan kerja sebagai sikap terhadap kondisi, aspek pekerjaan terkait dengan pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan kerja

merupakan suatu sikap positif dari seorang karyawannya terkait pekerjaannya.

Berdasarkan dari definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja merupakan sikap, respon emosional dari seorang karyawan di dalam pekerjaannya pada semua aspek terhadap perusahaan tempat dimana dia bekerja, serta bagaimana seorang karyawan menggambarkan perasaannya terhadap suatu pekerjaan yang mereka lakukan. Kepuasan kerja menjadi penting bagi karyawan terutama pada industri jasa karena diasumsikan bila karyawan puas dengan pekerjaannya, maka mereka juga akan dapat memuaskan para pelanggannya. Tidak hanya pelanggan yang dipuaskan tetapi karyawan juga harus puas ketika pelanggannya puas dengan pelayanan yang diberikan.

2.2.2. Dampak Kepuasan Kerja terhadap Karyawan

Kepuasan kerja karyawan merupakan hal yang penting bagi perusahaan, disisi lain juga memiliki dampak positif bagi keterlibatan kerja (Sehunoer et al, 2015 dalam Pieters, 2017). Ketika seorang karyawan mengalami kepuasan kerja, maka akan menjadikan karyawan tersebut untuk lebih berkomitmen pada perusahaan, loyal dan bekerja dengan sepenuh hati untuk mencapai tujuan perusahaan (Akomolafe & Olatomide, 2013; Okpara & Wynn, 2007; Sehunoe et al., 2015 dalam (Pieters, 2017). Oleh karena itu, disaat perusahaan dapat memberikan

kepuasan kerja bagi karyawan sehingga karyawan memiliki kualitas kerja yang baik.

Jitendra Kumar Singh et al (2013) juga menyebutkan beberapa dampak dari kepuasan kerja terhadap karyawan di dalam sebuah organisasi adalah sebagai berikut :

- Kepuasan dan *Productivity*

“Pekerja yang bahagia adalah pekerja yang produktif”. Artinya apabila seorang karyawan yang memiliki rasa puas maka akan lebih produktif dalam pekerjaannya di sebuah organisasi.

- Kepuasan dan *Absenteeism*

Seorang pekerja yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki sedikit absen serta akan membuat seorang karyawan dapat merasakan saar seorang karyawan yang tidak puas akan pekerjaannya maka mereka akan cenderung kehilangan pekerjaan mereka pula.

- Kepuasan dan *Turnover*

Organisasi cenderung mengambil tindakan untuk mempertahankan karyawan yang memiliki kinerja dan potensi yang tinggi dibandingkan dengan karyawan yang mempunyai kinerja yang rendah. Maka karyawan yang puas akan pekerjaannya cenderung untuk berhenti.

- Kepuasan dan *Workplace Deviance*

Karyawan yang puas akan pekerjaannya cenderung melakukan perilaku mentimpang di tempat kerja, sedangkan karyawan yang kurang puas bahkan tidak puas akan pekerjaannya cenderung menciptakan perilaku anti sosial di tempat kerja, misalnya seperti mencuri di tempat kerja atau keterlambatan yang tidak semestinya.

- Kepuasan dan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Seorang karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya akan merasa diperlakukan secara adil. Disisi lain organisasi cenderung bersedia terlibat dalam perilaku yang lebih dari harapan karyawan tersebut.

- Kepuasan dan *Customer Satisfaction*

Pekerja yang puas akan pekerjaan mereka cenderung akan memberikan layanan yang baik kepada pelanggan. Karyawan yang puas juga akan meningkatkan rasa kepuasan kepada pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih ramah, ceria, sopan dan santun, serta responsif.

2.2.3. Jenis – jenis Kepuasan Kerja

Menurut Al-Asadi et al (2019), kepuasan kerja memiliki dua jenis faktor yang dapat dibagi menjadi :

a. Kepuasan Kerja Intrinsik

Menurut Matheews et al., (2018) dalam Al - Asadi et al (2019) mengemukakan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi

oleh beberapa faktor, misalnya kepuasan kerja intrinsik yang di dalamnya mencakup harga diri seorang individu karyawan, pertumbuhan diri pribadi, pencapaian serta kesiapan seorang karyawan di dalam bekerja. Oleh karena itu, kepuasan kerja intrinsik dialami oleh individu karyawan yang berkaitan dengan sebuah dorongan atau motivasi yang merujuk pada sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Judge & Kammeyer-Mueller, (2012) dalam (Pieters, 2017) faktor faktor umpan balik, variasi dari tugas dan pekerjaan serta makna yang ada pada pekerjaan juga merupakan faktor yang terkait dengan kepuasan kerja intrinsik.

b. Kepuasan Kerja Ekstrinsik

Faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan kerja yaitu kepuasan kerja ekstrinsik, menurut Dobrow et al (2018) dalam Al - Asadi et al (2019) menyebutkan kepuasan kerja ekstrinsik yang dimaksud yaitu seperti perlakuan yang adil, perhatian dan pengawasan yang diterima oleh karyawan serta faktor kontekstual yang berkaitan dengan usia dan masa kerja yang dapat membentuk seorang karyawan dalam bekerja. Dengan demikian, kepuasan kerja ekstrinsik merujuk pada individu karyawan dengan kondisi, lingkungan tempat kerja serta lingkungan di luar individu.

2.3. Hasil Penelitian Terdahulu

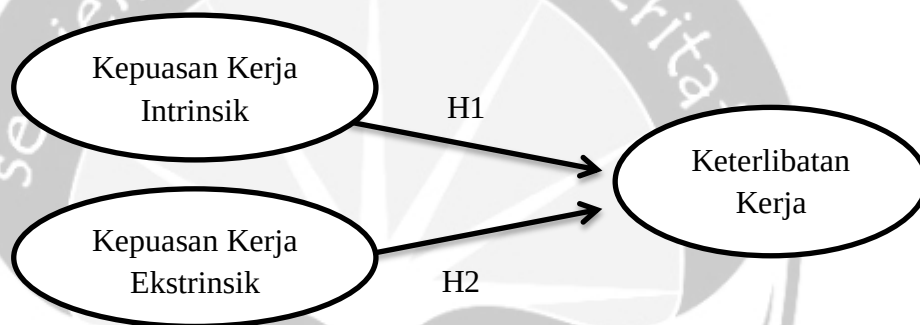
Penelitian ini dilakukan di RS Prima Medika Pemalang dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Ekstrinsik dan Kepuasan Kerja Intrinsik terhadap Keterlibatan Kerja pada Tenaga Kesehatan RS Prima Medika Pemalang”, jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu dapat dijelaskan pada tabel 2.1 berikut ini :

Tabel 2.1 : Ikhtisar Penelitian Terdahulu

No	Penulis / Judul / Tahun	Hasil/Kesimpulan	Perbedaan	Persamaan
1.	Kanika Garg, Ishaq Ahmad Dar, and Mridula Mishra / <i>Job Satisfaction and Work Engagement: A Study Using Private Sector Bank Managers</i> / 2018	Kepuasan kerja karyawan mengarah pada keterlibatan kerja untuk menjaga manajer yang bekerja di berbagai tingkatan <i>terlibat</i> , kepuasan kerja seharusnya dapat dicapai dengan memberikan lebih banyak faktor motivasi intrinsik seperti pengakuan dan tanggung jawab.	• Pada responden yang dipilih • Objek untuk penelitian	• Mengguna - kan metode data primer • Metode analisis menggunakan Analisis Regresi Linier
2.	Wesley Pieters / <i>Job Satisfaction As A Predictor Of Work Engagement of Banking Employees in Windhoek</i> / 2017	Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kepuasan kerja terhadap keterlibatan kerja. Selain itu memberikan fasilitas atau sumber daya kerja yang memadai akan semakin meningkatkan keterlibatan kerja karyawan.	• Objek untuk penelitian • Metode analisis menggunakan – kan Analisis Regresi Berganda	• Menggunakan data primer

2.4. Kerangka Pikir Penelitian

Berdasarkan dari penelitian Garg et al., (2018) dan Pieters, (2017) terdapat faktor yang dapat memengaruhi keterlibatan kerja karyawan di dalam organisasi yaitu faktor motivasi kepuasan kerja intrinsik dan kepuasan kerja ekstrinsik. Dalam penelitian ini kepuasan kerja ekstrinsik dan kepuasan kerja intrinsik sebagai variabel independen, sedangkan keterlibatan kerja sebagai variabel dependen. Berdasarkan kerangka diatas, dapat digambarkan kerangka sebagai berikut :



Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian Pengaruh Kepuasan Kerja Intrinsik dan Kepuasan Kerja Ekstrinsik Terhadap Keterlibatan Kerja

Berdasarkan kerangka pikir penelitian dapat diamati bahwa kepuasan kerja intrinsik dan kepuasan kerja ekstrinsik merupakan variabel independen, sedangkan keterlibatan kerja merupakan variabel dependen di dalam penelitian ini. Pada hipotesis 1 menjelaskan bagaimana pengaruh kepuasan kerja intrinsik terhadap keterlibatan kerja pada tenaga kesehatan RS Prima Medika Pematang, dan hipotesis 2 yang menjelaskan bagaimana pengaruh kepuasan kerja ekstrinsik terhadap keterlibatan kerja pada tenaga kesehatan RS Prima Medika Pematang.

2.5. Pengembangan Hipotesis

Kepuasan kerja intrinsik memiliki peran yang penting di dalam perusahaan jasa seperti rumah sakit sehingga memiliki kaitan dengan keterlibatan kerja. Apabila seorang karyawan puas serta memiliki dorongan dan semangat yang tinggi dengan pekerjaannya maka mereka juga akan memberikan pelayanannya yang maksimal kepada pelanggan atau pasien. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang sebelumnya sudah dilakukan Garg et al., (2018) bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh secara signifikan pada keterlibatan kerja. Abraham (2012) dalam Pongton et al (2019) juga mengungkapkan bahwa kepuasan kerja intrinsik berpengaruh di dalam aspek kognitif dari keterlibatan karyawan. Kepuasan kerja dapat dilihat sebagai prediktor untuk faktor terkait pekerjaan misalnya seperti ketidakhadiran, kinerja, produktivitas, keterlibatan kerja serta efisiensi organisasi atau perusahaan, niat untuk berhenti atau komitmen (Judge et al 2017; Dormann et al 2001; Jiménez et al, 2017 yang dikutip dalam Lepold, 2018). Sedangkan Brunetto et al (2012) juga ikut menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap keterlibatan kerja dan bahwa keterlibatan kerja dapat dipengaruhi oleh kesejahteraan karyawan dan kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketika seorang karyawan mendapatkan dukungan sosial yang cukup baik di dalam suatu perusahaan kemungkinan mereka juga akan memiliki dorongan semangat yang tinggi dalam mengerjakan

tugas pekerjaannya serta merasa puas dengan perusahaan. Yeh (2013 yang dikutip dalam Garg et al., (2018) melakukan penelitian dan menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keterlibatan kerja. Dengan demikian, seorang karyawan yang menyadari dan memiliki kepuasan kerja intrinsik yang baik serta melakukan pekerjaannya dengan senang hati tanpa memiliki paksaan dan mau terlibat di dalam perusahaan artinya, ketika kepuasan kerja intrinsik seorang karyawan meningkat, maka keterlibatan kerja karyawan juga ikut meningkat. Maka dari itu penelitian ini membuat hipotesis yang dapat dikembangkan sebagai berikut: Hipotesis 1: Kepuasan kerja intrinsik berpengaruh positif secara signifikan terhadap keterlibatan kerja.

Kepuasan kerja kerja ekstrinsik individu karyawan dalam suatu perusahaan menjadi penting karena berkaitan dengan karyawan yang terlibat dengan perusahaan. Jika karyawan perusahaan memperhatikan kebutuhan karyawannya, karyawan cenderung meningkatkan interaksinya juga pada pelanggan dan peningkatan kepuasan pelanggan atau pasien yang dapat menguntungkan bagi sebuah rumah sakit. Interaksi antara karyawan serta pelanggan atau pasien merupakan hal yang penting untuk penilaian layanan bagi perusahaan (Parasuraman et al 1985 yang dikutip dalam Musharrat Shaheen et al (2018). Oleh karena itu, kepuasan kerja ekstrinsik yang baik akan memengaruhi keterlibatan kerja karyawan tenaga medis karena ketika karyawan puas dengan lingkungan kerja yang baik dari perusahaan, maka karyawan cenderung akan meningkatkan

kinerja dan pelayanannya pula terhadap pasien atau pelanggan serta kepada rekan kerjanya selaras dengan tujuan perusahaan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pieters, (2017) dan Garg et al., (2018). Artinya pengetahuan serta sikap tenaga medis rumah sakit akan berdampak positif terhadap hubungan kepada pasien. Hal tersebut menandakan bahwa apabila seorang karyawan bersikap positif terhadap pasien, maka pasien akan mengalami rasa puas terhadap pelayanan karyawan rumah sakit tersebut. Ketika kepuasan kerja karyawan meningkat, maka keterlibatan kerja karyawan tersebut juga ikut meningkat. Maka dari itu penelitian ini mengusulkan hipotesis yang dapat dikembangkan sebagai berikut: Hipotesis 2: Kepuasan kerja ekstrinsik berpengaruh positif secara signifikan terhadap keterlibatan kerja.