

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Sesuai dengan judul penelitian maka teori-teori yang akan dibahas terkait dengan variabel penelitian dan hubungan antar variabel, sebagai berikut :

2.1.1 *Co-worker Support*

Dukungan rekan kerja merupakan dorongan dan bantuan yang diterima peserta dari rekan kerja mereka (Blanchard dan Thacker., 2007 : 196). Sehingga dapat dikatakan bahwa dukungan rekan kerja dapat memberikan bantuan bagi individu dalam melakukan pekerjaannya. Dukungan rekan kerja didefinisikan sebagai “sejauh mana rekan kerja seseorang membantu, dapat diandalkan pada saat dibutuhkan, dan reseptif terhadap masalah pekerjaan (Menguc dan Boichuk, 2012 : 1360). Komunikasi di antara karyawan tentang topik yang terkait dengan pekerjaan dan tidak terkait pekerjaan dapat membantu menyangga perasaan negatif yang dialami karyawan dalam pekerjaan mereka (Beehr et al., 2000).

Dukungan rekan kerja mencerminkan sejauh mana rekan-rekan berperilaku dengan cara mengoptimalkan peserta menggunakan pembelajaran pada pekerjaan (Nijman, dkk.,2006). Rekan kerja juga dapat memberikan pengalaman baru serta wawasan baru tentang pekerjaan yang akan dilakukan sehingga dapat mengetahui proses kerjanya. Dukungan rekan kerja secara umum dipahami sebagai dorongan rekan kerja untuk menggunakan pembelajaran baru di tempat kerja (Bossche, dkk., 2010).

Dukungan Sosial Rekan Kerja (*Co-worker Support*) dapat diartikan sebagai bantuan yang diperoleh individu terhadap emosional dan instrumental dari hubungan individu terhadap rekan kerja. Definisi

tersebut mengacu pada *work support* dalam teori dari Lane (2004, h.131) sebagai berikut: “*Work support is defined as the emotional and instrumental assistance one receives through his or her interpersonal relationships at work*”.

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa dukungan rekan kerja merupakan dukungan atau dorongan yang diberikan oleh rekan kerja sehingga dapat memperoleh pengetahuan akan pekerjaan, serta juga dapat berupa dukungan dalam menjalankan aktifitas kerja. Dukungan rekan kerja juga merupakan suatu hal yang penting dalam lingkup kerja agar dapat memiliki hubungan sosial yang baik dengan rekan kerja sehingga dapat merasa nyaman untuk bekerja dalam lingkup organisasi/perusahaan. Dukungan rekan kerja memiliki dampak yang besar bagi karyawan untuk dapat merasa nyaman dan lebih termotivasi dalam bekerja sehingga dapat bekerja secara optimal.

2.1.2 Reward & Recognition

Reward mengacu kepada kemampuan sosial dan ekonomi dari suatu organisasi karena meningkatkan semangat kerja karyawan dan kinerja organisasi. *Reward* dalam hal ini meliputi asuransi kesehatan, promosi, kepuasan dari gaji dan ketersediaan fasilitas sosial dalam organisasi (Zhang et al, 2000). Penghargaan didefinisikan sebagai ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para karyawan agar produktivitas tinggi (Tohardi, 2002:317).

Penghargaan merupakan insentif yang mengaitkan bayaran atas dasar untuk dapat meningkatkan produktivitas para karyawan guna mencapai keunggulan yang kompetitif (Simamora, 2004 : 514). Penghargaan dapat pula didefinisikan sebagai *reward* dalam bentuk uang yang diberikan kepada mereka yang dapat bekerja melampaui standar yang telah ditentukan (Mahmudi, 2005:89).

Penghargaan adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atau jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 2007). Penghargaan merupakan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada para karyawannya yang dapat dinilai dengan uang dan mempunyai kecenderungan diberikan secara tetap (Nitisemito, 1982).

Reward adalah usaha menumbuhkan perasaan diterima (pengakuan) di lingkungan kerja, yang menyentuh aspek kompensasi dan aspek hubungan antara para pekerja yang satu dengan yang lainnya (Nawawi, 2005:3190). *Reward* juga merupakan salah satu aspek yang berarti bagi pegawai, karena bagi individu atau pegawai besarnya *reward* mencerminkan ukuran nilai karya mereka diantara para pegawai itu sendiri, keluarga, dan masyarakat (Sulistiyani dan Rosidah, 2003).

Dari berbagai pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa *reward* merupakan suatu bentuk timbal balik oleh perusahaan dalam bentuk uang yang diberikan sesuai dengan kontribusi karyawan terhadap perusahaan agar dapat memberikan kepuasan bagi karyawan sehingga produktivitas kerja dapat mengalami peningkatan. Disamping materi, *reward* juga dapat berupa pengakuan (*recognition*) bagi karyawan yang diberikan oleh perusahaan maupun oleh karyawan lain. Hal ini juga dapat dikatakan sebagai motivasi sehingga karyawan merasa diakui karena kinerja yang baik sehingga karyawan merasa puas dan terpacu untuk meningkatkan juga menghasilkan kinerja yang baik bagi perusahaan/organisasi. Sehingga dapat dikatakan bahwa *recognition* juga termasuk sebagai *reward*.

2.1.3 Perceived Organizational Support

Perceived organizational support merupakan keyakinan karyawan mengenai seberapa besar dukungan perusahaan terhadap pekerjaan karyawan dan kesejahteraan karyawan yang bersangkutan

(Eisenberg, dkk.1986). *Perceived organizational support* juga merupakan hal yang penting untuk dilakukan sehingga karyawan mampu merasakan efek positif dari adanya dukungan tersebut dan mampu menimbulkan kepuasan kerja (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Perceived organizational support adalah tingkat sampai mana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka (Robbins, 2008). Tingginya *perceived organizational support* mengarah pada tingginya *job satisfaction* dan menurunkan *turnover* (Robbins & Coulter, 2009).

Perceived organizational support adalah keyakinan seseorang bahwa organisasi tempat dia bekerja menghargai kontribusinya dan peduli akan kesejahteraannya (Rhoades dkk, 2001). *Perceived organizational support* merupakan tingkat dimana karyawan merasa perusahaan memperhatikan kesejahteraan mereka dengan baik dan menilai kontribusi yang sudah mereka lakukan pada perusahaan (Bakker, dkk, 2007).

Perceived organizational support juga berdampak pada sikap kerja yang ditunjukkan karyawan pada pekerjaan dalam organisasi/perusahaan. Sehingga ketika karyawan merasakan adanya dukungan dari organisasi maka karyawan akan cenderung menunjukkan perilaku yang dapat membantu pencapaian tujuan organisasi.

Dari berbagai teori diatas, dapat disimpulkan bahwa *perceived organizational support* merupakan dukungan terhadap karyawan yang berasal dari perusahaan/organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan. Dukungan organisasi/perusahaan terhadap karyawan merupakan sesuatu hal yang penting sehingga mempengaruhi kepuasan serta kenyamanan karyawan dalam bekerja.

2.1.4 *Job Satisfaction*

Job satisfaction adalah sebuah koleksi perasaan yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaannya (Robbins, 2005). *Job satisfaction* juga sebagai hasil dari persepsi bahwa pekerjaan seseorang memenuhi atau memungkinkan pemenuhan nilai pekerjaan penting seseorang, asalkan sesuai dengan tingkat nilai-nilai itu sesuai dengan keinginan seseorang atau kebutuhan seseorang (Locke, 1976).

Job satisfaction adalah situasi mental, fisiologis, dan lingkungan yang merangsang seseorang untuk mengungkapkan kepuasan dengan pekerjaannya (Saleem, 2015). *Job satisfaction* adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini di cerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja (Malayu S.P Hasibuan, 2008:202). Indikator *job satisfaction* meliputi :

1. menyenangkan pekerjaannya
2. mencintai pekerjaannya
3. moral kerja
4. kedisiplinan
5. prestasi kerja

Job satisfaction adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pegawai dan banyaknya yang mereka yakini apa yang seharusnya mereka terima (Stephen P. Robbins, 1996: 26). *Job satisfaction* adalah salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ia akan merasa puas dengan kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi (Susilo Martoyo, 1992: 115).

Job satisfaction juga merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja juga sebagai cermin perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Handoko, 2000: 193). *Job*

satisfaction adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Luthans, 2006: 243). *Job satisfaction* adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dari para karyawan memandang pekerjaan mereka. Waktu/lama penyelesaian merupakan pencerminan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (T. Hani Handoko, 2000: 193-194). *Job satisfaction* adalah cara seseorang pekerja merasakan pekerjaannya (Wexley Dan Yuki, 2003). *Job satisfaction* adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja (Mila Badriyah, 2015).

Dari berbagai pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa *job satisfaction* merupakan suatu bentuk perasaan senang atau tidak senang yang dimiliki oleh setiap karyawan terhadap pekerjaan yang mereka miliki. Perasaan ini dapat dilihat dari sikap kerja yang dimiliki setiap karyawan dalam menjalankan pekerjaan mereka. Hal ini juga menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan karena dapat memberikan dampak bagi usaha organisasi/perusahaan dalam mencapai tujuan.

2.2 Hubungan Antar Variabel

Berdasarkan, hasil-hasil penelitian, maka hubungan antar variabel akan diuraikan sebagai berikut :

2.2.1 Pengaruh *Co-worker Support* Terhadap *Job Satisfaction*

Pada umumnya, *Co-worker support* diartikan sebagai suatu bentuk dukungan, dorongan dari rekan kerja yang diterima oleh setiap karyawan yang bekerja dalam lingkup organisasi/perusahaan, dukungan ini juga dapat berupa bantuan serta interaksi yang terjadi pada karyawan pada saat bekerja.

Pada penelitian terdahulu ditemukan bahwa karyawan yang merasa bahwa mereka diterima dengan baik serta mendapat dukungan dari rekan kerja dan supervisor mereka, cenderung melaporkan tingkat kelelahan yang lebih rendah dan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaan mereka sehingga *Co-worker support* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* (Charoensukmongkol, dkk., 2016).

Maka berdasarkan berbagai simpulan di atas dapat disimpulkan bahwa *Co-worker support* berpengaruh terhadap *job satisfaction*. Disamping itu juga, Dukungan rekan kerja merupakan suatu hal yang sangat berperan penting terhadap karyawan dalam menjalani aktifitas pekerjaannya sehari-hari, disamping itu juga interaksi dengan karyawan lain tentu tidak dapat dihindarkan sebagai suatu bentuk interaksi sosial. Ketika karyawan merasa dianggap dan terbantu oleh rekan kerja mereka tentu hal ini akan menjadi dukungan sosial yang baik dan memberikan rasa nyaman bagi karyawan untuk terus bekerja secara baik dalam organisasi/kelompok. Tentu tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan mereka akan meningkat.

H_1 : *Co-worker Support* berpengaruh positif terhadap *Job satisfaction*.

2.2.2 Pengaruh *Reward & Recognition* Terhadap *Job Satisfaction*

Pada variabel *reward* dijelaskan sebagai kemampuan sosial dan ekonomi dari suatu organisasi karena meningkatkan moral dan kinerja karyawan organisasi. *Reward* adalah usaha menumbuhkan perasaan diterima (*recognition*) di lingkungan kerja, yang menyentuh aspek kompensasi dan aspek hubungan antara para pekerja yang satu dengan yang lainnya (Nawawi., 2005:3190).

Pada penelitian terdahulu ditemukan suatu simpulan bahwa *reward & recognition* sebagai aktifitas TQM memberikan pengaruh

positif terhadap *job satisfaction*. *Reward & recognition* diwujudkan melalui berbagai tunjangan kerja, jaminan kesehatan, uang saku serta gaji yang cukup. Hal-hal tersebut berpengaruh secara positif terhadap kesejahteraan karyawan serta disamping itu juga memberikan kepuasan bagi karyawan terhadap pekerjaan serta organisasi. Selain itu juga diperlukan peningkatan terhadap aktifitas TQM dalam organisasi khususnya dalam penyediaan *reward & recognition* sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja bagi para karyawan (Bari, dkk., 2016).

Reward yang diberikan pada karyawan dapat berupa materi (gaji) maupun secara moral berupa pengakuan (*recognition*) dari rekan kerja maupun atasan yang dapat memberikan rasa nyaman terhadap lingkungan kerja. Gaji/Insentif yang baik dapat meningkatkan kesejahteraan hidup karyawan, Sehingga dalam hal ini dapat memberikan kepuasan kerja bagi karyawan terhadap organisasi/perusahaan. Selain gaji, pengakuan oleh rekan kerja juga memberikan rasa nyaman bagi karyawan untuk dapat bekerja secara baik dalam organisasi, Sehingga karyawan dapat merasa nyaman dan puas dengan lingkup pekerjaan yang mereka miliki. Oleh karena itu, *reward* merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi *job satisfaction*.

H₂ : *Reward & Recognition* berpengaruh positif terhadap *Job satisfaction*.

2.2.3 Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Job Satisfaction*

Perceived organizational support menjelaskan tingkat sampai mana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka (Robbins, 2008). Juga terdapat teori yang mengatakan bahwa tingginya *perceived organizational support* mengarah pada tingginya *job satisfaction* dan menurunkan *turnover* (Robbins, 2009).

Pada penelitian terdahulu menjelaskan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh secara positif terhadap *job satisfaction*. Hal tersebut didukung dengan kesimpulan bahwa perusahaan perlu meningkatkan penghargaan terhadap kontribusi yang diberikan oleh karyawan. Upaya penghargaan terhadap kontribusi karyawan sebagai bentuk dukungan organisasional kepada karyawan bila karyawan menunjukkan kontribusi yang optimal atau sesuai standar yang ditetapkan. Maka ketika karyawan memperoleh persepsi yang baik akan dukungan dari organisasi maka akan timbul kepuasan terhadap pekerjaan (Christian, 2015).

Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk berupaya dalam memberikan dukungan yang optimal pada karyawan dalam bekerja, sehingga karyawan mampu merasakan dukungan tersebut dan mampu menimbulkan kepuasan kerja. Semakin tinggi dukungan yang diberikan organisasi/perusahaan pada karyawan, maka karyawan dapat memberikan sikap-sikap yang positif bagi organisasi/perusahaan. Saat karyawan mampu merasakan dukungan yang diberikan perusahaan terhadap kesejahteraan mereka, tentu hal tersebut juga akan mempengaruhi tingginya kepuasan kerja setiap karyawan. Oleh karena itu, *Perceived organizational support* merupakan salah satu variabel penting yang dapat mempengaruhi *job satisfaction*.

H₃ : *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap *Job satisfaction*.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan acuan untuk melakukan penelitian sekarang ini sehingga teori yang digunakan dalam penelitian sekarang ini dapat lebih diperbanyak dengan adanya penelitian terdahulu. Penelitian pertama dengan judul “*The Role of Co-worker and Supervisor Support on Job Burnout and Job Satisfaction*”. Objek

yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah Departemen kampus di dua Universitas Negeri di Texas Selatan. Responden dari penelitian ini yaitu para karyawan yang dipilih secara acak berjumlah 174 karyawan. Variabel pada penelitian ini meliputi, *Co-worker Support (X1)*, *Supervisor Support (X2)*, *Emotional Exhaustion (X3)*, *Depersonalization (X4)*, *Perceived lack of personal accomplishment (X5)*, *Job Satisfaction (Y)*, hasil dari penelitian ini adalah semua variabel berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*.

Kedua, Penelitian dengan judul “*TQM Soft Practices and Job Satisfaction; Mediating Role of Relational Psychological Contract*”. Objek yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu Bank di Negara Pakistan. Responden dari penelitian ini berjumlah 146 responden yang merupakan karyawan dari perusahaan tersebut. Variabel yang digunakan meliputi *Teamwork (X1)*, *Organizational Culture (X2)*, *Reward & Recognition (X3)*, *Education & Training (X4)*, *Relation Psychological Contact (X5)*, dan *Job Satisfaction (Y)*, hasil dari penelitian ini adalah semua variabel berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*.

Ketiga, penelitian dengan judul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Kepemimpinan Situasional terhadap Kepuasan Kerja Toko Buku Uranus”. Objek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, toko buku Uranus Surabaya. Responden dari penelitian ini yaitu, 54 responden yang merupakan karyawan Toko buku Uranus Surabaya. Variabel yang digunakan yaitu ada *Perceived Organizational Support (X1)*, *Kepemimpinan Situasional (X2)*, *Kepuasan Kerja (Y)*, hasil dari penelitian ini adalah semua variabel berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja.

Dari ketiga penelitian terdahulu dapat dikatakan bahwa setiap variabel memiliki pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*. Disini juga ada beberapa perbedaan untuk penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang ini, sebagai berikut :

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

Keterangan	Penelitian Terdahulu			Penelitian Sekarang
Peneliti	Charoensukmongkol, P., Moqbel, M., Gutierrez-Wirsching, S. (2016)	Bari, M., Fanchen, M., Baloch, M. (2016)	Christian, L. (2015)	Donnic, R. (2018)
Obyek penelitian	Dua Universitas Negeri di Texas Selatan	Bank di Pakistan	Toko Buku Uranus Surabaya	PT. Citra Persada Infrastruktur Surabaya
Variabel independen	<i>Co-worker support, Supervisor support, Emotional exhaustion, Depersonalization, Perceived lack of personal accomplishment.</i>	<i>Teamwork, Organizational Culture, Reward and Recognition, Education and Training.</i>	<i>Perceived Organizational Support, Kepemimpinan Situational.</i>	<i>Co-worker Support, Reward & Recognition, Perceived Organizational Support.</i>
Variabel dependen	<i>Job Satisfaction</i>	<i>Job Satisfaction</i>	<i>Kepuasan Kerja</i>	<i>Job Satisfaction</i>

Skala pengukuran variabel	Skala Likert (1 s.d 5)	Skala Likert (1 s.d 5)	Skala Likert (1 s.d 5)	Skala Likert (1 s.d 5)
Jumlah sampel penelitian	174 responden	146 responden	54 responden	127 responden
Lokasi penelitian	Texas, Amerika Serikat	Pakistan	Indonesia	Surabaya, Indonesia
Teknik analisis data	Analisis Regresi Linear Berganda	Analisis Regresi Linear Berganda	Analisis Regresi Linear Berganda	Analisis Regresi Linear Berganda

Sumber : Charoensukmongkol, P., Moqbel, M., Gutierrez-Wirsching, S. (2016), Bari, M., Fanchen, M., Baloch, M. (2016) dan Christian, L. (2015).

2.4 Hipotesis

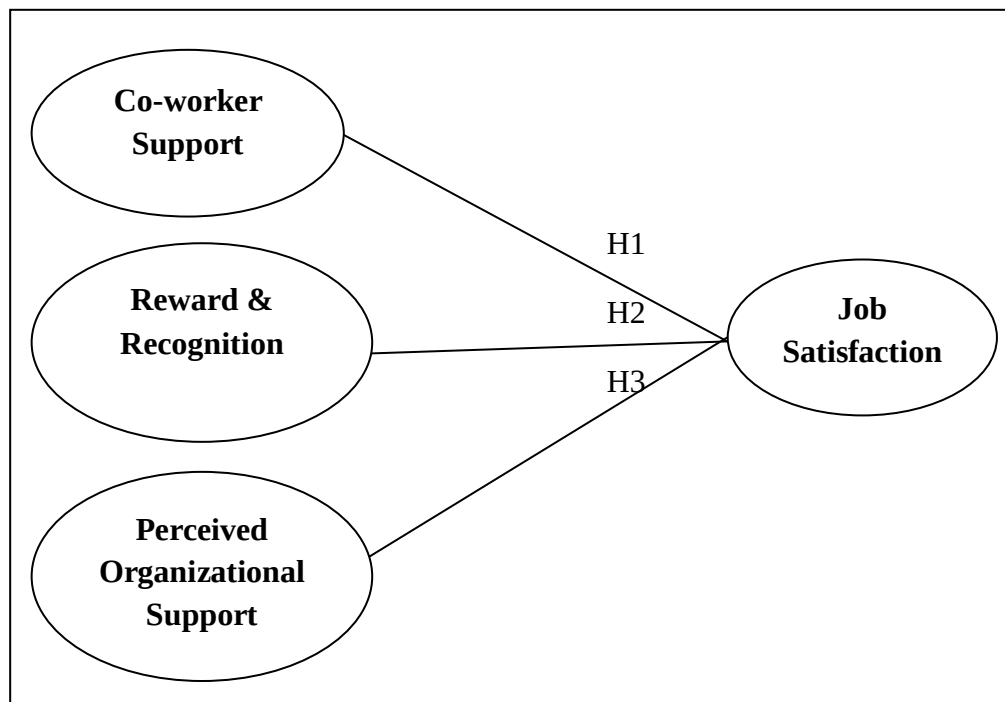
Berdasarkan dari uraian tentang hubungan antar variabel dapat diajukan beberapa hipotesis, sebagai berikut :

Hipotesis 1 : *Co-worker Support* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*

Hipotesis 2 : *Reward & Recognition* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*

Hipotesis 3 : *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*.

2.5 MODEL PENELITIAN



Gambar 2.1
Model Penelitian

Berdasarkan gambar kerangka penelitian diatas, penelitian ini bermaksud untuk menguji faktor-faktor apa saja yang memengaruhi *Job Satisfaction*. Pada gambar diatas tampak bahwa *Co-worker Support*, *Reward & Recognition* dan *Perceived Organizational Support* memengaruhi *Job Satisfaction* secara langsung.

