

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kepuasan Kerja

a. Definisi kepuasan kerja

Kepuasan kerja didefinisikan selaku suasana penuh emosi yang membangkitkan rasa senang hati dari seorang karyawan, mengenai situasi kerja, tugas kerja, dan organisasi secara keseluruhan, Andriani & Disman dalam Andriani et al., (2020:35).

Menurut Priansa dalam Aruan & Fakhri (2015:142) Kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang/suka atau tidak senang/tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya.

Menurut Harahap & Khair (2019), kepuasan kerja ialah perasaan emosional yang menyenangkan ataupun tidak menyenangkan yang dialami karyawan dalam pekerjaannya yang dapat menciptakan suatu yang memenuhi kebutuhan, kemauan, harapan serta tekad pribadinya sehingga membuatnya sangat puas secara lahir batin.

Kepuasan kerja merupakan perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan, yang diciptakan dari mengevaluasi karakteristik karyawan. Karyawan biasanya merasa senang terkait dengan pekerjaannya juga dengan pimpinan dan rekan kerja mereka, dibandingkan dengan pendapatan/gaji dan dengan kesempatan promosi jabatan. Sampai saat ini masih tidak diketahui apa penyebabnya, meskipun kepuasan kerja terlihat relevan diseluruh budaya, tapi sebenarnya terdapat perbedaan kepuasan kerja karyawan pada kultur Barat yang mempunyai tingkat kepuasan kerja yang melebihi kultur Timur menurut Robbins & Judge dalam Andriani et al., (2020:36)

Menurut definisi diatas menunjukkan jika kepuasan kerja pada dasarnya ialah suatu ungkapan perasaan emosional karyawan yang bersifat baik ataupun yang tidak baik dalam memandang pekerjaannya ataupun keadaan lingkungan kerja. Kepuasan kerja merupakan perilaku yang ditujukan oleh seorang karyawan terhadap sesuatu yang disukai yang bersifat relatif, aspek kepuasan kerja yang pekerjaannya ataupun keadaan dirinya, perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan mengaitkan aspek-aspek upah ataupun gaji yang diterima, peluang mengembangkan karir, hubungan dengan pegawai yang lain, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan kualitas pengawasan, sebaliknya perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain usia, keadaan kesehatan, keahlian, pendidikan. Sedangkan ahli lain, berkata kalau kepuasan kerja selaku hasil keseluruhan dari derajat rasa suka ataupun tidak sukanya

tenaga kerja terhadap bermacam aspek dari pekerjaannya. Dengan kata lain kepuasan kerja mencerminkan perilaku tenaga kerja terhadap pekerjaannya.

b. Faktor-faktor kepuasan kerja

Menurut Sinambela, dalam Purnamasari & Ardhyani, (2021:132) berpendapat bahwa terdapat enam faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

- 1) Faktor psikologis, faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan
- 2) Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama pegawai, dengan atasannya, maupun pegawai yang berbeda jenis pekerjaannya.
- 3) Faktor fisik, berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi Kesehatan pegawai, dan sebagainya.
- 4) Faktor finansial, berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya
- 5) Mutu pengawasan, kepuasan pegawai dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan dengan bawahan,

sehingga pegawai akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja.

- 6) Faktor hubungan antar pegawai, antara lain terlihat dari hubungan antar manajer dengan pegawai, factor fisik dan kondisi kerja, hubungan sosial diantar pegawai, sugesti dari teman sekerja, emosi dan situasi kerja.

c. Manfaat kepuasan kerja

Nitisemito (2019) berpendapat bahwa apabila suatu perusahaan mampu mempengaruhi kepuasan kerja, maka perusahaan tersebut akan memperoleh banyak manfaat yang di antaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan.

Di samping manfaat mentah-mentah dari pekerjaan yang lebih cepat diselesaikan, hal tersebut juga akan sangat berperan dalam pengurangan beban kerja (karena telah terselesaikan tepat waktu tanpa menyita waktu lebih).

- 2) Kerusakan akan dapat dikurangi.

Kerusakan dapat dikurangi dengan maksud pekerjaan yang memiliki risiko dapat dikurangi sehingga dapat membuat kepuasan karyawan dalam bekerja.

- 3) Absensi dapat diperkecil.

Kepuasan kerja karyawan sangat berpengaruh pada absensi di mana jika kepuasan kerja karyawan tinggi tingkat absensi akan terus turun dikarenakan karyawan bersemangat.

- 4) Perpindahan karyawan dapat diperkecil.

Perpindahan karyawan diperkecil dikarenakan karyawan merasa puas dan senang dengan pekerjaan yang dilakukan.

- 5) Produktivitas kerja dapat ditingkatkan.

Produktivitas kerja dapat meningkat dikarenakan adanya semangat kerja yang dipacu kepuasan kerja karyawan yang terbilang tinggi.

d. Teori kepuasan kerja

Teori kepuasan kerja berupaya mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan daripada beberapa yang lain. Teori ini pula mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Terdapat beberapa teori tentang kepuasan kerja yaitu :

- 1) Teori Keseimbangan

Menurut teori ini, puas atau tidaknya karyawan merupakan hasil dari membandingkan antara input-outcome. Jadi, jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang maka karyawan tersebut akan merasa puas.

- 2) Teori Perbedaaan

Apabila yang didapat karyawan ternyata lebih besar daripada apa yang diharapkan maka karyawan tersebut menjadi puas. Sebaliknya, apabila yang didapat karyawan lebih rendah daripada yang diharapkan akan menyebabkan karyawan tidak puas.

3) Teori Pemenuhan Kebutuhan

Menurut teori ini, kepuasan karyawan tergantung pada terpenuhi ataupun tidaknya kebutuhan karyawan. Karyawan akan merasa puas apabila dia memperoleh apa yang dibutuhkannya.

4) Teori Pandangan Kelompok

Menurut teori ini, kepuasan karyawan tidaklah tergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, namun sangat tergantung pada pemikiran serta pendapat kelompok yang oleh para karyawan dianggap selaku kelompok acuan.

5) Teori Dua Faktor dari Herzberg

Prinsip teori dua faktor ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda, kepuasan kerja dan tidak kepuasan kerja terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinyu. Dua faktor yang dapat menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg yaitu faktor pemeliharaan dan faktor motivasi. Faktor motivasi adalah faktor-faktro atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan yang terdiri dari pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan untuk memperoleh penghargaan dan promosi jabatan

6) Teori Pengharapan

Pengharapan merupakan kekuatan keyakinan pada suatu perlakuan yang diikuti dengan hasil khusus. Hal ini menggambarkan bahwa

keputusan karyawan yang memungkinkan mencapai suatu hasil dapat menuntun hasil lainnya, ini merupakan pendapat dari Syafrina, (2018).

e. Indikator kepuasan kerja

Pengukuran kepuasan kerja haruslah dilakukan secara objektif melalui analisis dan pengenalan gejala konkret yang menjadi indikasi adanya kepuasan itu sendiri. Menurut Edy Sutrisno (2016:83) mengatakan bahwa yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kepuasan kerja dikaitkan dengan pekerjaannya adalah :

1) Kesempatan Untuk Maju

Dalam hal ini, ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja.

2) Keamanan Kerja

Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama bekerja.

3) Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperoleh.

4) Perusahaan dan Manajemen

Perusahaan dan Manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.

5) Pengawasan

Sekaligus atasannya, supervise yang buruk dapat berakibat absensi dan turnover.

6) Faktor Intristik dari Pekerjaan

Atribut yang ada dalam pekerjaan masyarakat keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

7) Kondisi Kerja

Termasuk kondisi kerja tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.

8) Aspek Sosial dalam Pekerjaan

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam bekerja.

9) Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap pekerjaan.

10) Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dan pension atau rumah merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas. Kondisi pekerjaan

Menurut Luthans dalam Hamdani, et al., (2021:13) indikator kepuasan kerja diukur dari :

- 1) **Isi pekerjaan**, yaitu penampilan tugas yang aktual dan sebagai kontrol pekerjaan. Karyawan merasa puas saat pekerjaan yang diberikan dianggap menarik dan berdedikasi dan memberikan peluang belajar dan menerima tanggung jawab.
- 2) **Supervisi**, yaitu adanya perhatian dan hubungan baik antara pemimpin dengan karyawan, jadi karyawan akan mengira dirinya merupakan bagian penting dari organisasi kerja akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, jika supervisi buruk maka bisa meningkatkan turn over dan absensi karyawan.
- 3) **Keadaan lingkungan**, yaitu situasi yang mendukung dengan adanya sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikan dan mampu menyediakan kondisi kerja yang stabil untuk memberikan kepuasan kerja kepada karyawan.
- 4) **Rekan kerja**, yaitu hubungan pertemanan yang saling mendukung dan saling memperhatikan antar rekan kerja yang akan membuat lingkungan kerja yang nyaman dan hangat sehingga menimbulkan kepuasan kerja karyawan yang baik.

2. Lingkungan Kerja Fisik

a. Definisi Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah keseluruhan atau aspek yang ada disekitar para pegawai yang dapat mempengaruhi dirinya dalam

menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, seperti penerangan, suhu udara, ruang gerak, kemandirian, musik dan lain sebagainya, Alex dalam Rusdiana & Zaqiyah, (2022:103).

Menurut pendapat Sedarmayanti dalam Rahmawati (2014) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja dimana bisa mempengaruhi kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik juga dapat mempengaruhi pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan dan dipengaruhi oleh faktor fisik, kimia, biologis, fisiologis, mental, dan sosial ekonomi. Lingkungan kerja fisik yang bisa membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja. Rasa nyaman itu bisa meningkatkan kinerja dalam diri karyawan tersebut Nitisemito dalam Nuryasin, (2016).

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik merupakan segala sesuatu yang berada di lingkungan kerja perusahaan. Lingkungan kerja fisik sangat berperan penting bagi karyawan dalam suatu perusahaan. Apabila lingkungan kerja fisik yang ada di sekitar karyawan baik, maka kinerja karyawan akan meningkat. Tetapi, apabila lingkungan kerja fisik yang ada di sekeliling karyawan buruk maka akan menyebabkan kinerja karyawan akan menurun dan produktivitas perusahaan akan berkurang.

Pentingnya lingkungan kerja fisik dapat mempengaruhi kesehatan pegawai. Pengaruhnya terhadap efisiensi kantor yang buruk akan mengakibatkan kesalahan-kesalahan, pemanasan dan ventilasi yang jelek

dapat mengakibatkan kekacauan. Moekjizat dalam Rusdiana & Zaqiyah, (2022:104).

b. Jenis-jenis lingkungan kerja fisik

Jenis lingkungan kerja ini terbagi lagi menjadi dua: lingkungan fisik yang berhubungan langsung dan tidak langsung. Lingkungan fisik yang berhubungan langsung meliputi berbagai benda atau fasilitas yang kamu gunakan selama bekerja. Contohnya, mesin kasir, meja, kursi, rak, dan sebagainya. Sedangkan lingkungan yang tidak berhubungan langsung merupakan segala aspek fisik yang tidak bisa disentuh, tetapi masih berpengaruh terhadap pekerjaanmu. Contohnya berupa suhu, pencahayaan, kelembaban, aroma ruangan, dan sebagainya.

Menurut Sedarmayanti dalam Nuryasin (2016) menyatakan bahwa kondisi lingkungan kerja fisik dari suatu perusahaan haruslah nyaman. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi dalam dua kategori, yaitu :

- 1) Lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan pegawai seperti pusat kerja, kursi, meja, dan lain sebagainya
- 2) Lingkungan kerja perantara atau lingkungan kerja umum. Lingkungan kerja perantara dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya teperatur, kelembapan, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna, dan lain-lain yang akan diuraikan sebagai berikut :

a. Kelembaban ditempat kerja

Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara, dan secara bersama-sama antara temperatur, kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya. Suatu keadaan dengan temperatur udara sangat panas dan kelembaban tinggi, akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran, karena sistem penguapan. Pengaruh lain adalah semakin cepatnya denyut jantung karena makin aktifnya peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen, dan tubuh manusia selalu berusaha untuk mencapai keseimbangan antar panas tubuh dengan suhu di sekitarnya.

b. Pencahayaan

Cahaya atau penerangan mempunyai manfaat yang besar bagi karyawan guna mendapatkan keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya cahaya atau penerangan yang terang tetapi tidak menyilaukan. Selain itu cahaya atau penerangan yang kurang jelas akan mempengaruhi kinerja karyawan karena dapat mengganggu proses kerja pada perusahaan.

c. Kebisingan

Kebisingan adalah bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan

menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produksi kerja meningkat. Apabila produksi meningkat, maka kinerja karyawan meningkat pula. Ada tiga aspek yang menentukan kualitas suatu bunyi, yang bisa menentukan tingkat gangguan terhadap manusia, yaitu :

- 1) Lamanya kebisingan
- 2) Intensitas kebisingan
- 3) Frekuensi kebisingan

d. Penggunaan warna

Warna ruangan memiliki pengaruh terhadap semangat kerja para karyawan. Warna ini berpengaruh terhadap kemampuan mata melihat objek dan memberi efek psikologis kepada para karyawan karena warna memiliki pengaruh besar terhadap perasaan seseorang. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, ceria atau sumpek dan lain-lain.

c. Indikator Lingkungan Kerja Fisik

Menurut Sedarmayanti dalam Silitonga (2020:70) yang menjadi indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut :

- 1) **Penerangan**, cahaya atau pencahayaan memiliki manfaat yang sangat besar bagi karyawan demi mendapat keselamatan kerja. Sebab itu perlu

perhatian adanya cahaya yang terang tapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas dapat menyebabkan penglihatan menjadi kurang jelas, sehingga membuat pekerjaan akan menjadi lambat dan banyak mengalami kesalahan yang pada akhirnya akan menghasilkan efisiensi yang kurang pada saat melakukan.

- 2) **Suhu udara di ruang kerja**, adanya aroma yang kurang sedap di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena bisa mengganggu konsentrasi kerja, jika hal tersebut terjadi secara terus-menerus maka akan mempengaruhi kepekaan penciuman. Penggunaan Air Condition (AC) yang benar dapat menjadi salah satu cara yang bisa digunakan untuk menghilangkan aroma yang mengganggu di sekitar tempat kerja.
- 3) **Suara Bising**, bunyi atau suara yang timbul dan tidak diinginkan oleh telinga. Kebisingan di lingkungan kerja dapat disebabkan oleh suara mesin/alat dan suara orang yang berisik. Dalam menyelesaikan pekerjaan karyawan memerlukan konsentrasi, maka dari itu suara bising seharusnya dihindari agar pelaksanaan pekerjaan bisa dilakukan dengan efisien sehingga meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- 4) **Penggunaan warna**, dekorasi berkaitan dengan tata warna yang baik, karena dekorasi tidak hanya berhubungan dengan hasil ruang kerja tapi juga dengan mengatur tata letak, warna, perlengkapan dan yang lainnya untuk bekerja.

- 5) **Ruang Gerak**, Tata ruang kerja yang baik adalah tata ruang kerja yang dapat mencegah timbulnya gangguan keamanan dan keselamatan kerja bagi semua karyawan yang bekerja didalamnya. Barang-barang yang diperlakukan dalam ruangan kerja harus ditempatkan sedemikian rupa sehingga tidak menimbulkan gangguan terhadap para karyawan. Ruang kerja hendaknya didesain sedemikian rupa sehingga memberikan kesan nyaman bagi para karyawan. Dengan adanya tempat kerja yang nyaman maka karyawan akan lebih meningkatkan kinerja pada suatu perusahaan.
- 6) **Keamanan**, untuk melindungi tempat dan kondisi lingkungan kerja agar tetap dalam keadaan aman, perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh sebab itu faktor keamanan keberadaannya perlu direalisasikan.

Menurut Puspa (2021:16) Indikator di dalam lingkungan kerja fisik meliputi sebagai berikut:

- 1) Penerangan

Penerangan yang cukup akan sangat mempengaruhi kinerja pegawai, karena mereka dapat lebih cepat menyelesaikan 17 tugas-tugasnya, matanya tidak mudah lelah karena cahaya yang terang dan kesalahan-kesalahan dapat dihindari.

2) Warna

Warna tidak hanya mempercantik lingkungan fisik tempat kerja tetapi juga memperbaiki kondisikondisi di dalam mana pekerjaan kantor itu dilakukan.

3) Udara

Pertukaran udara yang cukup dalam ruangan menyebabkan kesegaran fisik pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Sebaliknya pertukaran udara yang kurang akan dapat menimbulkan rasa pengap sehingga mudah menimbulkan kelelahan dari pegawai.

4) Suara

Suara bising yang keras, tajam dan tidak terduga adalah penyebab gangguan yang kerap dialami pekerja tulis menulis. Gangguan ini seringkali didiamkan saja walaupun tindakan perbaikan yang perbaikan yang sederhana dapat dilakukan apabila waktu dan pikiran diluangkan untuk masalah itu.

5) Musik

Musik dipergunakan untuk membantu pekerjaan, karena musik mempunyai kekuatan psikologis untuk menghasilkan pola tingkah laku yang baik.

3. Beban Kerja

a. Definisi Beban Kerja

Kelangsungan aktivitas sebuah perusahaan sedikit banyaknya bergantung pada seberapa banyak jumlah pekerjaan yang harus

diselesaikan oleh pegawai atau karyawan pada sebuah perusahaan. Pekerjaan memegang peranan terpenting dalam komponen organisasi. Hal ini, disebabkan karena pekerjaan merupakan bukti konkrit dari keberadaan suatu organisasi. Disamping itu pekerjaan juga merupakan alat atau media mewujudkan suatu tujuan organisasi.

Sebelum menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepada setiap karyawan diperlukan perhitungan beban kerja yang diharapkan mampu memberikan keterangan mengenai pelaksanaan pekerjaan. Beban kerja diartikan sebagai sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan.

Yusuf dalam Hamdani, et al., (2021:15) berpendapat bahwa beban kerja adalah kondisi kerja yang dijelaskan tugasnya dan harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit kuantitatif, yaitu yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada karyawan untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit kualitatif, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau mengerjakan tugas tidak memakai keterampilan atau potensi dari karyawan.

Menurut Nabawi, (2019) Beban kerja adalah proses penyelesaian tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilakukan oleh seseorang dalam keadaan normal dan jangka waktu tertentu yang semuanya berhubungan dengan indikatornya.

Beban kerja yang terlalu berlebihan akan dapat menimbulkan kelelahan (baik fisik maupun mental) dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit akan menimbulkan kebosanan dan rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial juga membahayakan pekerja Manuaba dalam Wijaya (2018:280)

b. Dampak kelebihan beban kerja

Menurut pendapat Irawati & Carollina (2017) beban kerja yang berlebihan dapat memberikan dampak yang tidak baik, yaitu bisa mengakibatkan timbulnya rasa lelah baik secara fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit disebabkan karena pengurangan gerak dalam bekerja akan menimbulkan kebosanan. Rasa bosan dalam melakukan pekerjaan yang sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial dapat membahayakan karyawan.

Manuaba dalam Irawati, Rusda dan Carolina, Dini A. (2017:53) Beban kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi karyawan, dampak negatif tersebut dapat berupa :

1) Kualitas kerja menurun

Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga kerja tidak sesuai dengan standar.

2) Keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak memuaskan.

3) Kenaikan tingkat absensi

Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

c. Indikator Beban Kerja

Menurut Tarwaka dalam Hamdani, (2021:18) yang menjadi indikator dari beban kerja adalah sebagai berikut :

1) Tuntutan tugas

Argumen tentang faktor ini adalah beban kerja dapat ditentukan dengan menganalisis tugas yang dilakukan oleh karyawan. Namun, perbedaan setiap individu harus selalu diperhitungkan.

2) Kemampuan

Kecakapan atau keahlian setiap individu untuk menyelesaikan pekerjaannya atau menguasai hal-hal yang ingin dikerjakan dalam suatu pekerjaan.

3) Performansi

Merupakan pencapaian hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan. Penilaian terhadap performance atau disebut juga kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting. Penilaian dimaksud bisa dibuat sebagai masukan guna mengadakan perbaikan untuk peningkatan kinerja organisasi pada waktu berikutnya

4) Pembagian tugas

Yaitu memberikan penugasan kepada karyawan yang harus dipertanggung jawabkan untuk memperdalam pengetahuan dan pengembangan diri guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut Ibid dalam Fajarullaili, (2018:18) indikator beban kerja terdiri dari:

1) Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud yakni bagaimana cara karyawan dapat memahami suatu pekerjaannya dengan baik yang sesuai dengan bidangnya yang didukung dengan adanya SOP (Standart Operating Procedure) yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Karyawan dapat memahami adanya SOP tersebut baik dari segi tugas, jam kerja dan sebagainya. SOP juga memudahkan karyawan dalam mengoperasikan

pekerjaan yang sudah ditentukan, meminimalisir kesalahan dalam mengerjakan tugas.

2) Penggunaan Waktu

Penggunaan waktu yang tepat dan sesuai dengan ketentuan perusahaan tentunya akan meminimalisir beban kerja karyawan. Tetapi apabila suatu organisasi tidak mempunyai ketentuan waktu kerja bahkan tidak konsisten dengan ketentuan waktu yang sudah ditentukan maka akan menjadikan penyempitan pada penggunaan waktu kerja karyawan. Seperti dalam suatu perusahaan untuk perharinya sudah ditargetkan seberapa banyak tugas yang harus diselesaikan, tetapi faktanya pekerja tidak dapat memenuhi target yang sudah ditetapkan, dikarenakan kurang seimbang antara beban kerja dan kemampuan karyawan. Karena proses penyelesaian tugas tentunya membutuhkan energi, baik fisik maupun psikis yang baik. Atau, misalnya dalam suatu perusahaan yang memberikan pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam setengah hari, maka sisa waktu tersebut yang menjadikan karyawan lebih merasa bosan. Alangkah baiknya perusahaan memperhatikan hal ini guna untuk kebaikan perusahaan dan karyawan yang bekerja didalamnya.

3) Target yang harus dicapai

Ketetapan target yang dibuat oleh karyawan akan mempengaruhi beban kerja yang didapat oleh karyawan. Semakin sedikit waktu yang didapat oleh karyawan.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun Peneliti, dan Identitas Jurnal	Jurnal	Data Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Tjandra, Devin N., & Setiawati, M. (2014). Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa, 2 (1)	Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepemimpinan, Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Food And Beverage "X" Hotel Surabaya	Variable Bebas: 1.Lingkungan Kerja 2.Kepemimpinan 3. Motivasi Variable Terikat: Kepuasan Kerja	Regresi linear	Hanya variabel motivasi yang memiliki pengaruh positif dan signifikan. Variabel lingkungan kerja dan kepemimpinan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja, karena nilai signifikansi KARYAWAN FOOD AND BEVERAGE "X" HOTEL SURABAYA.

No	Nama Peneliti, Tahun Peneliti, dan Identitas Jurnal	Jurnal	Data Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
2.	Raditya, K., & Indrawati, Ayu D., (2016). Jurnal Manajemen Unud, 5 (2)	Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Kompensasi Finansial terhadap Kepuasan Kerja Bagian Tukang Jahit Yara Garment	Variabel Bebas: 1.Lingkungan Kerja Fisik 2. Kompensasi Finansial Variable Terikat: 1. Kepuasan Kerja	Analisis Regresi Linier Berganda	Lingkungan kerja fisik dan kompensasi finansial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan bagian tukang jahit Yara Garment. Adj R Square : 53,3%
3.	Iroth, A., K., Victor P., & Datulong, Lucky O. H. (2018). Jurnal EMBA, 6 (4)	Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Fisik Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Beberapa Karyawan	Variabel bebas : 1. Kompensasi (X1) 2. Lingkungan kerja fisik (X2) 3. Beban kerja (X3) Variabel terikat :	Analisis regresi linear berganda	Secara parsial kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan, pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja karyawan

No	Nama Peneliti, Tahun Peneliti, dan Identitas Jurnal	Jurnal	Data Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
		Restoran Di Manado	1. Kepuasan kerja (Y)		berpengaruh positif dan signifikan, dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan berpengaruh tidak signifikan pada beberapa karyawan restoran di Manado. Adj R Square : 49,9%
4.	Pajian, Anugrah Hutami P. (2019). Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis, 5 (3)	Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kanto PT.	Variabel Bebas: 1. Beban Kerja 2. Kompensasi Variabel Terikat: 1. Kepuasan Kerja	Partial Least Square	Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

No	Nama Peneliti, Tahun Peneliti, dan Identitas Jurnal	Jurnal	Data Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
		Tri Poda Parama)			
5.	Irma, A., & Yusuf M. (2020). Jurnal Manajemen, 12 (2)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	Variable bebas : 1. Lingkungan kerja (X1) Variable terikat : 1. Kepuasan kerja (Y)	Teknik analisis regresi sederhana	Terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Koperasi dan UMKM Kab. Bima. Adj R Square : 54,5%
6.	Fahira, Jihan N.,etc all (2022). Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan, 3 (1)	Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang	Variable Bebas : 1.Beban Kerja 2. Lingkungan Kerja Variable Terikat: 1.Kepuasan Kerja	Analisis regresi berganda	variabel beban kerja (X1) dan variabel lingkungan kerja (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan kerja karyawan (Y) di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang. Adj R Square : 61,3%

No	Nama Peneliti, Tahun Peneliti, dan Identitas Jurnal	Jurnal	Data Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
7.	Astika, E. et all. (2022). JMari, 3 (1)	Effect Of Work Environment And Workload On Employee Satisfaction	Independent variable : 1. Work environment (X1) 2. Workload (X2) Dependent variable: 1 Job Satisfaction (Y)	The analysis technique used in this study is multiple regression, classical assumptions, hypothesis testing, and coefficient of determination	The results of the study indicate that there is a significant and positive effect of work environment variables on employee job satisfaction variables at PT Mahkota Group. There is a significant and negative effect of workload variables on employee job satisfaction variables at the PT Mahkota Group company and there is a significant and simultaneous influence on work environment and workload variables on

No	Nama Peneliti, Tahun Peneliti, dan Identitas Jurnal	Jurnal	Data Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
					employee job satisfaction at PT Mahkota Group companies. Adj R Square : 59,9%
8.	Yuananda, R., & Indriati, Inayat H. (2022). KINERJA : Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 19 (2)	Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja karyawan manna kampus (mirota kampus) C. Simanjuntak Yogyakarta	Variabel Bebas : 1 Kompensasi 2 Beban Kerja 3 Lingkungan Kerja Variabel terikat : 1 Kepuasan Kerja	Analisis regresi linear berganda	Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dan Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

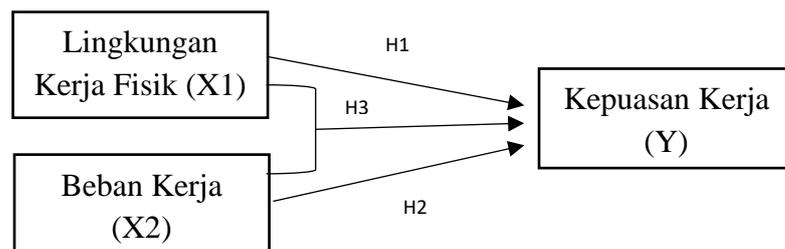
No	Nama Peneliti, Tahun Peneliti, dan Identitas Jurnal	Jurnal	Data Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
					Adj R Square : 64,9%
9.	Fatinah, Izzeti, etc all. (2023). JUMAD, 1 (4)	Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Diva Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo	Variabel bebas : 1. Beban kerja 2. Lingkungan kerja 3. Kompensasi Variabel terikat : 1. Kepuasan Kerja	Analisis regresi linear berganda	variabel beban kerja, lingkungan kerja, dan kompensasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan DIVA Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo Adj R Square : 72,7%
10.	Andreas, Farrel, etc all. (2023). JURNAL MANEKSI, 12 (2)	Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pd Sahang Mas	Variabel Bebas : 1.Lingkungan Kerja Fisik Variable Terikat:	Analisis regresi linear	Lingkungan kerja fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PD Sahang Mas.

No	Nama Peneliti, Tahun Peneliti, dan Identitas Jurnal	Jurnal	Data Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
			1. Kepuasan Kerja		

C. Kerangka pemikiran

Dari beberapa penjelasan yang dikemukakan diatas, di ambil kesimpulan bahwa lingkungan kerja fisik dan beban kerja berpengaruh terhadap Kepuasan kerja karyawan ADA Swalayan.

Dengan demikian, maka dapat dibuat sebuah kerangka berfikir sebagai berikut:



Gambar 1
Kerangka Penelitian

D. Hipotesis penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian. Hipotesis ini adalah:

1. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Lingkungan kerja fisik dalam perusahaan atau organisasi dapat mempengaruhi kinerja dan produktivitas kerja karyawan. Semakin banyak aspek di dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan karyawan, maka akan semakin besar tingkat kenyamanan yang dirasakan. Lingkungan kerja sebagai segala hal yang ada di sekitar karyawan dan yang mempengaruhi mereka dalam bekerja dan menjalankan tugas.

Lingkungan kerja fisik adalah keseluruhan atau aspek yang ada disekitar para pegawai yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, seperti penerangan, suhu udara, ruang gerak, keamanan, musik dan lain sebagainya Alex dalam Rusdiana & Zaqiyah, (2022). Menurut penelitian yang dilakukan Raditya & Indrawati (2016) bagian tukang jahit di Yara Garmen, penelitian yang dilakukan Iroth et al., (2018) pada beberapa karyawan restoran di Manado menjelaskan tentang adanya pengaruh positif antara lingkungan kerja fisik dengan kepuasan kerja.

Sebaliknya, dalam penelitian yang dilakukan Istiatin (2022) pada Kecamatan Bayat Kab. Klaten menyimpulkan bahwan antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja karyawan tidak berpengaruh signifikan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut.

H1: Lingkungan Kerja Fisik (X1) terhadap Kepuasan kerja karyawan (Y) ADA Swalayan.

2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Beban kerja yang bersifat fisik, mental dan pikiran yang berjangka panjang, dari beban kerja sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Akan tetapi beban kerja pada karyawan bukan hanya satu hal yang berdampak buruk bagi karyawan tersebut, beban kerja juga bisa memberikan dampak positif pada karyawan untuk mendapatkan sesuatu dengan kemauan dan semangat yang dimiliki dalam menjalankan suatu pekerjaan.

Kondisi dari beban kerja yang diterima karyawan dalam melakukan pekerjaan secara langsung maupun tidak langsung akan memberikan dampak terhadap kepuasan kerja karyawan. Yusuf dalam Hamdani, et al., (2021) berpendapat bahwa beban kerja adalah kondisi kerja yang dijelaskan tugasnya dan harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit kuantitatif, yaitu yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada karyawan untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit kualitatif, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau mengerjakan tugas tidak memakai keterampilan atau potensi dari

karyawan. Dalam penelitian yang dilakukan Cornelia & Andi, (2022) pada pegawai Diskretariat Daerah Kab. Enrekang., penelitian yang dilakukan oleh Fatimah, (2023) pada karyawan DIVA Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo menjelaskan tentang adanya pengaruh positif antara beban kerja dengan kepuasan kerja.

Sebaliknya, hasil penelitian Saputra, (2021) menjelaskan tentang tidak berpengaruh signifikan positif antara beban kerja dengan kepuasan kerja.

Sehingga berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H2: Beban kerja (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan kerja karyawan (Y)

ADA Swalayan.

3. Pengaruh lingkungan kerja fisik dan beban kerja terhadap kepuasan kerja

Beban kerja yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaan maupun lingkungan kerjanya akan memberikan dampak pada kepuasan kerja. Jika beban kerja rendah maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Beban kerja yang dirasakan karyawan juga tidak terlepas dari faktor kepuasan kerja yang dirasakan karyawan. Selain beban kerja sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Ini berarti, jika seorang karyawan mendapatkan lingkungan kerja yang baik maka akan menunjukkan kepuasan kerja, karyawan yang mendapatkan lingkungan kerja yang baik pasti akan memberikan hasil kerja yang optimal terhadap perusahaan, dan

akan melakukan semua tugas yang diberikan dengan hasil yang terbaik untuk organisasi atau perusahaan.

Lingkungan kerja fisik dan beban kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuananda & Indriati (2022) lingkungan kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan manna kampus (mirota kampus) C. Simanjuntak Yogyakarta.

Selanjutnya penelitian Fatinah (2023) Lingkungan kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan DIVA Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti menyusun hipotesis adalah :

H3 : Lingkungan kerja fisik (X1) dan beban kerja (X2) berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) ADA Swalayan