

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja di definisikan sebagai sikap karyawan terhadap pekerjaannya, karyawan akan bersikap positif kepada tugas perusahaan apabila kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan juga tinggi, begitu sebaliknya karyawan akan bersikap negatif kepada tugas yang di embannya ketika mereka tidak puas terhadap pekerjaannya.

Afandi (2021) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasional, memenuhi standar kinerja, hidup dengan kondisi kerja yang ideal.

Melihat uraian yang diatas maka dapat dikatakan bahwa untuk memenangkan persaingan, maka setiap orang harus membangun perencanaan yang baik dengan menciptakan kinerja kerja yang berkualitas, komitmen jangka panjang, strategi pemasaran yang efektif serta inovasi dan kreativitas. Dengan demikian, maka kepuasan kerja yang diciptakan akan menjadi kuat akan menghasilkan kepuasan kerja yang tinggi.

#### **1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja, dan hal – hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis, (Edy Sutrisno 2019, .74). Ahli lain mengatakan bahwa Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya, Sutrisno(2019,.75).

Sehingga dapat disimpulkan pengertian kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai – nilai penting pekerjaan.

Kepuasan kerja memiliki beberapa bagian penting yang kesemuanya itu tidak dapat dipisahkan dengan lainnya. Menurut Nitisemito (2019:89) manfaat dari kepuasan kerja terdiri dari :

1. Pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan

Pekerjaan lebih cepat di selesaikan hal tersebut sangat berperan dalam membuat karyawan menjadi puas disamping itu pekerjaan yang lebih cepat diselesaikan mengurangi beban kerja.

2. Kerusakan akan dapat dikurangi

Kerusakan aan 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 dimana jika kepuasan kerja karyawan sangat tinggi tingkat absensi akan terus turun dikarenakan karyawan bersemangat.

4. Perpindahan karyawan dapat diperkecil  
Perpindahan karyawan diperkecil dikarenakan karyawan merasa pas 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.

## 2. Kepuasan Kerja

Banyak pendapat yang menyampaikan tentang kepuasan kerja.

Handoko ( 2020:193) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah :

“ pendapatan karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja”.

Melihat uraian diatas maka dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja hanya dapat diciptakan jika kepuasan karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung mengakui keberadaan kepuasan tersebut. Tanpa adanya pengakuan dari karyawan maka nilai sebuah kepuasan kerja akan menjadi tiada artinya. Oleh sebab itu dalam mendesaian sebuah kepuasan kerja seseorang maupun perusahaan seharusnya melihat dari sudut pandang apa yang ada di benak

pikiran bagi karyawan. Jika hal tersebut dilakukan maka tentunya kepuasan kerja yang diciptakan akan mudah diterima oleh perusahaan.

Sehubungan dengan hal tersebut maka setiap orang maupun perusahaan harus memahami dengan baik lima unsur kepuasan kerja dilihat dari sudut pandang karyawan Afandi (2018:73) yang meliputi :

1. Pemenuhan kebutuhan ( *Need fulfillment*) Kepuasan ditentukan oleh tingkat karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.
2. Perbedaan (*Discrepancies*) Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas apabila menerima manfaat kepuasan kerja.
3. Pencapaian nilai ( *Value attainment*) Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individu yang penting.
4. Keadilan (*Equity*) Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlukan di tempat kerja.
5. Budaya Organisasi (*Organization Culture*) Dalam sebuah organisasi yang terjalin budaya kerja yang baik dan harmonis maka pegawai akan merasa puas bekerja dan berupaya bekerja dengan baik.

### **Indikator Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan kepuasan karyawan. Operasionalisasi pengukuran kepuasan kerja bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan (importance), kinerja, dan faktor ideal, Edy Sutrisno (2019:74).

Menurut Hasibuan (2019:10) Indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

1. Upah
2. Promosi
3. Pekerjaan
4. Rekan kerja dan kondisi kerja.

Menurut Bayuaji dan Jufrizen (2021) definisi kepuasan kerja adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Konsep Kualitas layanan dalam penelitian ini diadopsi dari dimensi kualitas layanan berdasarkan konsep Armaniah, et al (2019:33-46) yang meliputi aspek:

1. *Tangible*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Empathy*
5. *Assurance*

#### 2.1.2 Motivasi Kerja

Selain kepuasan kerja, faktor lainnya yang biasanya sangat mempengaruhi motivasi karyawan dalam melakukan riset penelitian adalah faktor yang khususnya motivasi. Karyawan biasanya akan mencari motivasi karyawan pada perusahaan. Oleh sebab itu motivasi memiliki peranan penting dalam proses penelitian.

##### 1. Pengertian Motivasi Kerja

Keberhasilan pengelolaan perusahaan sangat ditentukan oleh aktivitas sumber daya manusia yang dimiliki, dalam hal ini seorang manajer harus dapat memelihara prestasi pegawainya dengan memberikan motivasi. Seorang karyawan dapat memberikan hasil kerja yang baik jika motivasi yang baik dengan kontribusi kerja yang baik. Motivasi dapat diartikan sebagai "*Driving Force*" yang menggerakkan manusia untuk bertingkah laku dan berbuat dengan tujuan tertentu.

Motivasi berasal dari kata Latin yaitu "*Movere*" yang berarti dorongan atau daya penggerak. Pemberian motivasi ini untuk mendorong gairah atau semangat kerja bawahan agar mau bekerja keras dengan memberikan kemampuannya dalam

mewujudkan tujuan perusahaan. Motivasi diperlukan bagi karyawan agar dapat memberikan kinerja terbaik bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya.

“ Motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktifitas dengan keikhlasan, senang hati dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dia lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas”. (Afandi 2018).

“ Motivasi dapat pula dikatakan sebagai energy untuk membangkitkan dorongan dalam diri”, (Mangkunegara 2017).

“ Motivasi adalah seperangkat kekuatan baik yang berasal dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang yang mendorong untuk memulai berperilaku kerja sesuai dengan format, arah, identitas, dan jangka waktu tertentu”, (Suwanto 2020).

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan faktor pendorong yang dapat memberikan rangsangan bagi seorang individu dalam melakukan sesuatu untuk memuaskan kebutuhannya.

## 2. Tujuan Motivasi

Suatu perusahaan dalam memotivasi karyawan tentulah memiliki tujuan tertentu, dibawah ini tujuan- tujuan motivasi yaitu :

1. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan.
2. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
3. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
4. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan.
5. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan.
6. Mengefektifkan pengadaan karyawan.
7. Menciptakan suasana dan hubungan yang baik.
8. Meningkatkan kreatifitas dan partisipasi karyawan.
9. Mempertinggi tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat bahan baku.

### 3. Faktor – faktor Mempengaruhi Motivasi

Menurut Sutrisno (2019,116) menyatakan motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Widiasworo(2019:29-38) juga mengatakan bahwa motivasi sebagai suatu proses dimana kebutuha-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu, Faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor eksternal dan internal yang berasal dari karyawan, sebagai berikut :

#### a. Faktor Internal

Faktor internal yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi kepada seseorang antara lain:

1. Keinginan untuk hidup keinginan untuk mencakup kebutuhan untuk:
  - a. Dapatkan kompensasi yang layak
  - b. Pekerjaan tetap meskipun penghasilnya tidak begitu memadai
  - c. Kondisi kerja yang aman dan nyaman.
2. Keinginan untuk dapat memiliki keinginan untuk dapat memiliki sesuatu dapat mendorong seseorang ntuk melakukan pekerjaan.
3. Keinginan untuk mendapatkan penghargaan seseorang ingin bekerja karena keinginan untuk diakui, dihormati oleh atasan untuk mendapatkan pujian hasil kerja yang bagus.
4. Keinginan untuk pengakuan keinginan untuk pengakuan dapat mencakup hal-hal seperti:
  1. Adanya pengharagaan terhadap prestasi
  2. Adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak
  3. Pimpinan yang adil dan bijaksana
  4. Perusahaan tempat kerja dihargai oleh masyarakat.
5. Hasrat akan kekuasaan akan mendorong seseorang untuk bekerja. Apabila keinginan untuk berkuasa atau menjadi kepala.

#### b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal tidak kalah peranannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang, faktor-faktor eksternal itu:

1. Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah keseluruhan saran dan prasana kerja disekitar pegawai yang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan.

2. Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan sumber pendapatan utama bagi karyawan untuk menghidupi diri sendiri dan keluarganya.

3. Pimpinan yang baik

Pimpinan yang baik dalam suatu pekerjaan adalah memberikan arahan, bimbingan kerja bagi pegawai, agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik tanpa melakukan kesulitan dalam bekerja.

4. Adanya jaminan pekerjaan

Mereka bekerja tidak hanya hari ini, tetapi mereka berharap mereka akan bekerja sesuai dengan cukup umur di satu perusahaan.

5. Peraturan yang fleksibel

Peraturan melindungi dan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik. Semua peraturan yang berlaku di dalam perusahaan perlu di informasikan secara jelas kepada karyawan.

#### Indikator Motivasi Kerja

Menurut Mangkunegara (2017:101) indikator dalam motivasi kerja, yaitu:

1. Kebutuhan fisiologis
2. Kebutuhan rasa aman
3. Kebutuhan sosial
4. Kebutuhan harga diri
5. Kebutuhan aktualisasi diri

### **2.1.3 Kompetensi Kerja**

Pengertian kompetensi kerja

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut Wibowo (2010:324).

Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu Wibowo (2010:330) memberikan lima kategori kompetensi yang terdiri dari:

1. *Task achievement* sebagai kategori kompetensi terkait dengan kinerja yang ditunjukkan oleh orientasi pada hasil, mengelola kinerja, mempengaruhi, inisiatif, efisiensi produksi, fleksibilitas, inovasi, peduli pada kualitas, perbaikan berkelanjutan dan keahlian teknis.
2. *Relationship* sebagai kategori kompetensi terkait dengan kemampuan komunikasi dan bekerja baik dengan orang lain dan memuaskan kebutuhannya. Relationship meliputi kerjasama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antar pribadi, kecerdasan organisasi, membangun hubungan, penyelesaian konflik, perhatian pada komunikasi dan sensitivitas lintas budaya.
3. *Personal attribute* sebagai bentuk kompetensi intrinsik individu dan terkait dengan bagaimana seseorang berpikir, merasa, belajar dan berkembang. Personal attribute meliputi integritas dan kejujuran, pengembangan diri, ketegasan, kualitas keputusan, manajemen stress, berpikir analitis dan berpikir konseptual.
4. *Managerial* sebagai kompetensi yang berkaitan dengan pengelolaan, pengawasan, menjaga (maintain) perilaku manusia menuju pada pencapaian tujuan. Dan mengembangkan orang. Kompetensi manajerial berupa kemampuan dalam memotivasi, memberdayakan dan mengembangkan orang lain.
5. *Leadership* sebagai kompetensi terkait dengan kemampuan memimpin organisasi dan orang untuk mencapai maksud, visi dan tujuan organisasi. Ia meliputi kepemimpinan visioner, berpikir strategis, orientasi, kewirausahaan, manajemen perubahan,



membangun komitmen organisasional, membangun fokus dan maksud, dasar-dasar serta nilai-nilai.

### **Indikator kompetensi kerja**

Menurut Rahmat (2019) menyatakan bahwa terdapat 5 (Lima) karakteristik kompetensi sebagai indikator yang dapat mengukur kompetensi yaitu:

1. Pengetahuan (*knowledge*)
2. Pemahaman (*understanding*)
3. Kemampuan/keterampilan (*skill*)
4. Nilai (*value*)
5. Sikap (*attitude*).

#### **1.1.2 Kinerja karyawan**

Istilah kinerja berasal dari job performance atau actual performance ( prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang ) pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan dalam mencapai tujuan.

Menurut Robbins (2003) bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi.

Sedangkan Cormick dan Tiffin, mengemukakan kinerja adalah kuantitas, kualitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

##### **1. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi kinerja**

Di dalam dunia kerja, ada yang banyak faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ada yang berasal dari internal dan eksternal perusahaan maupun dari diri karyawan itu sendiri serta dari lingkungan sekitar perusahaan. Jika kinerja karyawan baik, maka target dan sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah perusahaan akan lebih

mudah tercapai. Demikian sebaliknya jika kinerja karyawan buruk, maka target sasaran yang ingin dicapai akan dampak buruk.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di tempat kerja, mulai dari motivasi, lingkungan, karir, hingga kompensasi. Penting bagi sebuah perusahaan untuk tidak mengabaikan kebutuhan-kebutuhan dari karyawan tersebut, agar performa setiap karyawan tetap baik. Berikut ini adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu:

1. Motivasi
2. Lingkungan Kerja
3. Kepemimpinan
4. Pengembangan Karir
5. Insentif dan Kompensasi
6. Kebijakan Perusahaan

### **Evaluasi Kinerja Karyawan**

Evaluasi kinerja karyawan adalah proses penting dalam mengukur dan menilai kinerja karyawan di tempat kerja. Evaluasi kinerja karyawan dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan, serta memberikan umpan balik yang berguna untuk pengembangan karyawan di masa depan.

### **Metode Evaluasi Kinerja Karyawan**

Beberapa metode evaluasi kinerja karyawan yang umum digunakan di perusahaan:

1. Evaluasi oleh atasan langsung
2. Evaluasi oleh rekan kerja
3. Evaluasi oleh bawahan
4. Evaluasi oleh diri sendiri
5. Evaluasi oleh pelanggan atau pengguna layanan

### **Manfaat Evaluasi Kinerja Karyawan**

Evaluasi kinerja karyawan memiliki beberapa manfaat, antara lain:

1. Menilai kinerja karyawan secara objektif

2. Memberikan umpan balik yang berguna untuk pengembangan karyawan di masa depan
3. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan
4. Menetapkan tujuan kinerja yang jelas dan terukur
5. Mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka
6. Mengidentifikasi karyawan yang berkinerja tinggi untuk dijadikan contoh dan karyawan yang berkinerja rendah untuk perbaikan.

#### Tantangan Evaluasi Kinerja Karyawan

Evaluasi kinerja karyawan dapat memiliki beberapa tantangan, antara lain:

1. Biasa evaluasi oleh penilai
2. Kesulitan dalam mengukur kinerja karyawan secara akurat
3. Kesulitan dalam mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan
4. Karyawan yang merasa tidak nyaman atau tidak percaya dengan proses evaluasi kinerja
5. Kesulitan dalam menyampaikan umpan balik yang konstruktif kepada karyawan.

#### **Indikator Kinerja Karyawan**

Maka uraian diatas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa dari teori yang dapat disampaikan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tidak hanya berasal dari diri karyawan tersebut melainkan dari banyak faktor yaitu, seperti dorongan atau bimbingan orang lain bahkan fasilitas mendukung dari perusahaan tersebut.

Indikator kinerja karyawan adalah alat untuk mengukur sejauh mana karyawan telah mencapai tujuan perusahaan dan bagaimana karyawan berkontribusi terhadap keberhasilan perusahaan. Berikut ini adalah beberapa indikator kinerja karyawan beserta penjelasannya:

### 1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja mengukur sejauh mana karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Indikator kualitas kerja meliputi ketepatan waktu, ketepatan dalam penyelesaian tugas, dan kualitas hasil kerja yang dihasilkan.

### 2. Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja mengukur seberapa efisien karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan seberapa banyak karyawan mampu menghasilkan output dalam waktu yang ditentukan. Indikator produktivitas kerja meliputi jumlah produksi atau penjualan, jumlah tugas yang diselesaikan dalam waktu yang ditentukan, dan efisiensi dalam penggunaan waktu dan sumber daya.

### 3. Kehadiran Kerja

Kehadiran kerja mengukur seberapa sering karyawan hadir di tempat kerja sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditetapkan. Indikator kehadiran kerja meliputi absensi, keterlambatan, dan cuti yang diambil.

### 4. Disiplin Kerja

Disiplin kerja mengukur seberapa patuh karyawan dalam mengikuti aturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Indikator disiplin kerja meliputi kepatuhan terhadap jadwal kerja, aturan keselamatan kerja, dan prosedur penggunaan alat atau peralatan kerja.

### 5. Kerjasama Tim

Kerjasama tim mengukur seberapa baik karyawan dalam bekerja sama dengan anggota tim lainnya untuk mencapai tujuan bersama. Indikator kerjasama tim meliputi kemampuan berkomunikasi, kemampuan untuk memecahkan masalah bersama, dan kemampuan untuk berkontribusi dalam mencapai tujuan tim.

### 6. Inovasi

Inovasi mengukur seberapa kreatif dan inovatif karyawan dalam memberikan ide-ide

baru untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Indikator inovasi meliputi kemampuan untuk berpikir kreatif, kemampuan untuk menciptakan ide baru, dan kemampuan untuk menerapkan ide-ide baru dalam pekerjaan sehari-hari.

## 2. Dimensi kinerja

Menurut Anwar dan Komariyah (2018) menyatakan bahwa dimensi kinerja yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Target merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan
2. Kualitas merupakan hasil yang dicapai, dan ini adalah elemen penting, karena kualitas merupakan kekuatan dalam mempertahankan kepuasan kerja
3. Waktu penyelesaian merupakan penyelesaian yang tepat waktu dan atau penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Ini adalah modal untuk membuat kepercayaan karyawan. Pengertian kepuasan karyawan disini berlaku juga terhadap layanan pada bagian lain di lingkup internal perusahaan.
4. Taat asas merupakan transparan, dan dapat di pertanggung jawabkan, tidak saja memenuhi target, kualitas dan tepat waktu tapi juga harus dilakukan dengan cara yang benar.

### 4.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan keputusan pembelian relatif banyak dilakukan. Namun demikian penelitian tersebut memiliki variasi yang berbeda seperti penggunaan variabel independen, lokasi penelitian, jumlah responden yang berbeda dan lain sebagainya. Beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan keputusan pembelian dapat disajikan di bawah ini.

Ayu Rachmawati Putri (2021) melakukan penelitian tentang pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian Syariah Setia Budi Medan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 30 orang responden dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa 27,80% keputusan pimpinan dapat dijelaskan oleh pengaruh motivasi kerja, terhadap kinerja karyawan, tempat, orang, proses, bukti fisik dan presentasi. Hasil uji serempak (simultan) menunjukkan bahwa variabel Pengaruh kepuasan kerja, motivasi, kompetensi, tempat, orang, proses, bukti fisik dan presentasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengaruh motivasi

di PT Pegadaian Syariah Setia Budi Medan. Sedangkan Secara parsial, hanya variabel lainnya yaitu, Pengaruh kepuasan kerja, motivasi, kompetensi, terhadap kinerja karyawan, tempat, orang, dan proses tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pimpinan di PT Pegadaian Syariah Setia Budi Medan.

Dalam jurnal Rahmat (2019) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh kepuasan kerja, motivasi, kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian Cabang Bekasi Timur. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 30 orang karyawan. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa secara simultan variabel kepuasan kerja, motivasi dan kompetensi secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kepuasan kerja karyawan di PT Pegadaian Cabang Bekasi Timur. Sedangkan variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap positif dan signifikan.

Eliyana et al (2019) melakukan penelitian dengan judul “PT Pegadaian (persero) Cabang Bogor” dan keputusan membeli ( studi korelasi pengaruh PT Pegadaian Cabang Bogor terhadap keputusan pengaruh kepuasan kerja dan keterlibatan karyawan di Cabang Bogor). Jumlah sampelnya sebanyak 40 orang. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 45,50% faktor-faktor keputusan kepuasan kerja “motivasi kerja” dijelaskan oleh PT. Pegadaian Cabang Bogor.

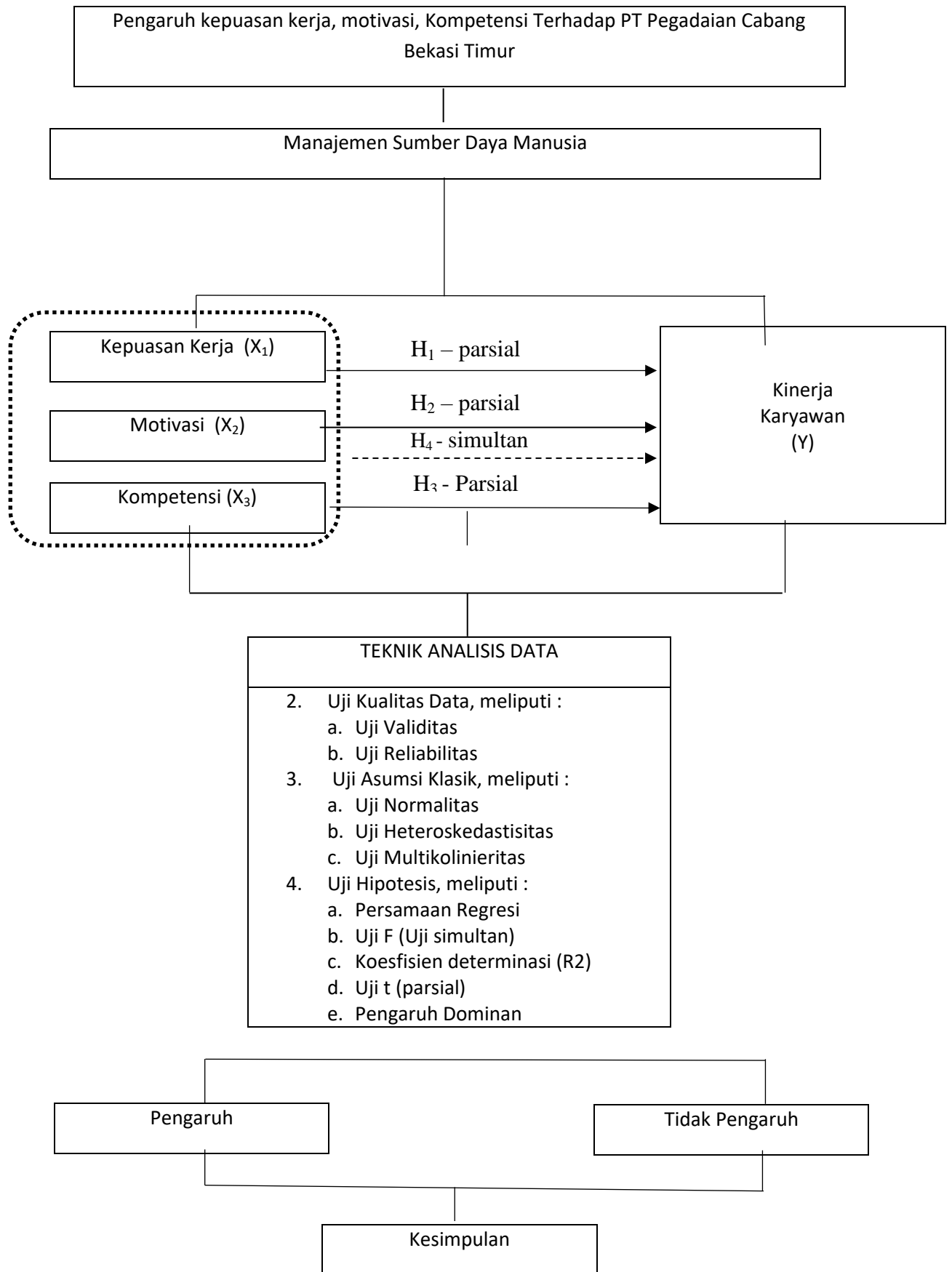
Sedangkan sisanya 54,50% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan uji t menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap keputusan kepuasan kerja masyarakat Bogor.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

Penelitian	Judul	Variabel	Analisis	Hasil
Ayu Rachmawati putri (2021)	Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Syariah Setia Budi medan.	Pengaruh motivasi, terhadap kinerja karyawan	Analisis linier berganda	1.Uji regresi 27,80% 2. Uji F semua variabel X berpengaruh positif terhadap keputusan pimpinan
Rahmat (2019)	Pengaruh kepuasan kerja,motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Pegadaian Cabang Bekasi Timur.	Kepuasan kerja, motivasi terhadap kinerja karyawan	Analisis linier berganda	1.Uji regresi 92,90% 2. Uji F, semua variabel X berpengaruh positif terhadap keputusan pimpinan 3. Uji t, hanya variabel potongan kepuasan kerja dan motivasi yang berpengaruh terhadap keputusan pimpinan
Eliyana et al ( 2019)	Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Pegadaian (persero) Cabang Bogor.	Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan	Analisis regresi linier sederhana	1.Uji regresi 45,50% 2. Uji t, variabel pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang berpengaruh terhadap keputusan pimpinan.

#### **1.4 Kerangka Konseptual**

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting Hasibuan (2019:10). Dibawah ini adalah gambaran kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual



## 2.4 Hipotesis

Sesuai dengan deskripsi teoritis serta kerangka pemikiran yang telah penulis sampaikan diatas, maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

### 1. Hipotesis 1

Ho :  $\beta_1 = 0$ , Berarti secara parsial kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Cabang Bekasi Timur.

Hi :  $\beta_1 \neq 0$ , berarti secara parsial kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Cabang Bekasi Timur.

### 2. Hipotesis 2

Ho :  $\beta_2 = 0$ , berarti secara parsial motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Cabang Bekasi Timur.

Hi :  $\beta_2 \neq 0$ , berarti secara parsial motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Cabang Bekasi Timur.

### 3. Hipotesis 3

Ho :  $\beta_3 = 0$ , berarti secara parsial kompetensi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Cabang Bekasi Timur.

Hi :  $\beta_3 \neq 0$ , berarti secara parsial kompetensi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Cabang Bekasi Timur.

### 4. Hipotesis 4

Ho :  $\beta_4 = 0$ , berarti secara simultan kepuasan kerja, motivasi, dan kompetensi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Cabang Bekasi Timur.

Hi :  $\beta_4 \neq 0$ , berarti secara simultan kepuasan kerja, motivasi, dan kompetensi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Cabang Bekasi Timur.

