

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 . Kepuasan Kerja**

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

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Sunyoto, 2013:15). Robbins memaknai kepuasan kerja sebagai "sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Triatna, 2016:110). Kemudian Locke mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan individu. Dengan kata lain, kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan di dirinya (Wijono, 2012:121-120).

Menurut Glinow & Mcshane, kepuasan kerja merupakan evaluasi pegawai mengenai pekerjaannya dan konteks pekerjaannya, merupakan sikap yang paling banyak diteliti. Kepuasan kerja merupakan penilaian mengenai persepsi karakteristik pekerjaan, lingkungan pekerjaan, pengalaman emosional di tempat kerja. Kepuasan kerja merupakan sikap pegawai mengenai berbagai aspek dan konteks pekerjaan (Wirawan, 2014:698). Menurut Gibs di dalam (Syafaruddin & Anzizhan, 2017: 86-87), menyatakan kepuasan kerja merupakan sebagai sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang menghasilkan persepsi terhadap pekerjaan berdasarkan faktor-faktor lingkungan

kerja. Adapun lingkungan kerja tersebut mencakup gaya *supervisor*, kebijakan dan prosedur kerja, gabungan kelompok kerja, kondisi kerja, dan pembagian keuntungan.

Berdasarkan beberapa pengertian menurut ahli maka penulis menyimpulkan kepuasan kerja merupakan suatu bentuk penilaian berdasarkan perasaan pada suatu pekerjaan yang telah dilakukan dengan baik, dan berpengaruh pada imbalan, lingkungan fisik, sosial dan kelompok.

### **2.1.2 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja**

Menurut Spector (di dalam Sule & Priansa, 2018:172-173) bahwa dalam mengembangkan survei kepuasan kerja yang disebut *Job Satisfaction Survey (JSS)* dengan berdasarkan sembilan aspek kepuasan kerja yaitu:

#### **1. Gaji**

Pada aspek ini kepuasan pegawai dihubungkan dengan gaji yang diterimanya dan adanya kenaikan gaji, yaitu besarnya gaji yang diterima sesuai dengan tingkat yang sepadan. Upah dan gaji memang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Upah dan gaji juga menggambarkan berbagai dimensi dari kepuasan kerja. Pegawai memandang gaji sebagai hak yang harus diterimanya atas kewajiban yang sudah dilaksanakan.

#### **2. Promosi**

Promosi atau kesempatan untuk meningkatkan karier juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Pegawai akan melihat apakah organisasi memberikan kesempatan yang sama kepada setiap pegawainya untuk bagi

sebagian orang. Kebijaksanaan promosi ini harus dilakukan secara adil, yaitu setiap pegawai yang melakukan pekerjaan secara adil, yaitu setiap pegawai yang melakukan pekerjaan dengan baik mempunyai kesempatan yang sama untuk promosi.

3. Supervisi

Pegawai lebih suka bekerja dengan atasan yang mempunyai sikap menudukung, penuh perhatian, hangat dan bersahabat, memberi pujian atas kinerja yang baik dari bawahan, mendengar pendapat dari bawahan, dan memusatkan perhatian pada pegawai dari pada bekerja dengan pimpinan yang bersifat acuh tak acuh, kasar dan memusatkan dirinya pada pekerjaan.

4. Tunjangan tambahan

Aspek ini melihat sejauh mana individu merasa puas terhadap tunjangan tambahan yang diterimanya dari organisasi. Tunjangan diberikan secara adil dan sebanding.

5. Penghargaan

Setiap individu ingin usaha, kerja keras dan pengabdian yang dilakukannya untuk kemajuan organisasi dapat dihargai dengan semestinya.

6. Prosedur dan peraturan kerja

Hal-hal yang berhubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja mempengaruhi kepuasan kerja seseorang individu, seperti birokrasi dan beban kerja.

7. Rekan kerja

Rekan kerja memberikan dukungan terhadap rekannya yang lain, serta suasana kerja yang nyaman dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

8. Pekerjaan itu sendiri

Aspek yang mengukur kepuasan kerja itu sendiri, seperti kesempatan untuk berekreasi dan variasi dari tugas, kesempatan untuk menyibukkan diri, peningkatan pengetahuan, tanggung jawab, otonomi, pemerdayaan pekerjaan, dan kompleksitas pekerjaan.

9. Komunikasi

Dengan komunikasi yang berlangsung lancar dalam organisasi, pegawai dapat lebih memahami tugas-tugasnya dan segala sesuatu yang terjadi di dalam organisasi.

Berdasarkan *Pay Satisfaction Questionnaire* (PSQ), merupakan suatu kuisioner yang dirancang untuk menilai tingkat kepuasan kerja dengan berbagai aspek yaitu: Gaji, Level gaji, Kenaikan gaji, *Benefit* yang diperoleh. Sedangkan pada *Job Descriptive Index* mengukur kepuasan kerja dari lima segi yaitu;

- a. *The work it self*, pekerjaan itu sendiri, yang mencakup tanggung jawab (*responsibility*), kepentingan (*interest*), dan pertumbuhan (*growth*).
- b. *Quality of supervision*, kualitas pengawasan, yang mencakup bantuan teknis (*technical help*) dan dukungan sosial (*social support*).

- c. *Relationship with co-workers*, hubungan dengan rekan kerja yang mencakup keselarasan sosial (*social harmony*) dan rasa hormat (*respect*).
- d. *Promotion opportunities*, peluang promosi, termasuk kesempatan untuk kemajuan selanjutnya (*chances for further advancement*).
- e. Pay, bayaran dalam bentuk kecukupan bayaran (*adequacy of pay*) dan perasaan keadilan terhadap orang lainnya (*perceived equity vis-a-vis others*) (Wibowo, 2013:140).

Maka berdasarkan Aspek kepuasan kerja menurut para ahli, dapat diambil kesimpulan bahwa yang termasuk kedalam aspek kepuasan kerja adalah, gaji, promosi, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri dan perilaku atasan terhadap pegawai.

### **2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Ghiselli & Brown (Sunyoto, 2013:16) mengemukakan bahwa faktor-faktor dibawah ini merupakan faktor-faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja:

#### 1. Kedudukan

Umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa puas daripada mereka yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. Pada beberapa penelitian menunjukkan bahwa hal tersebut tidak selalu benar, tetapi justru perubahan dalam tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.

#### 2. Pangkat jabatan

Pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkat atau golongan sehingga pekerjaan tersebut

memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apabila kenaikan upah, maka sedikit banyaknya dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan mengubah perilaku dan perasaannya.

### 3. Umur

Dinyatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan. Umur di antara 25 tahun sampai 34 tahun dan 40 tahun sampai 45 tahun adalah merupakan umur-umur yang bisa menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan.

### 4. Jaminan finansial dan jaminan sosial

Finansial dan jaminan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

### 5. Mutu pengawasan

Hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam menaikkan produktivitas kerja. Kepuasan dapat diartikan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan ke bawah, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi.

Sedangkan menurut Grenbeerg dan Baron (Syafaruddin & Anzizhan, 2017: 93-98) mengemukakan terdapat dua faktor yaitu, faktor organisasi dan faktor personal.

#### a. Faktor Organisasi

##### 1. Sistem *reward*

Organisasi menjadi faktor yang tinggi hubungannya dengan kepuasan kerja. Hal ini terdiri dari

penggajian, keuntungan, promosi terdistribusi kepada pekerja. Penelitian membuktikan, bahwa kepuasan kerja meningkat karena penggunaan sistem pembayaran gaji yang adil, suatu sistem kerja yang menghargai tingkatan kompensasi yang diterima, dan mekanisme digunakan untuk menentukan pembayaran.

2. Kualitas supervisi yang diterima

Penelitian sudah menentukan bahwa kepuasan cenderung menjadi lebih tinggi bila orang-orang percaya pengawasan kepada mereka berkompeten, memiliki minat terbaik dalam pikiran mereka dan memperlakukan mereka dengan manusiawi dan hormat dari pada mereka hanya berlawanan.

3. Stimulasi pekerjaan dan sosial

Banyak orang puas dengan pekerjaannya bila diberikan kepada mereka beban tugas yang penuh dan tingkat keragamannya yang tidak juga rendah, sehingga membosankan hal ini tidak juga tinggi secara berlebihan melemah dan secara berlebihan bertentangan.

4. Kondisi kerja yang menyenangkan

Penelitian telah menunjukkan bahwa kepuasan kerja di kurangi oleh kondisi yang kurang tenang, suram, lingkungan yang bising, dengan temperatur yang tidak enak karena kualitas udara. Keadaan yang tidak menyenangkan adalah suatu kondisi pekerjaan yang ditemukan memiliki pengaruh meningkat terhadap hal ketidakpuasan kerja.

b. Faktor Personal

1. Kepribadian (harga diri)

Kepuasan kerja disebabkan harga diri dan pola perilaku, kedua faktor ini merupakan kemampuan yang menekan munculnya kepuasan kerja, sekaligus merupakan variabel yang selalu dihadapi seseorang.

2. Pekerjaan sesuai dengan minat

Hal ini berdasarkan dengan penelitian terkait, ditemukan bahwa kepuasan kerja para pegawai berhubungan dengan tingkatan kedudukan mereka dalam memelihara minat pekerjaan dan kuliah utama mereka.

3. Status dan senioritas

Pembicaraan secara umum bahwa posisi tertinggi pertama dalam hierarki organisasi akan menciptakan kepuasan yang lebih dalam diri seseorang.

4. Kepuasan hidup umum

Banyak orang merasa lebih puas dengan aspek kehidupan mereka tidak berhubungan dengan pekerjaan. Mereka juga lebih cenderung puas dengan pekerjaannya.

Luthans (Sule & Priansa, 2018: 183-184) menyatakan , bahwa faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

a. Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan memberikan kepuasan adalah pekerjaan yang menarik dan menantang, pekerjaan yang tidak membosankan, serta pekerjaan yang dapat

memberikan status tertentu bagi pegawai yang bekerja di dalam organisasi.

b. Upah/ gaji

Upah dan gaji merupakan hal yang signifikan, namun merupakan faktor yang kompleks dan multidimensi dalam kepuasan kerja. Oleh karena itu, pemberian upah atau gaji perlu dilakukan dengan hati-hati dan ditail.

c. Promosi

Kesempatan dipromosikan tampaknya memiliki pengaruh yang beragam terhadap kepuasan kerja karena promosi bisa dalam bentuk yang berbeda-beda dan bervariasi pula imbalannya.

d. Supervisi

Supervisi merupakan sumber kepuasan kerja lainnya yang cukup penting pula.

e. Kelompok kerja

Kelompok kerja akan berpengaruh pada kepuasan kerja. Rekan kerja yang ramah dan kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja bagi pegawai individu.

f. Kondisi kerja/ lingkungan kerja

Jika kondisi kerja bagus (lingkungan sekitar bersih dan menarik), maka pegawai akan lebih bersemangat mengerjakan pekerjaannya, namun jika kondisi kerja rapuh (lingkungan sekitar panas dan berisik), pegawai akan lebih sulit menyelesaikan pekerjaan mereka.

Maka berdasarkan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut para ahli, dapat diambil kesimpulan bahwa yang termasuk kedalam faktor yang

mempengaruhi kepuasan yaitu, kedudukan, pangkat dan jabatan, gaji, dan kondisi kerja.

#### **2.1.4 Kategori Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja mempunyai beberapa bentuk atau kategori, Colquitt, Lepine Wesson mengemukakan adanya beberapa kategori kepuasan kerja:

1. *Pay Satisfaction*

Menecerminkan perasaan pekerja tentang bayaran mereka, termasuk apakah sebanyak yang mereka berhak mendapatkan, diperoleh dengan aman, dan cukup untuk pengeluaran normal dan kemewahan. *Pay satisfaction* didasarkan pada perbandingan antara bayaran yang diinginkan pekerja dengan yang mereka terima.

2. *Promotion Satisfaction*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang kebijakan promosi perusahaan dan pelaksanaannya, termasuk apakah promosi sering diberikan, dilakukan dengan jujur, dan berdasar pada kemampuan.

3. *Supervision Satisfaction*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang atasan mereka, termasuk apakah atasan mereka kompeten, sopan dan komunikator yang baik dan bukannya bersifat malas, mengganggu, dan menjaga jarak. Kebanyakan pekerja mengharapkan atasan membantu mereka dihargai.

4. *Coworker Satisfaction*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang teman sekerja mereka, termasuk apakah rekan kerja mereka cerdas, bertanggung jawab, membantu, menyenangkan dan menarik. Pekerja mengharapkan

rekan sekerjanya membantu dalam pekerjaan. Hal ini penting karena kebanyakan dalam batas tertentu mengandalkan pada rekan sekerja dalam menjalankan tugas pekerjaan.

5. *Satisfaction With The Work Itself*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang tugas pekerjaan mereka sebenarnya, termasuk apabila tugasnya menantang, menarik, dihormati, dan memanfaatkan keterampilan penting dari pada sifat pekerjaan yang menjemukan, berulang-ulang dan tidak nyaman. Aspek ini memfokuskan pada apa yang sebenarnya dilakukan oleh pekerja.

6. *Altruism*

Merupakan sifat suka membantu orang lain dan menjadi penyebab moral. Sifat ini antara lain ditunjukkan oleh kesediaan orang untuk membantu rekan sekerja ketika sedang menghadapi banyak tugas.

7. *Status*

Status menyangkut *prestise*, mempunyai kekuasaan atas orang lain, atau merasa memiliki popularitas. Promosi jabatan disatu sisi menunjukkan peningkatan status, disisi lainnya akan memberikan kepuasan karena prestasinya dihargai.

8. *Environment*

Lingkungan menunjukkan perasaan nyaman dan aman. Lingkungan kerja yang baik dapat menciptakan *quality of worklife* di tempat pekerjaan. Namun terdapat pandangan bahwa nilai-nilai ini dianggap kurang penting karena tidak relevan dalam

semua pekerjaan, tidak seperti bayaran, promosi, dan seterusnya (Wibowo, 2013: 132-134).

Jadi, dapat dikatakan kategori kepuasan kerja dapat digolongkan berdasarkan delapan kategori yaitu, *Pay Satisfaction, Promotion Satisfaction, Supervison Satisfaction, Coworker Satisfaction, Satisfaction With The Work Iself, Alturisme , Status, Environment*.

### **2.1.5 Kepuasan Kerja Dalam Perspektif Islam**

Kepuasan kerja merupakan suatu tanggapan emosional bisa berupa perasaan puas (positif) atau tidak puas (negatif). Menurut Rivai dan Sagala yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak bekerja (Sule & Priansa, 2018: 170). Kepuasan kerja sendiri mempunyai peran penting di dalam proses berlangsungnya suatu pekerjaan, Karena kepuasan kerja seseorang dapat mempengaruhi kualitas pekerjaan dari seorang pegawai. Sebagaimana Allah telah memberikan perintah nya yang telah dijelaskan didalam Islam sendiri pada ayat A-Qur` an Surat At-Taubah :105, yaitu:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَى  
عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

*Artinya : "Dan katakanlah, bekerjalah kalian, maka Allah dan Rasulnya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaan kalian itu, dan kalian akan di kembalikan kepada (Allah) yang mengetahui yang ghaib dan nyata, lalu dia akan memberikan kepada kalian tentang apa yang kalian kerjakan." (At-Taubah :105)*

Berdasarkan Tafsir *Al-Muyassar*, ayat tersebut menjelaskan bahwa katakanlah wahai nabi, kepada orang-orang yang telah ikut berjihad, "berbuatlah kalian dengan apa yang kalian pandang baik, maka Allah akan melihatnya, begitu pula rasulnya dan kaum mukminin, dan jati diri kalian akan menjadi jelas dan kalian akan dikembalikan pada hari kiamat kepada zat yang mengetahui perkara rahasia dan perkara nyata dari kalian, lalu dia akan memberikan kepada kalian tentang apa yang dahulu kalian kerjakan. Dalam ayat ini termuat peringatan dan ancaman bagi orang yang tetap bertahan di atas kebatilan dan keangkuhannya (Asy-syaikh, 2016:609). Melalui Tafsir *Al-Muyassar* tersebut dapat dipahami, bahwa Allah memerintahkan manusia untuk berbuat baik di jalan Allah salah satunya dengan bekerja, dan kemudian Allah mengingatkan tentang manusia akan dikembalikan pada hari kiamat dan tentang ancaman bagi manusia yang bertahan pada kebatilan dan keangkuhan.

Setiap pegawai mungkin mempunyai tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda, tergantung bagaimana pola pikir seorang pegawai menanggapi pekerjaan tersebut. Seperti individu yang merasa puas dengan pekerjaannya dikarenakan gaji atau imbalan yang dia terima sudah cukup bagus, kemudian ada yang merasa puas dengan pekerjaannya dikarenakan lingkungan pekerjaan yang nyaman dan aman bahkan ada pegawai yang merasa bangga dengan pekerjaannya maka menimbulkan kepuasan terhadap pekerjaannya. Maka, jika kepuasan kerja dikaitkan dengan ajaran islam maka yang muncul adalah mengenai sikap ikhlas, sabar, dan syukur ketiga hal tersebut di dalam kehidupan sehari-hari sangat

berkaitan dengan permasalahan yang muncul di dalam bekerja terutama kepuasan kerja. Sebagaimana yang telah dijelaskan di dalam Surat Ibrahim : 7, yaitu :

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي  
لَشَدِيدٌ ﴿٧﴾

*Artinya : Dan (Ingatlah juga), tatkala tuhanmy memaklumkan, " Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmatku), maka sesungguhnya azabku sangat pedih." (QS. Ibrahim :7)*

Tafsir *Al-Muyassar* menjelaskan ayat tersebut bahwa Allah SWT sudah menetapkan dan memutuskan bahwa sesungguhnya jika manusia bersyukur kepadanya atas segala nikmatnya dengan dengan mengerjakan ketaatan kepadanya dan meninggalkan maksiat kepadanya, maka Allah SWT akan menambah karunianya yang luas dan anugerahnya yang besar kepada manusia. Sungguh nikmat itu tidak akan mengingkari nikmat Allah SWT, meninggalkan ketaatan kepadanya, dan bermaksiat terhadapnya, maka Allah SWT akan menyiksa dengan siksaan yang pedih atas perbuatan buruk manusia tersebut (asy-syaikh, 2016:773).

Pada ayat tersebut dijelaskan bahwa bekerja dengan tidak disertai ikhlas maka akan menimbulkan kesan yang buruk terhadap pekerjaan itu sendiri. Tetapi jika kita melakukan pekerjaan dengan baik, ikhlas, sabar dan bersyukur maka akan menampilkan kesan baik pada pekerjaan itu dan dalam diri manusia tersebut. Oleh sebab itu, manusia diharuskan untuk bersyukur dan melihat ke

golongan bawah dan tidak membanding-bandingkan setiap tingkatan golongan tersebut.

Maka, pada era yang sangat maju ini tentu saja kompetisi kerja juga sangat keras dan ketat, bekerja dengan ikhlas, sabar dan syukur menjadi suatu tantangan yang cukup berat dan tidak mudah untuk menerima kenyataan kenyataan dimana seseorang yang berhasil di dalam pekerjaannya, kompetisi dalam bekerja, ternyata dampaknya lebih banyak untuk orang lain. Dengan bekerja secara ikhlas, sabar dan syukur maka ketika diberi nikmat oleh Allah SWT, ia akan berdoa sebagaimana dinyatakan di dalam Hadis Riwayat Muslim, yaitu:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ انظُرُوا إِلَى مَنْ أَسْفَلَ مِنْكُمْ وَلَا تَنْظُرُوا إِلَى مَنْ هُوَ فَوْقَكُمْ فَهُوَ أَجْدَرُ أَنْ لَا تَزْدَرُوا نِعْمَةَ اللَّهِ

*Artinya : Dari Abu Hurairah berkata: Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Pandanglah orang yang berada dibawah kalian, jangan memandang yang ada di atas kalian, itu lebih baik membuat kalian tidak mengkufuri nikmat Allah" (HR. Muslim).*

Dalam Hadis ini, Rasulullah SAW memperingatkan, bahwa manusia harus bersikap syukur terhadap nikmat Allah SWT yang dianugerahkan kepadanya dan resep yang dijelaskan Rasulullah SAW adalah manusia agar memandang ke bawah atau lebih rendah dalam hal keduniaan seperti; kedudukan, pangkat, dan harta kekayaan karena hal tersebut akan mendorong manusia untuk lebih bersyukur dan Manusia harus sadar bahwa,

kedudukan atau pangkat serta harta kekayaan yang lebih tinggi yang dimiliki orang lain itu merupakan ujian, sehingga manusia lebih selamat memandang ke bawah dalam hal tersebut. sehingga terhindar dari sikap mengandai-andai yang menimbulkan manusia akan jauh dari syukur nikmat.

## **2.2 Pegawai Negeri Sipil (PNS)**

### **2.2.1 Pengertian Pegawai Negeri Sipil (PNS)**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, yang dimaksud Pegawai Negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Undang-undang Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja pasal 1 bahwasannya, Pegawai Aparatur Sipil Negera adalah Pegawai Negeri Sipil dan pegawai Pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat dan pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Adapun seseorang dapat diangkat sebagai pegawai negeri sipil menurut PP Nomor 11 pasal 6 Tahun 2002 harus memenuhi sebagian syarat yang meliputi :

- a. Warga negara Indonesia;
- b. Berusia serendah-rendahnya 18 tahun dan setinggi-tingginya 35 tahun;

- c. Tidak pernah dihukum atau dipenjara kurungan berdasarkan keputusan pengadilan yang sudah mempunyai kekuatan hukum yang tetap, karena melakukan suatu tindakan pidana kejahatan;
- d. Tidak pernah diberhentikan dengan hormat tidak atas permintaan sendiri atau tidak dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil atau diberhentikan tidak dengan hormat sebagai pegawai swasta;
- e. Tidak berkedudukan sebagai calon/Pegawai Negeri;
- f. Mempunyai pendidikan, kecakapan, keahlian dan keterampilan yang diperlukan;
- g. Berkelakuan baik;
- h. Sehat jasmani dan rohani;
- i. Bersedia ditempatkan diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia atau negara yang lain yang ditentukan oleh pemerintah; dan
- j. Syarat lain yang ditentukan dalam persyaratan jabatan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan pegawai PNS merupakan setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **2.2.2 Pengertian dan Jenis Pegawai Non PNS**

Pegawai *Non-PNS* merupakan pegawai yang direkrut oleh instansi pemerintah tapi tidak melalui jalur CPNS dan bekerja berdasarkan kontrak kerja yang berlaku. Sesuai dengan peraturan Direktur Jendral Perbendaharaan Nomor PER-31/PB/2016 tanggal 29 Juni 2016 tentang tata cara pembayaran penghasilan bagi pegawai pemerintah *Non-PNS* yang dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja negara yang dimaksud dengan pegawai pemerintah *non* pegawai negeri atau yang lebih dikenal dengan PPNPN merupakan pegawai tidak tetap, pegawai honorer, staf khusus, dan pegawai lain yang dibayarkan oleh anggaran pendapatan dan belanja negara, meliputi:

1. PPPK (pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja) pegawai yang di angkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.
2. Staf khusus/ staf ahli *Non*-pegawai negeri pada kementerian negara/ lembaga.
3. Komisioner /pegawai dan pegawai negeri pada lembaga *Non*-struktural
4. Dokter /bidan PTT
5. Dosen /guru tidak tetap
6. Satpam, pengemudi, petugas kebersihan dan pramubhakti pada satker yang membuat perjanjian kerja/ kontrak dengan KPA/PPK untuk melaksanakan kegiatan operasional kantor, dan
7. *Non* Pegawai Negeri lainnya yang penghasilannya bersumber dari APBN.

PPNPN yang dimaksud disini tidak termasuk:

- a. Pegawai pada BLU yang penghasilannya dibayarkan dari pendapatan BLU
- b. Pegawai tidak tetap/ penerima honorarium yang ditugaskan terkait *output* kegiatan (<https://portalkppn-com.cdn.ampproject>.  
*diakses tanggal 13/05/2019 jam 17.00 WIB*).

Pembayaran penghasilan PPNPN ini dibayarkan setiap bulan sesuai dengan surat keputusan/ perjanjian kontrak. Namun, jika karena suatu hal pembayaran penghasilan ini tidak dapat dibayarkan setiap bulan, pembayarannya dapat dilakukan secara sekaligus atau dapat dirapel. Pembayaran penghasilan PPNPN ini dilakukan paling lambat tanggal sepuluh bulan berikutnya agar satker dalam pengajua SPM dan melakukan pembayaran penghasilan PPNPN dilakukan secara rutin setiap bulan (tidak triwulanan) dan tepat waktu di awal bulan. Pembayaran dilakukan setelah bulan berakhir kecuali terhadap PPNPN tertentu yang mendapat persetujuan dari Direktur Jendral Perbendaharaan dapat dibayarkan lebih cepat dari hari kerja pertama awal bulan berikutnya sesuai dengan Pasal 3 Peraturan Direktur Jendral Perbendaharaan Nomor PER-31/PB/2016 (<https://kkp.go.id/itjen/artikel>.  
*diakses tanggal 3 Agustus 2019 Jam 15.00 WIB*).

Berdasarkan pernyataan di atas maka pegawai *Non-PNS* merupakan pegawai yang bukan berstatus PNS, merupakan pegawai yang direkrut oleh instansi pemerintahan tetapi tidak melalui jalur penerimaan CPNS.

### **2.2.3 Jenis Pegawai Negeri Sipil**

Pegawai negeri terdiri atas pegawai negeri sipil (PNS), anggota tentara Nasional Indonesia (TNI), dan anggota kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) (Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999). Setiap pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, baik, adil, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan, tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Selanjutnya, dikemukakan bahwa PNS tersebut terdiri dari atas PNS Pusat dan PNS daerah. PNS Pusat adalah PNS yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan bekerja pada Departemen, Lembaga Pemerintahan *Non* Departemen (LPND), kesekretariatan lembaga tinggi negara, instansi vertikal di daerah provinsi, kabupaten/kota yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan bekerja pada pemerintahan daerah atau diluar instansi induk, gajinya dibebankan pada instansi yang menerima perbantuan. Di dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian, pasal 7 ayat 1 dikemukakan sebagai berikut ; setiap pegawai negeri berhak memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban pekerjaan dan tanggung jawabnya.

Bentuk susunan pegawai negeri tersebut menurut peraturan pemerintahan Nomor 7 tahun 1997, adalah terdiri dari empat golongan, yaitu golongan I,II,III, dan IV. Golongan I terdiri dari empat jenjang; golongan II terdiri dari empat jenjang; golongan ke III terdiri dari empat jenjang; dan golongan IV terdiri dari lima jenjang.

Pada dasarnya bagian gaji seorang karyawan terdiri dari; a) gaji pokok, yang besarnya sesuai dengan pangkat yang disandang karyawan yang bersangkutan; dan b) tunjangan-tunjangan. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), juga tidak ada yang sama karena amat tergantung pada besar kecilnya atau kemampuan usaha BUMN yang bersangkutan (Kadarsiman, 2012: 347).

Sejalan dengan perkembangan di bidang ketenagakerjaan di adakan perubahan ketentuan yang mengatur jenis kepegawaian menjadi sebagai berikut:

- 1) Jenis Pegawai Negeri :
  - a) Pegawai Negeri Sipil
  - b) Anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI).
  - c) Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI).
- 2) Pegawai Negeri Sipil terdiri dari :
  - a) Pegawai Negeri Sipil Pusat
  - b) Pegawai Negeri Sipil Daerah

Di samping pegawai negeri sebagaimana dimaksud , pejabat yang berwenang dapat mengangkat pegawai tidak tetap. Maksud pegawai tidak tetap adalah pegawai yang diangkat untuk jangka waktu tertentu guna melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan yang bersifat teknis profesional dan administratif sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan organisasi dan tidak berkedudukan sebagai pegawai negeri.

#### **2.2.4 Tugas dan Fungsi Pegawai Negeri Sipil**

Pegawai Negeri Sipil adalah aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang penuh dengan kesetiaan kepala pancasila, Undang-Undang Dasar Tahun 1945, Negara dan pemerintah menyelenggarakan tugas

pemerintah dan pembangunan. Sehubungan dengan kedudukan pegawai negeri maka baginya di bebaskan kewajiban-kewajiban baginya juga diberikan apa-apa saja yang menjadi hak yang didapat oleh seseorang pegawai negeri. Pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999, Tentang Produk-Produk Pegawai Setiap Pegawai Wajib Setia Dan Taat Kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintah. Pada umumnya yang dimaksud dengan kesetiaan dan ketaatan adalah suatu tekad dan kesanggupan dari seorang pegawai negeri untuk melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang di taati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur negara, abdi masyarakat wajib setia dan taat kepada pancasila, sebagai Falsafah dan Ideologi Negera, kepada Undang-Undang Dasar 1945, kepada Negara dan Pemerintahan. Biasanya kesetiaan dan ketaatan akan timbul dari pengetahuan dan pemahaman yang mendalam. Oleh sebab inilah, seorang pegawai negeri sipil wajib mempelajari dan memahami secara mendalam tentang pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, hukum negara dan politik pemerintahan. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja disebutkan bahwa jabatan adalah kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak seseorang pegawai ASN dalam suatu satuan organisasi. Pegawai negeri sipil adalah pelaksanaan peraturan perundang-undangan, sebab itu maka seorang pegawai negeri sipil wajib berusaha agar setiap peraturan perundang-undangan ditaati oleh anggota masyarakat. Sejalan dengan pegawai negeri sipil berkewajiban

memberikan contoh yang baik dalam mentaati dan melaksanakan segala peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan pada umumnya kepada pegawai negeri diberikan tugas kedinasan untuk melaksanakan dengan baik (Undang –Undang No 43 Tahun 1999 Tentang Pokok Kepegawaian: 129). Kemudian Rumusan mengenai kewajiban pegawai negeri (Sedarmayanti, 2017: 390) diubah menjadi: "Setiap pegawai negeri wajib setia dan taat kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan pemerintah serta wajib menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dalam negara kesatuan republik Indonesia".

### **2.2.5 Kedudukan dan Hak Pegawai Negeri Sipil**

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara khususnya pegawai negeri. Karena itu, dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, beradaban modern, demokratis, makmur, adil dan bermoral tinggi, diperlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan, dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Di samping itu, dalam disentralisasi kewenangan pemerintahan kepada daerah, pegawai negeri berkewajiban untuk tetap menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dan harus melaksanakan tugasnya secara profesional dan bertanggung jawab dalam

menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan, serta bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Berdasarkan pasal 3 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dijelaskan pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan (Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok Kepegawaian).

Rumusan kedudukan pegawai negeri diubah sehingga menjadi sebagai berikut:

1. Pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberi pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan
2. Dalam kedudukan dan tugas tersebut pegawai negeri harus netral dari pengaruh semua golongan dan partai politik, serta tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Untuk menjamin netralisasinya, pegawai negeri dilarang menjadi anggota dan pengurus partai politik.

Kemudian adapun Hak yang dimiliki seorang pegawai negeri sipil menurut (Sedarmayanti, 2017:389) yaitu :

- a. Memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab. Mengenai gaji pegawai negeri diubah, sehingga menjadi beberapa poin penting yaitu, Setiap

pegawai berhak memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban pekerjaan dan tanggung jawabnya, Gaji yang diterima oleh pegawai negeri harus mampu memacu produktivitas dan menjamin kesejahteraan dan Gaji pegawai negeri yang adil dan layak ditetapkan dengan peraturan pemerintah.

- b. Memperoleh cuti
- c. Memperoleh perawatan bagi yang tertimpa sesuatu kecelakaan dalam dan karena menjalankan tugas kewajibannya.
- d. Memperoleh tunjangan bagi yang menderita cacat jasmani atau rohani dalam dan karena menjalankan tugas kewajibannya mengakibatkan tidak dapat bekerja lagi dalam jabatan apapun juga.
- e. Memperoleh uang duka dalam jabatan apapun juga.
- f. Memperoleh pensiun bagi yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan.
- g. Memperoleh kenaikan pangkat reguler.
- h. Menjadi peserta tabungan asuransi pegawai negeri/taspen.
- i. Menjadi peserta asuransi kesehatan/ askes.
- j. Memperoleh perumahan.

Dapat disimpulkan bahwa kedudukan dan hak pegawai negeri sipil memiliki kedudukan yang penting bagi keberlangsungannya proses memberi pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur adil dan merata dalam mengemban tugas negara. Pegawai negeri juga harus bersikap netral dari pengaruh semua golongan dan partai

politik. Untuk menjamin netralisasinya juga pegawai negeri dilarang menjadi anggota dan pengurus partai politik.

### **2.3 Perbedaan Kepuasan Kerja Pada PNS dan *Non-PNS***

Pegawai negeri sipil (PNS) merupakan pegawai yang bekerja di lingkungan pemerintahan dan merupakan pegawai pemerintah, di lingkungan kementerian maupun di pemerintah daerah, baik provinsi maupun kabupaten kota. Pegawai negeri sipil merupakan abdi negara yang menjalankan roda pemerintahan. Seluruh anggaran pegawai negeri sipil terutama gaji dan tunjangan dibayar oleh negara, sehingga perlu dinilai sama seperti pegawai swasta, seluruh pegawai negeri sipil perlu dinilai kinerjanya setiap periode (Kasmir, 2016:212-213). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2018 pasal 1 bahwasannya, Pegawai Aparatur Sipil Negara adalah Pegawai Negeri Sipil dan pegawai Pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat dan pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pegawai yang bukan berstatus PNS, merupakan pegawai yang direkrut oleh instansi pemerintahan tetapi tidak melalui jalur penerimaan CPNS. Contohnya seperti pegawai honorer atau kontrak. Jika dibandingkan dengan PNS, gaji *Non-PNS* biasanya lebih kecil dan itu berlaku disemua jenjang karirnya.

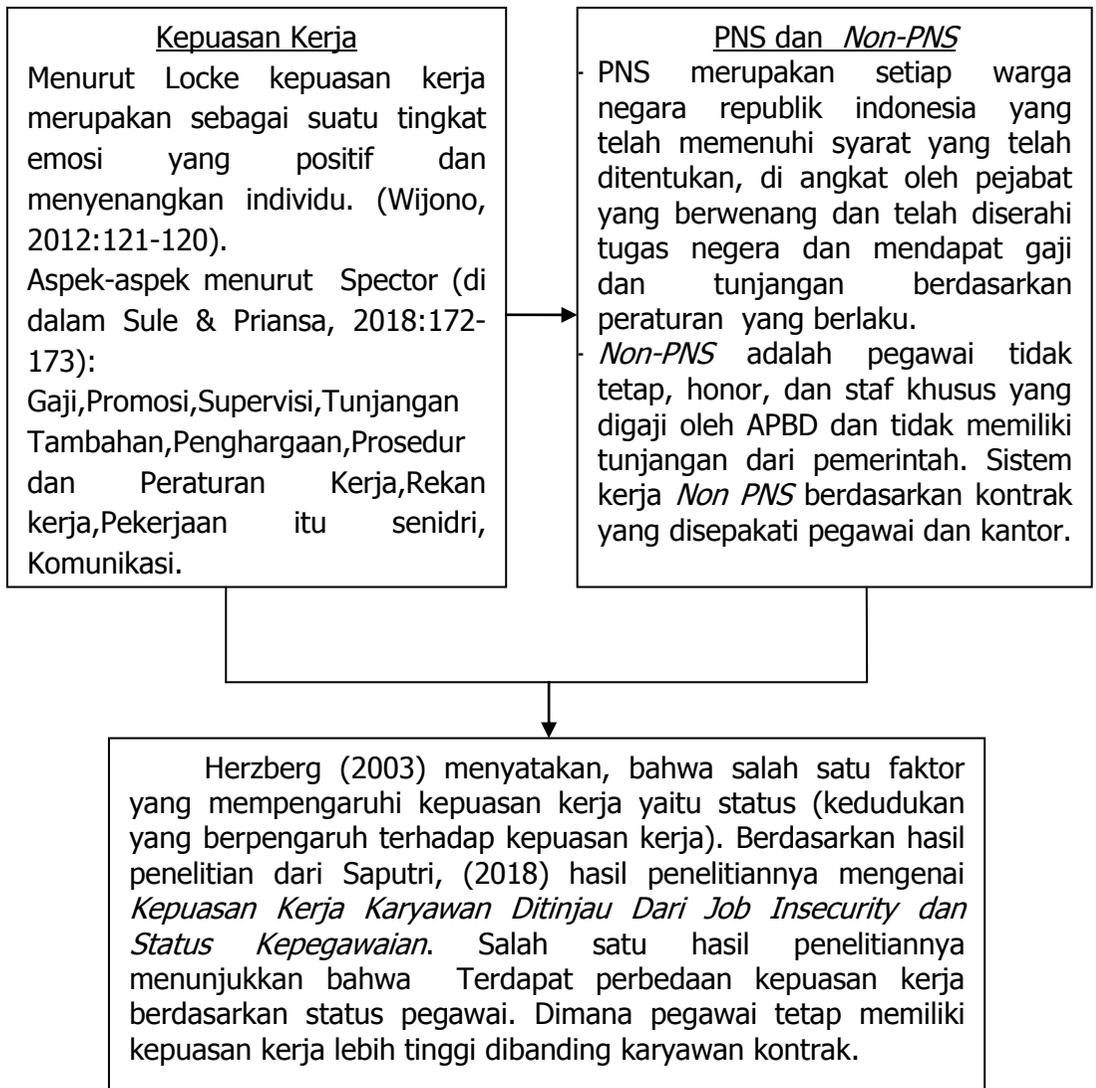
Pegawai PNS di suatu kantor umumnya telah dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang menunjang kenyamanan dan keamanan mereka dalam bekerja. Berbeda dengan *Non-PNS* yang hanya menerima gaji

pokok, tanpa jenjang karir dan sewaktu-waktu mudah di-PHK. *Non-PNS* bekerja dengan pekerjaan yang telah ditetapkan di mana biasanya bukan merupakan inti dari sekolah tempatnya bekerja sehingga tanggung jawab, kemajuan, pencapaian, pengakuan dan tantangan dari pekerjaan, yang ada tentu berbeda dari pegawai *Non-PNS* di suatu organisasi atau perusahaan. Kepuasan kerja merupakan sikap dari individu dan merupakan umpan balik terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika pegawai merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya pegawai akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja pegawai akan meningkat secara optimal. Locke (Wijono, 2012: 120) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan bagi guru. Dengan kata lain, kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan pegawai terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan bagi pegawai tersebut. Pegawai yang merasa puas terhadap pekerjaannya tidak terlepas dari adanya faktor-faktor yang mempengaruhi. Menurut Ghiselli dan Brown bahwa (Sunnyoto, 2013:16) faktor tersebut adalah kedudukan, pangkat, umur dan mutu pengawasan. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Locke tentang teori ketidaksesuaian mengungkapkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan dari beberapa aspek pekerjaan menggunakan dasar pertimbangan dua nilai (*Values*), yaitu (1) ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara apa yang

diinginkan individu dengan apa yang ia terima dalam kenyataannya dan (2) apa pentingnya pekerjaan yang diinginkan oleh individu tersebut. Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi individu adalah jumlah dari kepuasan kerja dari setiap aspek pekerjaan dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan individu (Wijono, 2012:125).

Maka, jika dihubungkan dengan kepuasan kerja pada PNS dan *Non-PNS* tentu dapat dilihat dari ketidaksesuaian yang sering terjadi di lapangan bahwasannya, *Non-PNS* maupun PNS hampir mempunyai tanggung jawab yang sama yaitu, bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku, yang berbeda hanya dari segi status kepegawaian dan gaji. Bahkan terkadang *Non-PNS* mempunyai pekerjaan yang lebih banyak dibandingkan dengan PNS tetapi hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang dilakukan oleh *Non-PNS*, kenyataannya masih ada Pegawai *Non-PNS* yang menuntut akan gaji/ upah mereka yang tidak sesuai dengan beban kerja yang di berikan. Bukankah seseorang akan merasa puas apabila kinerja yang telah dilakukannya dengan baik akan terbalas dengan gaji atau upah yang diterimanya.

## 2.4 Kerangka Konseptual



## **2.5 Hipotesis**

H<sub>0</sub>: Tidak Ada Perbedaan Kepuasan Kerja Pada  
Pegawai PNS dan *Non-PNS*

H<sub>a</sub>: Ada Perbedaan Kepuasan Kerja Pada  
Pegawai PNS dan *Non-PNS*