

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kinerja

2.1.1. Pengertian Kinerja

Arti kinerja sebenarnya berasal dari kata-kata *job performance* dan di sebut juga *actual performance* atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seseorang karyawan (Moeheriono, 2017:96). Menurut (Umam, 2012:189) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja. Secara lebih tegas Amstrong dan Baron mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Lebih jauh Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategi (*strategic planning*) suatu organisasi (Fahmi, 2016:127-128).

Berdasarkan pengertian teori diatas dapat disimpulkan bahwa, kinerja merupakan hasil yang dicapai individu dari segala tindakan yang dilakukan tersebut secara kualitas dan kuantitas dalam pelaksanaan tugasnya didasari tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hal tersebut jelas menguntungkan organisasi atau instansi melalui penilaian kinerja dimana di dalamnya organisasi dapat melakukan proses evaluasi atau proses penilaian prestasi kerja pegawai.

2.1.2 Aspek-aspek Kinerja

Wirawan menjelaskan bahwa secara umum aspek-aspek kinerja dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis yang dalamnya terkandung indikator-indikator dari kinerja, yaitu adalah sebagai berikut:

1. Hasil kerja

Hasil kerja adalah hal yang dihasilkan dari apa yang telah dikerjakan (keluaran hasil atau keluaran jasa), dapat berupa barang dan jasa yang dihitung dan diukur kuantitas dan kualitasnya.

2. Perilaku kerja

Dalam kesehariannya di tempat kerja, seorang karyawan akan menghasilkan dua bentuk perilaku kerja, yaitu: 1) Perilaku pribadi adalah perilaku yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan, contohnya cara berjalan, cara makan siang, dll. 2) Perilaku kerja adalah perilaku karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya, contohnya disiplin kerja, perilaku yang disyaratkan dalam prosedur kerja dan kerja sama, komitmen terhadap tugas, ramah pada pelanggan, dll. Perilaku kerja juga bisa meliputi inisiatif yang dihasilkan untuk memecahkan permasalahan kerja, seperti ide atau tindakan yang dihasilkan, serta mampu untuk membuat alternatif solusi demi memperlancar pekerjaan, agar dapat menghasilkan kinerja tinggi.

3. Sifat pribadi

Sebagai seorang manusia biasa, seorang karyawan memiliki banyak sekali sifat bawaan, artinya sifat yang memang sudah dibawa sejak lahir atau watak. Sifat bawaan yang diperoleh sejak lahir ini akan diperkuat oleh pengalaman-pengalaman yang diperoleh pada saat manusia beranjak dewasa. Untuk dapat menunjang pekerjaan agar dapat terlaksana dengan baik maka seorang karyawan memerlukan sifat pribadi tertentu

seperti kemampuan beradaptasi yang merupakan kemampuan seseorang dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya, kesabaran yang merupakan menunggu, bertahan, atau menghindari respon buruk dalam bekerja untuk beberapa saat sampai dapat merasa tenang dan pikiran dapat berfungsi kembali dengan baik, dan kejujuran dalam bekerja merupakan menceritakan informasi, fenomena yang ada dan sesuai dengan realitas tanpa ada perubahan dalam menyelesaikan pekerjaan (Wirawan, 2009:105).

Menurut Hasibuan (Mangkunegara, 2014:17) mengemukakan bahwa aspek-aspek yang dinilai kinerja mencakup sebagai berikut:

1. Kesetiaan

Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi, di dalam maupun di luar pekerjaannya dari rongrongan orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

2. Prestasi kerja

Penilaian menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut diuraian jabatannya

3. Kejujuran

Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain seperti kepada para bawahannya.

4. Kedisiplinan

Penilai menilai disiplin karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang dibebankan kepadanya.

5. Kreativitas

Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.

6. Kerjasama

Penilai menilai kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerjasama dengan karyawan lainnya secara vertical maupun horizontal, baik di dalam maupun di luar pekerjaan, sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik.

7. Kepemimpinan

Penilai menilai kemampuan untuk memimpin, berpengaruh, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif

8. Kepribadian

Penilai menilai karyawan dari sikap perilaku, kesopanan, periang, disukai, memberi kesan menyenangkan, memperlihatkan sikap yang baik, serta berpenampilan simpatik dan wajar

9. Prakarsa

Penilai menilai kemampuan berpikir yang orisinal dan berdasarkan inisiatif sendiri untuk menganalisis, menilai, menciptakan, memberi alasan, mendapatkan kesimpulan, dan membuat keputusan penyelesaian masalah yang dihadapinya

10. Kecakapan

Penilai menilai kecakapan karyawan dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam-macam elemen yang semuanya terlibat di dalam penyusunan kebijaksanaan dan didaam situasi manajemen

11. Tanggung jawab

Penilai menilai kesediaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaan nya,

pekerjaannya dan hasil kerjanya, saran dan prasarana yang di gunakan serta perilaku kerjanya.

Sedangkan menurut (Mangkunegara, 2013:18) aspek dari kinerja terdiri dari aspek kuantitatif dan kualitatif, meliputi:

1. Proses kerja dan kondisi pekerjaan.
2. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan.
3. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan
4. Jumlah dan jenis pembelajaran pelayanan dalam bekerja.

Jadi dapat disimpulkan dari beberapa aspek kinerja di atas bahwa aspek kinerja terdiri dari sifat pegawai dalam menyelesaikan tugasnya misalnya ketekunan, kejujuran dalam bekerjanya, kemudian perilaku kerja pegawai tersebut dalam bekerja tim atau bekerja sama serta bagaimana pegawai tersebut menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya, dan hasil kerja pegawai tersebut dalam menjalankan tugasnya. Tetapi di sini peneliti menggunkan aspek dari BKN, Pasal 9 terdiri dari Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Perilaku Kerja.

2.1.3 Faktor-faktor Kinerja Pegawai

Menurut (Mathis dan Jackson, 2009: 113) faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kinerja individual, hubungan individual, kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Menurut Dele Timple (Mangkunegara, 2005:15) faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang, faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Sedangkan menurut Amstrong dan Baron (Wibowo, 2016:84) yaitu sebagai berikut:

1. *Personal Factors*, ditunjukkan dengan keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu
2. *Leadership Factors*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan *team leader*
3. *Team Factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja
4. *System Factors*, ditunjukkan dengan adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan dari organisasi tersebut
5. *Contextual/situasional Factors*, di tunjukkan dengan tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal

2.1.4 Kinerja dalam perspektif Islam

Islam memiliki pedoman dalam mengarahkan umatnya untuk melaksanakan amalan. Pedoman tersebut adalah Al-qur'an dan Sunnah Nabi sebagai sumber ajaran Islam yang menawarkan nilai-nilai dasar atau prinsip-prinsip umum yang penerapannya dalam kehidupan disesuaikan dengan perkembangan zaman dan mempertimbangkan dimensi ruang dan waktu. Islam adalah agama yang mengurus semua aspek kehidupan manusia. Terdapat tiga unsur penting untuk menciptakan kehidupan yang positif dan produktif. Pertama, mendayagunakan potensi yang telah dianugerah Allah untuk bekerja, melaksanakan gagasan, dan memproduksi. Kedua, bertawakkal kepada Allah, berlindung dan meminta pertolongan kepada-Nya pada waktu melakukan pekerjaan. Ketiga, percaya kepada Allah bahwa dia mampu menolak bahaya dan kesombongan dalam memasuki lapangan pekerjaan. Al-Quran surat Yasin ayat 33-35 menyatakan:

وَجَعَلْنَا فِيهَا جَنَّاتٍ مِّنْ نَّخِيلٍ وَأَعْنَابٍ وَفَجْرْنَا فِيهَا مِنَ الْعُيُونِ ﴿٦١﴾
 لِيَأْكُلُوا مِنْ ثَمَرِهِ وَمَا عَمِلَتْهُ أَيْدِيهِمْ أَفَلَا يَشْكُرُونَ ﴿٦٢﴾

Artinya: "dan Kami jadikan padanya kebun-kebun kurma dan anggur dan Kami pancarkan padanya beberapa mata air, supaya mereka dapat Makan dari buahnya, dan dari apa yang diusahakan oleh tangan mereka. Maka Mengapakah mereka tidak bersyukur?"

Rangkaian ayat di atas tersebut menuntut manusia agar bersyukur kepada Allah SWT dengan cara beriman kepada-Nya atas nikmat tersebut yaitu Allah telah memberikan kesempatan pada manusia untuk lebih produktif dan berkinerja baik dan sukses dalam hidupnya, dan kesempatan yang diberikan Allah ini tergantung pada pekerjaan yang dilakukan oleh manusia sendiri, di samping menyadarkan diri kepada kehendak-Nya. Kemudian kehendak Allah menyediakan lingkungan agar manusia dapat hidup di dalamnya. Sedangkan makna kata "dan dari apa yang diusahakan oleh tangan mereka" yaitu Allah memerintakan manusia untuk mengelola dan terus meningkatkan apa yang telah disediakan oleh Allah, sehingga mampu berkinerja yang baik dan akan memberikan perubahan yang baik pula untuk organisasi atau suatu instansi pemerintahan di masa yang akan datang.

Di dalam Al-Quran juga membahas tentang kinerja karyawan yang baik, seperti dijelaskan di dalam Surat As-Saff ayat 4:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُم بُنِينَ مَّرْضُومٍ ﴿٤﴾

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-

akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh”.

Surat As-Saff ayat 4 yang isinya tentang bagaimana Allah memberikan petunjuk kepada kaumNya untuk berperang dengan barisan yang teratur, dengan orang-orang yang masuk (bekerja dalam) organisasi tertentu. “dalam barisan yang teratur” dapat dijelaskan bahwa ketika masuk di dalam sebuah barisan (organisasi) haruslah melakukan sesuatu yang dengannya diperoleh keteraturan untuk mencapai tujuan, standar-standar kinerja organisasi ke arah yang lebih baik, sehingga organisasi tersebut menjadi kuat.

Sedangkan hasil dari kinerja pegawai Dalam Al-Quran Surat An-Nahl Ayat 97:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

Artinya: *"Barang siapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam Keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan Sesungguhnya akan Kami beri Balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”.*

Maksud dalam Al-Quran Surat An-Nahl Ayat 97 yang isinya di dalam dunia kerja seorang pegawai harus bekerja dengan baik dan ikhlas, supaya mendapatkan balasan yang baik pula sesuai dengan kinerja yang telah mereka lakukan.

Yang menjadi dasar hukum penilaian kualitas kelayakan kerja seorang karyawan, dalam Al-Quran terdapat dalam Surat Al-Qashash ayat 26:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَفْجِرْهُ ۖ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ﴿٢٦﴾

Artinya: "Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".

Dari Surat Al-Qashash ayat 26 dapat dapat disimpulkan bahwa seorang pegawai yang memiliki kekuatan aqidah sudah dapat dipastikan akan tertanam dalam dirinya merasa dipantau (muroqabah) oleh Sang Pencipta. Dengan tertanamnya rasa dipantau dalam bekerja, maka akan melahirkan pribadi rajin dan ulet bekerja baik ada atasannya maupun dalam kesendirian, karena menjalankan tugas sebagai kewajiban pribadi. Kekuatan aqidah juga perlu diimbangi kecerdasan berfikir sehingga bekerja akan berdasarkan nalar yang hidup. Apakah pekerjaan membawa manfaat atau mudarat untuk kepentingan publik, maka cara berfikir yang cerdas akan memberikan pertimbangan matang.

2.2 Kepuasan Kerja

2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut (Anoraga, 2005:79) Biasanya orang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang ia jalankan, apabila apa yang ia kerjakan itu dianggapnya telah memenuhi harapannya, sesuai dengan tujuan ia bekerja. Menurut Wexley dan Yuki (Mangkunegara, 2013:117) mendefinisikan kepuasan kerja adalah cara pegawai merasakan dirinya atau pekerjaannya. Berdasarkan pendapat Wexley dan Yuki di atas, kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dari pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Perasaan yang

berhubungan dengan pekerjaan yang melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan, pendidikan. Menurut (Rosley, 2015:243) setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Kepuasan kerja seseorang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan. Kepuasan kerja sangat erat dengan unjuk kerjanya. Sebaliknya, semakin rendah tingkat kepuasan kerja, semakin rendah pula unjuk kerjanya. (Robbins, 2015:46) suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level (tingkatan) yang rendah memiliki perasaan negatif.

Berdasarkan pengertian teori di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja yang dimiliki oleh seorang individu adalah merupakan hal yang bersifat individual, setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Dan kepuasan juga merupakan perasaan positif yang dirasakan pegawai sebagai akibat dari kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap pekerjaan berupa bayaran atau upah, kondisi kerja, rekan kerja, pimpinan atau atasan serta kenyamanan kerja. Reaksi seseorang terhadap pekerjaannya pun bermacam-macam, ada yang senang ada yang tidak senang dengan pekerjaannya. Orang yang senang akan melakukan pekerjaannya dengan senang hati dan meyakini bahwa pekerjaannya tersebut membawa manfaat yang besar baik bagi dirinya, maupun untuk organisasinya, sedangkan

orang yang tidak puas terhadap pekerjaannya akan melakukan pekerjaannya dengan penuh tidak bertanggung jawab, sering mengeluh serta semangat kerjanya menurun.

2.2.2 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (Sudiro, 2018:22-23) ada 5 indikator dari kepuasan kerja yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri
Sejauh mana pekerjaan itu memberi individu tugas yang menarik, peluang untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.
2. Upah
Jumlah gaji yang diterima di pandang setara dengan yang lain dalam organisasi sesuai dengan beban yang di tanggunginya.
3. Promosi
Kesempatan untuk maju dalam organisasi.
4. Atasan
Kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.
5. Rekan kerja
Sejauh mana sesama pekerja menguasai secara teknis dan mendukung secara sosial.

Adapun indikator-indikator kepuasan kerja menurut hasibuan (2001:137) yaitu:

1. Kesetiaan
Penilaian pengukuran kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.
2. Kemampuan

Penilaian kemampuan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.

3. Kejujuran

Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.

4. Kreativitas

Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik.

5. Kepemimpinan

Penilai menilai kemampuan untuk memimpin, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.

6. Tingkat gaji

Penilai menilai jumlah gaji yang diberikan perusahaan dan diterima karyawan harus sesuai dengan apa yang karyawan berikan kepada perusahaan agar mereka merasa puas.

7. Kompensasi tidak langsung

Penilai menilai pemberian balasan jasa yang memadai dan layak kepada para karyawan atas kontribusi mereka membantu perusahaan mencapai tujuannya.

8. Lingkungan kerja

Penilai menilai lingkungan kerja yang baik dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam berkerja.

Dari beberapa uraian di atas peneliti mengambil dari Luthans yang terdiri dari 5 indikator yaitu: Pekerjaan itu sendiri, Upah, Promosi, Atasan, Rekan kerja. Alasan peneliti menggunakan indikator tersebut dalam meneliti mengenai kepuasan kerja adalah karena lima indikator tersebut mewakili dari tujuan penelitian yang dilakukan. Masing-

masing dari lima indikator tersebut membentuk kepuasan dan ketidakpuasan kerja pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Camat Bukit Kecil Kota Palembang.

2.2.3 Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan (Mangkunegara, 2013: 120), yaitu faktor yang terdapat dalam diri pegawai dan faktor pekerjaannya.

1. Faktor pegawai, meliputi kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, meliputi jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Sedangkan faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja menurut (Robbins, 2001:181-182) yaitu:

1. Pekerjaan yang secara mental menantang, Pegawai cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang akan menciptakan kebosanan, tetapi pekerjaan yang terlalu banyak menantang akan menciptakan frustrasi dan perasaan gagal.
2. Gaji atau upah yang pantas, Para pegawai menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu, dan standar pengupahan

- komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.
3. Kondisi kerja yang mendukung, Studi-studi membuktikan bahwa pegawai lebih menyukai keadaan sekitar yang aman, tidak berbahaya dan tidak merepotkan. Di samping itu, kebanyakan pegawai lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alat-alat yang memadai.
 4. Rekan sekerja yang mendukung, Bagi kebanyakan pegawai, bekerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidaklah mengejutkan apabila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung akan mengarah ke kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.
 5. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan, Teori "kesesuaian kepribadian-pekerjaan" Holland menyimpulkan bahwa kecocokan yang tinggi antara kepribadian seorang pegawai dan okupasi akan menghasilkan seorang individu yang lebih terpuaskan. Orang-orang dengan tipe kepribadian yang sama dengan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang besar untuk berhasil dalam pekerjaannya, sehingga mereka juga akan mendapatkan kepuasan yang tinggi.

Menurut (Hasibuan, 2007: 202) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan antara lain: Balas jasa yang adil dan layak, Penempatan yang sesuai dengan keahlian, Berat-ringannya pekerjaan, Suasana dan lingkungan pekerjaan, Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya, Sifat pekerjaan monoton atau tidak.

Sedangkan menurut Wexley and Yukl (Muhaimin, 2004: 5) kepuasan kerja ditentukan atau dipengaruhi oleh

sekelompok faktor. Faktor-faktor itu dapat dikelompokkan ke dalam tiga di bidang, yaitu yang termasuk dalam karakteristik individu, variabel situasional, karakteristik pekerjaan.

1. Karakter individu, yang meliputi: kebutuhan-kebutuhan individu, nilai-nilai yang dianut individu (values), dan ciri-ciri kepribadian (personality traits).
2. Variabel-variabel yang bersifat situasional, yang meliputi: perbandingan terhadap situasi sosial yang ada, kelompok acuan, pengaruh dari pengalaman kerja sebelumnya.
3. Karakteristik pekerjaan, yang meliputi: imbalan yang diterima, pengawasan yang dilakukan oleh atasan, pekerjaan itu sendiri, hubungan antara rekan sekerja, keamanan kerja, kesempatan untuk memperoleh perubahan status.

2.2.4 Kepuasan Kerja dalam Perspektif Islam

Jika kepuasan kerja dikaitkan dengan ajaran Islam maka yang muncul adalah tentang ikhlas, sabar, dan syukur. Ketiga hal tersebut dalam kehidupan kita sehari-hari sangat berkaitan dengan permasalahan yang muncul dalam bekerja terutama kepuasan kerja. Bekerja dengan ikhlas, sabar dan syukur kadang-kadang memang tidak menjamin menaikkan output. Tapi sebagai proses, bekerja dengan ketiga aspek tersebut memberikan nilai tersendiri. Dengan bekerja secara ikhlas yang disertai dengan sabar dan syukur maka ada nilai satisfaction tertentu yang diperoleh, yang tidak hanya sekedar output. Ketika pekerjaan selesai, maka ada kepuasan yang tidak serta merta berkaitan langsung dengan output yang diperoleh. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat Ibrahim ayat 7 yaitu:

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ ﴿٥٠﴾

Artinya: "Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih".

Orang yang menyelesaikan pekerjaan dengan rasa ikhlas, sabar dan syukur mempunyai aura tubuh yang menggembirakan. Senyum yang cerah dan riang. Sebaliknya orang yang bekerja tidak ikhlas, sabar dan syukur akan tetap merasa tertekan, dan tidak puas, meski target dan output kegiatannya terpenuhi. Jika seseorang tersebut bekerja dengan ikhlas, sabar dan syukur maka ketika diberi nikmat oleh Allah SWT, ia akan berdoa sebagaimana dinyatakan dalam firman Allah surat Al An'am: 19 yang berbunyi :

قُلْ أَى شَيْءٍ أَكْبَرُ شَهَادَةً ۖ قُلِ اللَّهُ ۖ شَهِدًا بَيْنِي وَبَيْنَكُمْ ۖ وَأَوْحَىٰ إِلَيَّ هَذَا

الْقُرْآنُ لِأُنذِرْكُمْ بِهِ ۖ وَمَنْ بَلَغَ ۖ أَيْتَكُمْ لَسْتُمْ لَهُونَ أَرْبَ مَعَ اللَّهِ ۚ إِلَهًا

أُخْرَىٰ ۖ قُلْ لَا أَشْهَدُ ۖ قُلْ إِنَّمَا هُوَ إِلَهُهُ وَاحِدٌ وَإِنِّي بَرِيءٌ مِّمَّا تُشْرِكُونَ ﴿٥١﴾

Artinya: "Ya Tuhanku, anugerahilah aku kemampuan untuk mensyukuri nikmat yang telah Engkau limpahkan kepadaku dan kepada kedua orang tuaku".

Terwujudnya kepuasan kerja pada diri pegawai sangat berkaitan erat dengan bagaimana cara atasan memperlakukan dengan adil terhadap bawahannya. Sebagaimana dijelaskan dalam Surat Al-Maidah ayat 8 yang berbunyi:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۗ وَلَا
 يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا ۗ اَعْدِلُوا هُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ
 وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ اِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٥١﴾

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu Jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk Berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan".

Kesimpulan dari ayat-ayat di atas bahwa apa yang dilakukan manusia pasti ada imbalan setimpal atas apa yang telah dikerjakannya. Baik itu perbuatan buruk maupun perbuatan yang baik. Kualitas pekerjaan yang prima akibat ketekunan, kecermatan akan membuat pekerjaan kita diharga oleh orang dan akan membuat kita merasakan kepuasan. Sehingga hasil pekerjaan kita bisa bermanfaat buat orang lain, hal ini akan membuat kita merasa puas dengan pekerjaan kita.

2.3 Hubungan Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai

Amstrong dan Baron mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Lebih jauh Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategi (*strategic planning*) suatu organisasi

(Fahmi, 2016: 127-128). Menurut (Mathis dan Jackson, 2009: 113) faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kinerja individual, hubungan individual, kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Menurut (Marliani, 2015: 252) kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga karyawan yang puas akan lebih produktif. Pada sisi lain, kepuasan kerja disebabkan adanya kinerja atau prestasi kerja sehingga karyawan yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan.

Berdasarkan hasil pengamatan pada di Kantor Camat Bukit Kecil Kota Palembang peneliti menduga bahwa telah terjadi penurunan kinerja pada pegawai negeri sipil di Kantor Camat Bukit Kecil Kota Palembang. Hasil dari kinerja mereka dapat dilihat dari kecekatan mereka dalam mengerjakan tugas-tugas pokok atau tugas yang diberikan atasannya, serta dari data kinerja individual mereka yang bisa dilihat dari SKP (Standar Kinerja Pegawai). Hal ini berarti bahwa Kantor Kecamatan Bukit Kecil Kota Palembang harus menjaga kontinuitas kerja dengan mengoptimalkan pemanfaatan pegawai sehingga kinerja lembaga yang dihasilkan menjadi optimal dan lembaga maupun instansi memiliki kinerja yang optimal. Kinerja merupakan hasil akhir yang dicita-citakan oleh sebuah organisasi demi eksistensi organisasi itu sendiri serta peningkatan kesejahteraan para anggotanya.

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dari beberapa pegawai negeri sipil di Kantor Camat Bukit Kecil Kota Palembang pada tanggal 28-29 Agustus 2018 pada hari selasa-rabu pukul 09.00 WIB didapatkan informasi mengenai kepuasan kerja yang menunjukkan bahwa Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki kepuasan yang belum terpenuhi ini dilihat dari jawaban pertanyaan yang pegawai banyak rasakan yaitu kurangnya kepuasan terhadap gaji yang mereka terima, karena tidak

pernah merasa puas itu adalah sifat dasar manusia, setiap mendapatkan akan ada hal lain yang ingin dikejar, dari Ibnu 'Abbas, ia berkata bahwa Rasulullah Shallallahu'alaihi wa sallam bersabda, "Seandainya seorang anak Adam memiliki satu lembah emas, tentu ia menginginkan dua lembah lainnya, dan sama sekali tidak akan memenuhi mulutnya (merasa puas) selain tanah (yaitu setelah mati) dan Allah menerima taubat orang-orang yang bertaubat." (HR. Bukhari no. 6439 dan Muslim no.1048) Adapun kondisi kerja yang kurang baik seperti teman kerja yang kurang sependapat dengan dirinya dan pimpinan yang kurang memperhatikan pegawainya dengan begitu membuat kepuasan kerja pegawai sering menurun.

Penelitian mengenai hubungan kepuasan kerja dengan kinerja sudah ada yang meneliti, salah satu diantaranya adalah penelitian yang diteliti oleh Mariyana (2010) meneliti tentang Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Restoran Batavia di Kota Malang. Penelitian ini bertujuan mengetahui (1) kondisi budaya organisasi (terdiri dari tantangan pekerjaan, komunikasi, kepercayaan) di Restoran Batavia Malang, (2) kondisi kepuasan kerja pegawai di restoran Batavia Malang, (3) pengaruh positif budaya organisasi (terdiri dari tantangan pekerjaan, komunikasi, kepercayaan) secara parsial terhadap kepuasan kerja pegawai di restoran Batavia Malang, dan (4) pengaruh positif budaya organisasi (terdiri dari tantangan pekerjaan, komunikasi, kepercayaan) secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai di restoran Batavia Malang. Pendekatan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research*. Instrument penelitian ini adalah angket yang berisi pilihan jawaban yang telah disediakan (angket tertutup), dengan skala likert. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis data deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil

analisis deskriptif penelitian ini menyatakan bahwa tantangan pekerjaan, kepercayaan dikategorikan cukup, sedang komunikasi dikategorikan baik secara kepuasan kerja pegawai dikategorikan tinggi. Dari hasil analisis regresi berganda diketahui bahwa terdapat pengaruh antara budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai baik secara parsial maupun secara simultan.

Muhammad Fauzi Baihaqi (2010) meneliti tentang Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel *Intervening*. Tujuan penelitian ini adalah menginvestigasi pengaruh komitmen organisasi terhadap hubungan antara gaya kepemimpinan dengan kepuasan kerja dan pengaruh komitmen organisasi terhadap hubungan antara gaya kepemimpinan dengan kinerja pegawai. Sampel yang diperoleh sebanyak 101 responden. Rumusan penelitian ini yaitu: gaya kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan komitmen organisasi, komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan kepuasan kerja pegawai, gaya kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan kepuasan kerja pegawai, komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, gaya kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear dan analisis jalur dan *Sobel Test* dengan bantuan SPSS 15.0. Hasil penelitian ini adalah (1) gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai, (2) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai, (3) komitmen organisasi secara positif dan signifikan memediasi hubungan antara gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai, dan (4) komitmen organisasi secara positif

dan signifikan juga memediasi hubungan antara gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai.

Natassia Ayudiarini (2011). Meneliti tentang Pengaruh Iklim Organisasi dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. Penelitiannya dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh iklim organisasi dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja pegawai, baik secara bersama-sama maupun secara terpisah. Penelitian dilakukan terhadap 103 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Dalam uji regresi berganda diketahui bahwa iklim organisasi dan pengembangan karir secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan yang dibuktikan nilai $R\ square + 0,608$. Sedang iklim organisasi sendiri memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai yang dibuktikan nilai $R\ square$ sebesar $=0,591$. Untuk pengembangan karir terhadap kepuasan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai $R\ square = 0,464$.

Adapun penelitian lain yang dibaca oleh penulis misalnya dari Mukti Ali, Adam Idris, Rita Kalalinggi (2013) meneliti tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada badan ketahanan pangan dan pelaksana penyuluhan daerah kota Samarinda. Kepuasan kerjadapatmembantu meningkatkan prestasi kerja pegawai, karenamenciptakansuatu motivasi yang luar biasa bagi pegawai untuk memberikan kemampuan terbaiknya dalam memanfaatkan kesempatan yang diberikan oleh organisasinya. Dalam rangka mewujudkan kepuasan kerja yang cocok diterapkan pada sebuah organisasi, maka diperlukan adanya dukungan dan partisipasi dari semua anggota yang ada dalam lingkup organisasi. Dalam upaya untuk mencapai kinerja pegawai Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Daerah Kota Samarinda sangat

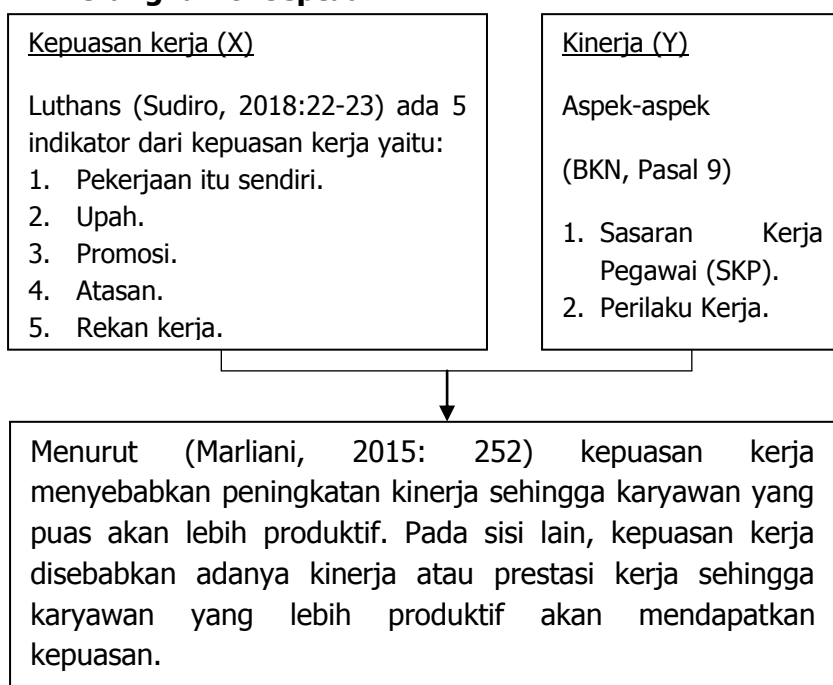
ditentukan oleh beberapa faktor yang secara teoritis mempunyai keterkaitan yang antara lain meliputi: faktor-faktor kesempatan untuk maju, kompensasi, rekan kerja dan kepemimpinan.

Menurut penelitian Fitria Handayani (2016) dengan judul Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Bagian Produksi PT. X di Pasuruan. Dalam penelitian ini akan menguji aspek dalam kepuasan kerja manakah yang memiliki hubungan dengan kinerja pegawai. Subjek penelitian adalah pegawai bagian produksi PT. X di Pasuruan. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk menjelaskan hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja pegawai PT. X di Pasuruan. Data kinerja diperoleh dari penilaian kinerja yang dilakukan oleh pihak PT. X, sedangkan data kepuasan kerja diperoleh menggunakan angket tertutup. Teknik analisis data menggunakan uji korelasi non-parametrik yaitu korelasi *Spearman's*, distribusi frekuensi, dan tabulasi silang. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja pegawai bagian produksi di PT. X ($r = 0,293$; $\text{sig} = 0,019$). Aspek kepuasan kerja yang memiliki hubungan dengan kinerja pegawai adalah prestasi, pekerjaan itu sendiri, berkembang, kebijakan perusahaan, hubungan dengan supervisor, dan gaji.

Dari beberapa hasil penelitian di atas, disini peneliti ingin meneliti tentang hubungan kepuasan kerja yang dimiliki oleh pegawai negeri sipil atau yang sekarang disebut sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap kinerja pegawai negeri sipil pada Kantor Camat Bukit Kecil Kota Palembang. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian lainnya adalah disini peneliti mengambil subjeknya adalah pegawai negeri sipil dan di lembaga pemerintahan dengan judul hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pada pegawai negeri sipil di kantor

camat bukit kecil kota Palembang. Dengan metode penelitian kuantitatif korelasional dengan jumlah sampel sebanyak 52 orang diambil semua sebagai subjek penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah pearson produk moment dengan alat bantu *software* komputer SPSS 13.0.

2.4 Kerangka Konseptual



2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual penelitian, hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah: "Ada hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pada pegawai negeri sipil di kantor Camat Bukit Kecil Kota Palembang"