

PENGARUH *JOB SATISFACTION* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* DI
DIVISI DIREKTORAT KEUANGAN TELKOM



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen

Oleh :

Andreas Avellinojati

2016120135

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

Terakreditasi oleh BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2020

THE IMPACT OF JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN 
FINANCIAL DIRECTORATE DIVISION - TELKOM



UNDERGRADUATED THESIS

Submitted to complete part of the requirement
for Bachelor's Degree in Management

By :

Andreas Avellinojati

2016120135

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

MANAGEMENT DEPARTMENT

Accredited based on the BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2020

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH *JOB SATISFACTION* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE*
DI DIVISI DIREKTORAT KEUANGAN TELKOM**

Oleh :
Andreas Avellinojati
2016120135

Bandung, 16 Juli 2020
Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Istiharini", written over a horizontal line.

Dr. Istiharini, CMA.

Pembimbing Skripsi,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Rizka Nugraha Pratikna", written over a horizontal line.

Rizka Nugraha Pratikna, S.E., M.M.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini,

Nama (Sesuai Akte Lahir) : Andreas Avellinojati

Tempat, tanggal lahir : Bandung, 30 September 1997

Nomor Pokok Mahasiswa : 2016120135

Program Studi : Manajemen

Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Job Satisfaction terhadap Employee Performance di Divisi Direktorat Keuangan Telkom

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Rizka Nugraha Pratikna, S.E., M.M,

Menyatakan

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut diatas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah selayaknya saya kutip, sadur, atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa dipaksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 ayat (2) UU. No 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiahnya yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademi, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta

Bandung,

Dinyatakan tanggal

Pembuat pernyataan :



(Andreas Avellinojati)

ABSTRAK

Industri telekomunikasi merupakan industri yang sangat berkembang saat ini seiring dengan perkembangan teknologi seperti maraknya penggunaan internet, sosial media, dan aplikasi-aplikasi digital yang dapat digunakan pada perangkat *smartphone*, *notebook* ataupun *personal computer* (PC). Industri ini pun memiliki kontribusi bagi negara Indonesia. Hal ini yang memunculkan persaingan antar perusahaan telekomunikasi untuk dapat menjadi yang terbaik bagi masyarakat.

Persaingan antar perusahaan telekomunikasi lainnya di Indonesia membuat Telkom harus mempersiapkan sumber daya manusianya yaitu karyawan sebagai modal utama dalam menjalankan usahanya. Hal yang menjadi perhatian oleh Telkom dalam persaingan ini yaitu faktor dari *employee performance*. Kinerja karyawan yang baik akan meningkatkan kinerja organisasi. Di sisi lain, karyawan pun dalam bekerja membutuhkan kepuasan kerja ketika menjalani pekerjaannya. Oleh karena itu, tingkat kepuasan kerja karyawan menjadi hal yang sama pentingnya dengan kinerja karyawan, apabila karyawan tidak puas dengan pekerjaannya, komitmen dalam bekerja mereka akan berkurang. Kepuasan kerja yang tinggi menghasilkan sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya, begitu pun sebaliknya.

Penelitian ini menggunakan metode *explanatory research*. Jenis dari penelitian ini adalah deskriptif untuk menggambarkan karakteristik yang ada terkait pengaruh *job satisfaction* dan *employee performance*. Pengolahan data dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner kepada 100 karyawan Divisi Direktorat Keuangan Telkom.

Hasil dari pengolahan data adalah *job satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*. Hal ini berarti setiap peningkatan *job satisfaction* akan menyebabkan peningkatan pada *employee performance*. Berdasarkan jawaban responden, *job satisfaction* berada pada kategori tinggi dan *employee performance* berada pada kategori sangat tinggi.

Kata Kunci : *Job Satisfaction, Employee Performance, Telkom*

ABSTRACT

Nowaday the telecommunications industry is developing, supported by technology such as the internet, social media, and digital applications uses on smartphone devices, notebook or personal computer (PC). This industry also has a contribution for the country of Indonesia and led competition between telecommunications companies.

Competition in telecommunication industries forced Telkom as a company to prepare the human resource- that is their employees, as a main capital to running the business operation. Telkom concern in employee performance in this competition. Good employee performance will increase the organization performance. On the other hand, employee need job satisfaction while working on their job. Therefore, the level of employee job satisfaction become as important as their performance. The unsatisfied employee will decrease their working commitment. Higher job satisfaction will generate positive attitude of employee toward their job.

This research using an explanatory research method. This is a descriptive research that describe the characteristic emerged based on impact of job satisfaction on employee performance. Data process was done by quantitative approach. Data collection held by distribute questionnaires to 100 employees of Directorate of Finance of Telkom Division.

The result of this research is the job satisfaction have positive and significant effect toward employee performance. This means that any increase in job satisfaction will lead to an increase in employee performance. Based on the information gained, job satisfaction is in the high category and employee performance is in the very high category.

Keyword : *Job Satisfaction, Employee Performance, Telkom*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan kuasanya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi berjudul “Pengaruh Job Satisfaction terhadap Employee Performance dengan Flexible Working sebagai Variabel Pemoderator di Divisi Direktorat Keuangan Telkom” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti memperoleh banyak dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang Tua Peneliti, yaitu Nicholaas Freddy dan Sri Harlini, yang membantu untuk melancarkan penelitian ini di Divisi Direktorat Keuangan Telkom beserta doa, kasih sayang, dan dukungan kepada peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Teman-teman grup “Internal” yaitu Evan, Nicko, Deka, Abam, Maya, Wibi, Ferdi, Anus, dan Josep yang selalu memberikan dukungan dan mendengarkan keluh kesah selama pembuatan skripsi ini.
3. Teman seperjuangan skripsi yaitu Hanky, Bagas, dan Yoseph yang saling mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Rizka Nugraha Pratikna, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang juga menjadi dosen wali saya yang telah sabar dalam membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan kepada peneliti.
6. Karyawan-karyawan Divisi Direktorat Keuangan Telkom yang bersedia untuk membantu dalam melancarkan pembuatan skripsi ini.
7. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Terimakasih atas bantuan, dukungan, doa atau hal-hal lainnya yang diberikan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dalam hal penulisan maupun pembahasan dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karena itu, peneliti berharap dapat menerima kritik dan saran yang dapat menjadi masukan bagi peneliti. Akhir kata, peneliti berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pembelajaran bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Juli 2020

Andreas Avellinojati

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Kerangka Pemikiran	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Manajemen Insani.....	7
2.1.1 Sejarah Manajemen Insani.....	7
2.1.2 Definisi	7
2.1.3 Fungsi-Fungsi Manajemen Insani	8
2.2 <i>Job Satisfaction</i>	10
2.4.1 <i>Motivators</i>	11
2.4.2 <i>Hygiene Factors</i>	11
2.3 <i>Employee Peformance</i>	12
2.4 Penelitian Terdahulu	15
BAB 3 METODE PENELITIAN DAN OBJEK PENELITIAN.....	17
3.1 Metode Penelitian	17
3.1.1 Jenis Penelitian.....	17
3.1.2 Populasi	17
3.1.3 Jenis Data.....	17

3.1.4 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.1.5 Variabel dan Operasionalisasi Variable	18
3.1.6 Teknik Pengukuran Data	24
3.1.7 Teknik Analisis Data	24
3.2 Objek Penelitian	29
3.2.1 Sejarah Perusahaan.....	29
3.2.2 Visi dan Misi.....	30
3.2.3 Strategic Objectives.....	31
3.2.4 Budaya Perusahaan.....	31
3.2.5 Divisi Direktorat Keuangan Telkom	32
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Data Demografi Responden	34
4.2 Analisis Deskriptif	36
4.2.1 Analisis Deskriptif <i>Employee Performance</i>	36
4.2.2 Analisis Deskriptif <i>Job Satisfaction</i>	46
4.3 Pengujian Kualitas Data.....	59
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.5 Analisis Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Employee Performance</i>	64
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	72
Lampiran I – Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran II - Uji Validitas Kuesioner.....	77

Lampiran III – Hasil Evaluasi *Job Satisfaction* dan *Employee Performance*.....79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	19
Tabel 3.2 <i>Likert Scale</i>	24
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	34
Tabel 4.2 Usia Responden	34
Tabel 4.3 Lama Kerja.....	35
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif.....	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Employee Performance	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Job Satisfaction	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 PDB Sektor Telekomunikasi	1
Gambar 1.2 Model Penelitian	6
Gambar 3.1 Logo Telkom Indonesia	29
Gambar 3.2 Budaya Perusahaan	31
Gambar 3.3 Struktur Organisasi	31
Gambar 4.1 Analisis Deskriptif mengenai <i>Employee Performance</i>	37
Gambar 4.2 Analisis Deskriptif Kuantitas Kerja	38
Gambar 4.3 Analisis Deskriptif Dimensi Kualitas Kerja	39
Gambar 4.4 Analisis Deskriptif Dimensi Pengetahuan tentang Pekerjaan	40
Gambar 4.5 Analisis Deskriptif Dimensi Kreativitas	41
Gambar 4.6 Analisis Deskriptif Dimensi Kerja Sama	42
Gambar 4.7 Analisis Deskriptif Dimensi Dapat Diandalkan	43
Gambar 4.8 Analisis Deskriptif Dimensi Inisiatif	44
Gambar 4.9 Analisis Deskriptif Dimensi Kualitas Individu	45
Gambar 4.10 Dimensi <i>Job Satisfaction</i> – Motivational Factors	47
Gambar 4.11 <i>Job Satisfaction</i> – Hygiene Factors	48
Gambar 4.12 Analisis Deskriptif <i>Achievement</i>	49
Gambar 4.13 Analisis Deskriptif <i>Advancement</i>	50
Gambar 4.14 Analisis Deskriptif <i>Work Itself</i>	51
Gambar 4.15 Analisis Deskriptif <i>Recognition</i>	52
Gambar 4.16 Analisis Deskriptif <i>Growth</i>	53
Gambar 4.17 Analisis Deskriptif <i>Company Policy</i>	54
Gambar 4.18 Analisis Deskriptif <i>Relationship with peers</i>	55
Gambar 4.19 Analisis Deskriptif <i>Relationship with Supervisor</i>	56
Gambar 4.20 Analisis Deskriptif <i>Pay</i>	57
Gambar 4.21 Analisis Deskriptif <i>Physical Working Conditions</i>	58
Gambar 4.22 Hasil Uji Normalitas	62
Gambar 4.23 Uji Multikolinieritas	63
Gambar 4.25 Hasil Pengujian Regresi <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Employee Performance</i>	64

Gambar 4.26 Signifikasi F_{hitung} Model Regresi 1	64
Gambar 4.27 Hasil Pengujian Regresi <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Employee Performance</i> (2).....	65

BAB 1

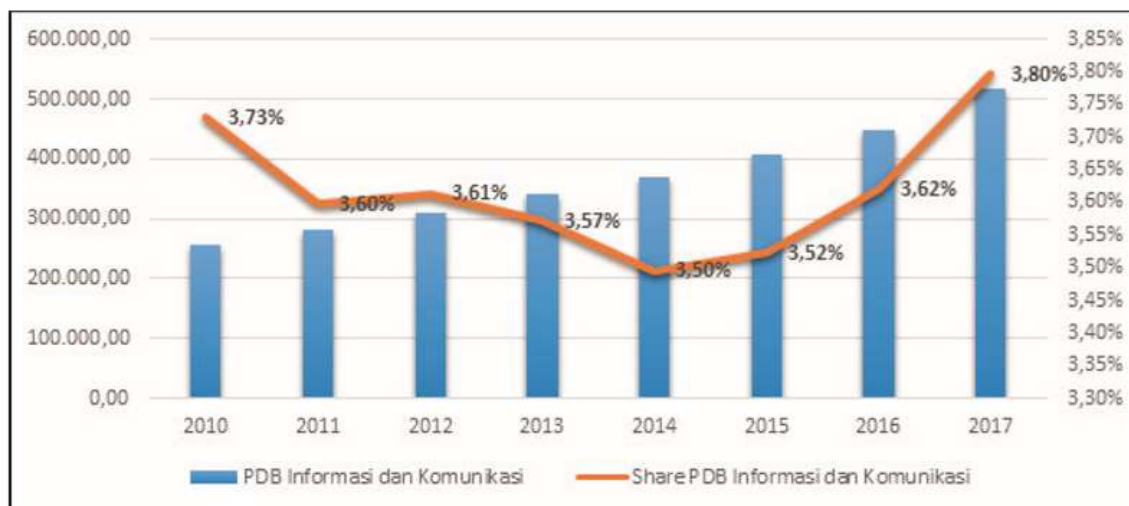
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri telekomunikasi merupakan industri yang sangat berkembang seiring dengan perkembangan teknologi seperti meluasnya penggunaan internet, sosial media, dan aplikasi-aplikasi digital yang dapat digunakan pada perangkat *smartphone*, *notebook* ataupun *personal computer* (PC). Industri ini pun memiliki kontribusi bagi negara Indonesia seperti dilansir dari laporan oleh Tim Peneliti Puslitbang Sumber Daya, Perangkat, dan Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika (SDPPI), kontribusi sektor telekomunikasi mengalami tren kenaikan sejak tahun 2014 terhadap total PDB Indonesia (Tim Peneliti Puslitbang SDPPI, 2018).

Gambar 1.1

PDB Sektor Komunikasi



Sumber : Tim Peneliti Puslitbang SDPPI

Perkembangan yang terjadi pada industri telekomunikasi pun memunculkan persaingan antar perusahaan telekomunikasi untuk dapat menjadi yang terbaik bagi masyarakat. Dilansir dari laman *Bisnis.com* pada tanggal 1 Maret 2020, persaingan yang terjadi di Indonesia melibatkan 3 perusahaan besar, yaitu PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel), PT XL Axiata, dan PT Smartfren Telecom Tbk. Perusahaan-perusahaan tersebut bersaing dengan menjual kualitas kecepatan

mengunduh, latensi, dan ketersediaan 4G. Walaupun ketiga perusahaan tersebut bersaing secara ketat, tetapi sama-sama menghasilkan tren yang positif dalam penjualannya (Bisnis.com, 2020).

Salah satu pelaku usaha dalam industri ini yaitu PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) yang menjadi anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Telkom merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Telkom memiliki visi yaitu “Menjadi produk telekomunikasi berbasis digital utama untuk memajukan masyarakat” (www.telkom.co.id, 2020). Telkom sebagai suatu organisasi telah melakukan berbagai evaluasi terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawannya. Evaluasi oleh perusahaan ini dilakukan tiap tahun.

Persaingan antar perusahaan telekomunikasi lainnya di Indonesia membuat Telkom harus mempersiapkan sumber daya manusianya yaitu karyawan sebagai modal utama dalam menjalankan usahanya. Karyawan adalah aset paling berharga bagi suatu organisasi dan mereka memainkan peran penting dalam menjaga keberlangsungan organisasi yang sukses (Eze, 2012). Pada tahun 2019, Telkom melakukan survei yang menilai aspek kepuasan kerja karyawan pada tahun 2018, salah satunya di divisi Direktorat Keuangan Telkom. Dalam survey tersebut, beberapa dimensi kepuasan kerja menjadi evaluasi untuk pengembangan kedepannya seperti kurangnya transparansi bagi perkembangan karir seseorang di perusahaan yang sesuai dengan kontribusi yang dilakukan di perusahaan, tempat kerja yang kurang nyaman bagi karyawan, dan pimpinan yang kurang dalam berdialog dan empati (Employee Engagement Survey Telkom Groups, 2019).

Untuk evaluasi kinerja, divisi Direktorat Keuangan pada tahun 2018 mengalami kegagalan dalam pencapaian target. Divisi Direktorat Keuangan Telkom merupakan divisi yang berperan penting sebagai penanggung jawab atas perencanaan dan analisis keuangan, pengelolaan aset perusahaan, mengawasi dan *me-review* pencapaian anak perusahaan, pengelolaan kas, modal, dan utang, pengelolaan risiko keuangan dalam satu grup Telkom dan membina hubungan dengan investor (Peraturan Direktur Human Capital Management Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT Telekomunikasi Indonesia tentang Organisasi Sub Direktorat Keuangan Nomor : PR.202.43/r.01/HK.200/COP/A2000000/2017). Berdasarkan penilaian kinerja yang dilakukan oleh Telkom, karyawan Divisi Direktorat Keuangan Telkom tidak dapat mencapai target dalam

pekerjaannya, dalam hal ini target pendapatan bagi Telkom secara grup sebesar 151,50% hanya dapat tercapai sebesar 130,78% (Penilaian Kinerja 2018 Direktorat Keuangan Telkom, 2019).

Employee Performance merupakan salah satu faktor utama untuk memastikan bahwa organisasi berjalan lancar dan sukses. Kinerja karyawan yang baik akan meningkatkan kinerja organisasi (Eze, 2012). *Employee Performance* merupakan tindakan seseorang untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya, dengan hasil yang baik atau tidak (Armstrong & Taylor, Javed, Balouch & Hassan, 2014). Kinerja yang dilihat dalam hal ini yaitu hasil yang dicapai seseorang dalam pekerjaannya. Pencapaian kinerja yang tinggi melalui produktivitas dan efisiensi menjadi tujuan organisasi dengan prioritas yang sangat tinggi. Di sisi lain, karyawan merupakan ruang mesin bagi sebuah organisasi, apabila mereka tidak puas dengan pekerjaannya, dapat menimbulkan ancaman bagi perusahaan (Theresa dan Henry, seperti dikutip oleh Mohamed Inuwa, 2016). Oleh karena itu, tingkat kepuasan kerja karyawan adalah hal yang sama pentingnya dengan kinerja karyawan, apabila karyawan tidak puas dengan pekerjaannya, komitmen mereka dalam bekerja akan berkurang. *Job Satisfaction* (Kepuasan Kerja) adalah hasil dari persepsi karyawan tentang seberapa baik pekerjaan mereka dalam memberikan hal-hal yang dianggap penting dalam memberikan kepuasan kerja pada karyawan (Theresa dan Henry, 2016). Kepuasan kerja yang tinggi menghasilkan sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya, begitu pun sebaliknya (Ezeanyim, 2019).

Berdasarkan penelitian sebelumnya, *Job Satisfaction* memiliki pengaruh yang positif terhadap *Employee Performance*. Hal ini dibuktikan oleh suatu penelitian antara pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Employee Performance*. Pengaruh yang positif dapat tercapai apabila karyawan memiliki motivasi yang tinggi untuk bekerja, yang dipengaruhi oleh promosi, gaji, dan pelatihan yang membuat karyawan senang dengan pekerjaan mereka dan dapat menghasilkan kinerja yang lebih. Hal ini pun diperkuat oleh pernyataan oleh Indermund dan Bayat (2013), karyawan harus dihargai dengan imbalan secara fisik, seperti gaji, tunjangan dan bonus dan imbalan secara psikis yaitu motivasi untuk mencapai kepuasan kerjanya, yang juga akan berpengaruh pada kinerja karyawan tersebut dalam melakukan tugas dalam pekerjaannya (Mohammed Inuwa, 2016). Penelitian ini dilakukan di Divisi Direktorat Keuangan Telkom. Berdasarkan permasalahan dan pengaruh yang ditimbulkan, maka peneliti tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Employee Performance* di Divisi Direktorat Keuangan Telkom”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana *employee performance* di Divisi Direktorat Keuangan Telkom?
2. Bagaimana *job satisfaction* karyawan di Divisi Direktorat Keuangan Telkom?
3. Bagaimana pengaruh *job satisfaction* terhadap *employee performance* di Divisi Direktorat Keuangan Telkom?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui *employee performance* di Divisi Direktorat Keuangan Telkom
2. Mengetahui *job satisfaction* karyawan di Divisi Direktorat Keuangan Telkom
3. Mengetahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *employee performance* di Divisi Direktorat Keuangan Telkom

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan Telkom di Divisi Direktorat Keuangan Telkom
Memberikan informasi mengenai pengaruh *job satisfaction* terhadap *employee performance* di Divisi Direktorat Keuangan Telkom.
2. Bagi pihak lain
Memberikan informasi bagi para pembaca terkait pengaruh *job satisfaction* terhadap *employee performance*, di sisi lain informasi tersebut dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang meneliti dengan topik yang sama.

1.5 Kerangka Pemikiran

Job Satisfaction didefinisikan sebagai hasil dari sikap terhadap faktor-faktor di tempat kerja (Herzberg, dalam buku Sunyoto, 2015). Teori mengenai *Job Satisfaction* yaitu Herzberg's 2-Factor Theory. Teori ini memiliki 2 asumsi, asumsi pertama yaitu kepuasan dan ketidakpuasan merupakan rangkaian yang menyatu yang terkait dengan berbagai faktor. Asumsi kedua, yaitu 2 kategori faktor motivasi, intrinsik atau *motivator* yaitu kondisi intrinsik pekerjaan itu sendiri dan ekstrinsik atau *hygiene* yaitu faktor keadaan kerja. Faktor intrinsik dijelaskan sebagai kepuasan

orang dengan faktor-faktor yang terkait dengan konten pekerjaan mereka. Hal ini dilihat dari faktor situasional yang merujuk pada pekerjaan itu sendiri, seperti prestasi, pengakuan, pekerjaan yang menarik, tanggung jawab, kemajuan, dan pertumbuhan. Faktor ekstrinsik atau *hygiene*, faktor-faktor yang ada di luar pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang, seperti kebijakan dan administrasi perusahaan, pengawasan, kondisi kerja, hubungan interpersonal, gaji, status pekerjaan, dan keamanan kerja.

Employee Performance atau Kinerja Karyawan menurut Gomes (2005) adalah catatan atas hasil kerja sesuai dengan fungsi dan tugasnya dalam batas waktu yang ditentukan. Kinerja menurut Gomes (2005), didefinisikan sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis didasarkan atas beberapa penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh job satisfaction terhadap employee performance. Berdasarkan jurnal penelitian oleh Mohamed Inuwa (2016), dengan judul “*Job Satisfaction and Employee Performance : An Empirical Approach*”, *job satisfaction* memiliki pengaruh yang positif terhadap *employee performance* pada staff non-akademik di *Bauchi State University Gadau Nigeria* (BASUG). Apabila karyawan memiliki motivasi yang tinggi untuk bekerja, yang dipengaruhi oleh promosi, gaji, dan pelatihan, maka membuat karyawan senang dengan pekerjaan mereka dan dapat menghasilkan kinerja yang lebih.

Penelitian lain oleh Muna Ahmed Alromaihi dan Zain Abdula Alshomaly (2017) dengan judul “*Job Satisfaction and Employee Performance: A Theoretical Review of The Relationship between Two Variables*” mengungkapkan *job satisfaction* berpengaruh kepada *employee performance*, begitupun sebaliknya, menghasilkan pengaruh sebab-akibat, dengan 4 faktor yang mempengaruhi, yaitu *Individual Factors*, seperti *achievements, recognition, dan growth*; *Social Factors*, yang meliputi *relationships with co-workers and supervisor dan group working*; *Environmental Factors* seperti *Pay atau Salary dan Promotions*; dan *Cultural Factors* seperti *nature of work dan styles of leaderships*.

Dibawah ini merupakan model penelitian yang dilakukan oleh penulis, dengan 2 variabel, yaitu job satisfaction sebagai variabel independent (X) dan employee performance sebagai variabel dependent (Y).

Gambar 1.2 Model Penelitian



Sumber : Hasil Olahan Penulis