

## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu akan menjadi acuan atau perbandingan sebagai landasan penelitian yang akan dilaksanakan. Selain itu juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi pada penelitian saat ini :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti, Tahun/ Topik Penelitian  | Variabel   | Hasil Penelitian   |
|----|---|--|--|
| 1  | Halawa et al., (2022)<br>Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Nonfisik Terhadap Loyalitas Karyawan Pada. Pt. Mahkota Group Tbk, Medan                            | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Lingkungan Kerja Fisik</li><li>○ Lingkungan Kerja Non Fisik</li><li>○ Loyalitas Karyawan</li></ul> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Lingkungan Kerja Fisik Maupun Lingkungan Kerja Non Fisik Memiliki Pengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas karyawan secara parsial.</li><li>2. Secara Simultan Variabel Lingkungan Kerja Fisik Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Memiliki Pengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Karyawan secara simultan.</li></ol> |
| 2  | Siti Rohimah., (2018)<br>Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Dnegan Kepuasan Kerja Sebagai Variable Intervening Pada PT. Aseli Dagadu Djokdja | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Lingkungan Kerja</li><li>○ Loyalitas Karyawan</li><li>○ Kepuasan Kerja</li></ul>                   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Lingkungan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja</li><li>2. Kepuasan Kerja Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas</li><li>3. Lingkungan Kerja Berpengaruh Poisitif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Kerja.</li></ol>  |

| No | Nama Peneliti, Tahun/ Topik Penelitian  | Variabel   | Hasil Penelitian   |
|----|---|--|--|
| 3  | <p>Maulana et al., (2019)</p> <p>Efek Lingkungan Kerja Sosial Dan Kepuasan Kerja Pada Loyalitas Karyawan Dalam Industri Jasa Properti</p>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lingkungan Kerja</li> <li>○ Loyalitas Karyawan</li> <li>○ Kepuasan Kerja</li> </ul>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lingkungan Kerja Sosial Terhadap Loyalitas Karyawan Berpengaruh Secara Parsial</li> <li>2. Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan Berpengaruh Secara Parsial</li> <li>3. Pengaruh Lingkungan Kerja Sosial Dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Berpengaruh Secara Simultan.</li> </ol>   |
| 4  | <p>Suryanti et al., (2018)</p> <p>Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Pengembangan Karier Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Karyawan Pt. Xyz</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kompensasi</li> <li>○ Lingkungan kerja</li> <li>○ Pengembangan Karir</li> <li>○ Kepuasan Kerja</li> <li>○ Loyalitas Karyawan</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel Kompensasi Tidak Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. XYZ</li> <li>2. Variabel Lingkungan Kerja Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. XYZ</li> <li>3. Variabel Pengembangan Karier Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. XYZ</li> <li>4. Variabel Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Pengembangan Karier Secara Bersama-Sama Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. XYZ</li> <li>5. Variabel Kepuasan Kerja Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap</li> </ol> |

| No | Nama Peneliti, Tahun/ Topik Penelitian  | Variabel  | Hasil Penelitian  |
|----|---|---|---|
|    |   |   | Loyalitas Karyawan PT. XYZ.   |
| 5  | Wati et al., (2020)<br>Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Koperasi Dan UMKM Kabupaten Bima      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lingkungan kerja non fisik</li> <li>○ Kepuasan kerja</li> </ul>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai</li> <li>2. kepuasan kerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja non fisik faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.</li> </ol>   |
| 6  | Sukawati et al., (2021)<br><i>Effect of Physical Work Environment, Workload, and Compensation on Employee Loyalty at Visesa Ubud Resort</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Physical Work Environment</i></li> <li>○ <i>Workload</i></li> <li>○ <i>Compensation</i></li> <li>○ <i>Employee Loyalty</i></li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan</li> <li>2. beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan</li> <li>3. kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan</li> </ol> |

Perbedaan yang ada pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada variable-variabel yang menjadi acuan penelitian serta objek penelitiannya. Ada beberapa variable dari penelitian terdahulu yang tidak termuat dalam penelitian saat ini, seperti : kompensasi dan pengembangan karir. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus untuk meneliti variabel lingkungan kerja non fisik, loyalitas karyawan dan kepuasan kerja.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Loyalitas Karyawan**

Kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan. Loyalitas kerja dapat juga diartikan sebagai kesetiaan karyawan terhadap perusahaan. Loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata, namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pikiran dan perhatian (Sumarsono, 2010). Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi. Loyalitas merupakan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang akan menimbulkan rasa tanggung jawab. Loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi (Hasibuan, 2017)

Loyalitas karyawan merupakan tindakan nyata menampilkan kebanggaan dan dukungan untuk perusahaan. Melakukan pembelaan terhadap organisasi dari protes, kritik, selalu menonjolkan hal baik dari organisasi, dan mengendalikan diri untuk tidak protes tentang organisasi adalah perwujudan dari tindakan tersebut loyalitas karyawan adalah perasaan orientasi positif karyawan ke arah masa depan dan pengembangan perusahaan, yang berdampak pada operasi saat ini. Loyalitas karyawan akan lebih tinggi ketika karyawan percaya pada tujuan perusahaan, menerima tujuan perusahaan sebagai bagian dari tujuan mereka, bekerja untuk kesejahteraan bersama, dan ingin tinggal di perusahaan (Antoncic & Antoncic, 2011). Encyclopedia Britannica mengartikan istilah loyalitas sebagai istilah umum yang dapat didefinisikan sebagai persembahan individu atau sebuah batin yang kuat pada suatu hal (Murali *et al.*, 2017).

#### **a) Indikator Loyalitas Karyawan**

Loyalitas karyawan dapat terlihat melalui sikap dan perilaku karyawan saat bekerja dalam perusahaan. Sikap dan perilaku karyawan yang mencerminkan loyalitas karyawan terkandung dalam setiap indikator loyalitas karyawan yang

digunakan untuk mengukur loyalitas karyawan. Terdapat empat indikator loyalitas karyawan (Hasibuan, 2017) antara lain:

1) Kepatuhan

Kepatuhan adalah kemampuan karyawan untuk menaati seluruh peraturan yang berlaku, untuk melaksanakan segala tugas yang yang diberikan oleh atasan yang bertanggung jawab dan tidak melanggar larangan yang telah ditentukan. Semakin tinggi kepatuhan karyawan kepada perusahaan maka semakin tinggi loyalitas karyawan.

2) Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas dengan benar, tepat waktu dan berani menanggung konsekuensi dari keputusan atau tindakan yang telah diambil oleh karyawan. Semakin tinggi tanggung jawab karyawan kepada perusahaan maka semakin tinggi loyalitas karyawan.

3) Pengabdian

Pengabdian adalah kontribusi gagasan dan tenaga yang diberikan oleh karyawan dengan tulus kepada perusahaan. Semakin tinggi dedikasi karyawan kepada perusahaan maka semakin tinggi loyalitas karyawan.

4) Kejujuran

Kejujuran adalah perilaku karyawan untuk mengakui, berbicara atau memberikan informasi yang tepat sesuai dengan realita dan kebenaran. Semakin tinggi kejujuran pada karyawan maka semakin tinggi loyalitas karyawan.

b) Faktor Loyalitas Karyawan

Loyalitas kerja karyawan akan tercipta apabila karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari pekerjaannya. Menurut Robbins (2017), bahwa timbulnya loyalitas kerja karyawan dipengaruhi oleh

1) Karakteristik Pribadi

Karakteristik adalah faktor-faktor tentang diri karyawan yang meliputi usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, prestasi, minat, dan sifat kepribadian.

2) **Karakteristik Pekerjaan**

Menguraikan apa yang ada di dalam bisnis, termasuk tantangan pekerjaan, stress kerja, peluang sosial, identifikasi pekerjaan, umpan balik, dan kesesuaian pekerjaan.

3) **Karakteristik Desain Perusahaan**

Untuk internal perusahaan, dapat dilihat tingkat formal, tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan dan setidaknya disarankan berbagai tingkat keterlibatan dengan tanggung jawab perusahaan.

4) **Pengalaman yang Diperoleh dari Perusahaan**

Pengalaman adalah internalisasi individu terhadap perusahaan untuk menciptakan rasa aman dan merasa bahwa keputusan pribadi diselesaikan oleh perusahaan.

## **2. Kepuasan Kerja**

Sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins dan Judge, 2015). Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan (Robbins and Judge, 2015). Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya. Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman- pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan- harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat

dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-Kebutuhan dasar.

Kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka, kepuasan kerja juga merupakan sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka (Hasibuan, 2017). Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau tidak senang yang dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaannya seperti suasana kerja yang meliputi iklim organisasi, hubungan antara atasan dan bawahan, hubungan dengan sesama karyawan, gaya kepemimpinan yang ada dalam perusahaan.

a) Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2015) terdapat beberapa indikator pengukuran pada kepuasan kerja, yaitu:

- 1) Kepuasan terhadap tugas kerja
- 2) Kepuasan terhadap gaji
- 3) Kepuasan terhadap kesempatan promosi
- 4) Kepuasan terhadap pengawasan
- 5) Kepuasan terhadap rekan kerja
- 6) Kepuasan terhadap kondisi kerja

b) Faktor Kepuasan Kerja

Sebuah pekerjaan memuaskan jika ada keselarasan antara sifat-sifat pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan orang tersebut. Menurut Hasibuan (2017) yang belakangan menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menentukan kepuasan di antaranya :

- 1) Pengharapan. Sesuatu yang diharapkan oleh karyawan tetapi tidak terpenuhi maka akan menimbulkan rasa kecewa. Sebaliknya, apabila pengharapan terpenuhi maka kepuasan yang akan terjadi.
- 2) Penilaian Diri, Anggapan dari diri masing-masing karyawan tentang dirinya terhadap pekerjaan dan penyesuaian diri yang menimbulkan sikap pada pekerjaannya.

- 3) Norma-norma Sosial, Perhatian dari atasan atau teman kerja yang dapat memberikan kepuasan karena hal tersebut memberikan semangat kerja pada seorang karyawan.
- 4) Perbandingan-perbandingan Sosial, Perbedaan pekerjaan yang membuat iri, seperti pekerjaan yang menarik atau sesuai dengan keahlian adalah salah satu faktor timbulnya ketidakpuasan. Hal ini perlu diperhatikan agar jangan sampai terjadi pada karyawan.
- 5) Hubungan Input atau Output, Kepuasan terjadi pada karyawan tergantung pada bagaimana penilaian karyawan mengenai hubungan antara apa yang masuk dalam pekerjaan (input) dan apa yang diperoleh karyawan (output).
- 6) Keikatan, Pekerjaan yang dipilih karyawan dari kesempatan memilih berbagai pekerjaan membuat karyawan tersebut mempunyai ikatan dengan perusahaan. Hal tersebut menimbulkan rasa segan untuk mengakui bahwa ia merasa pekerjaannya kurang menguntungkan atau secara tidak langsung ia akan merasa puas dengan pekerjaannya.
- 7) Dasar pemikiran, Hal-hal yang sering dibicarakan kepada sesama karyawan yang menjadikan hal tersebut menjadi penting dan dijadikan salah satu alat pemenuhan kepuasan. Sebagai contoh apabila banyak karyawan membicarakan gaji, maka gaji adalah salah satu penentu kepuasan kerja mereka.

### **3. Lingkungan Kerja non fisik**

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan (Sedarmayanti, 2017). Sementara itu, hubungan rekan kerja dalam lingkungan kerja non fisik dibagi menjadi dua, yaitu hubungan individu dan hubungan kelompok (Danang, 2012). Hubungan kelompok adalah sebuah kelompok yang terdiri dari dua orang atau lebih yang memiliki kesamaan dalam hal jenis kelamin, minat, kemauan, dan kemampuan yang sama. Hubungan diantara rekan kerja baik individu maupun kelompok kurang harmonis, maka akan mengakibatkan terganggunya kondisi lingkungan kerja. Lingkungan kerja semacam ini tidak dapat ditangkap secara

langsung dengan pancaindera manusia, namun dapat dirasakan keberadaannya. Jadi, lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang hanya dapat dirasakan oleh perasaan. Berdasarkan pendapat dan uraian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah lingkungan kerja yang tidak dapat ditangkap dengan panca indera manusia.

a) Indikator Lingkungan Kerja Non fisik

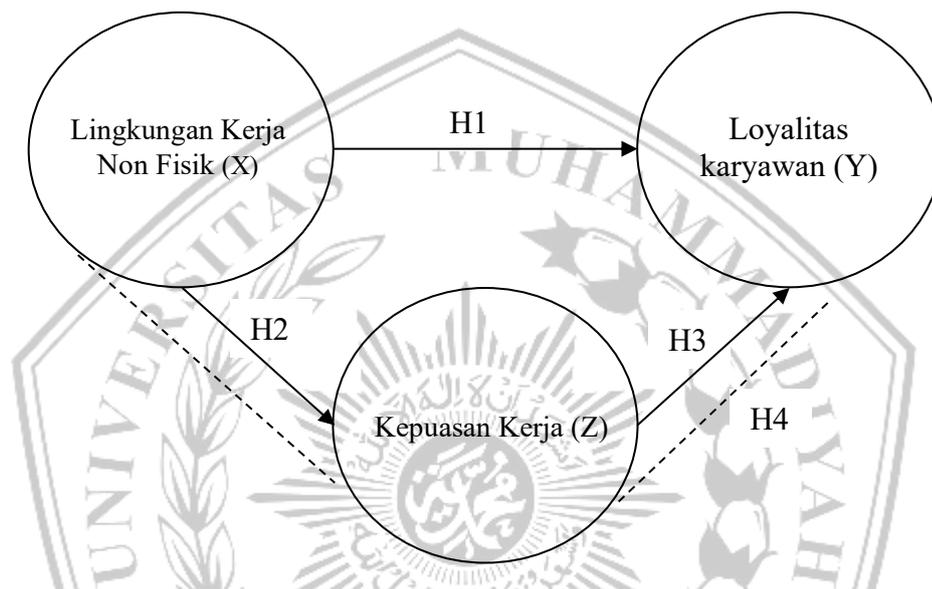
Lingkungan kerja non fisik yang terjadi dalam sebuah perusahaan dapat diukur melalui beberapa indikator( Siagian, 2014) yaitu :

- 1) Hubungan rekan kerja setingkat Indikator hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja yang harmonis dan tanpa saling instrik di antara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis dan kekeluargaan.
- 2) Hubungan atasan dengan karyawan Hubungan atasan dengan bawahan atau karyawannya harus di jaga dengan baik dan harus saling menghargai antara atasan dengan bawahan, dengan saling menghargai maka akan menimbulkan rasa hormat diantara individu masing- masing.
- 3) Kerjasama antar karyawan Kerjasama antara karyawan harus dijaga dengan baik, karena akan mempengaruhi pekerjaan yang mereka lakukan. Jika kerjasama antara karyawan dapat terjalin dengan baik maka karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan mereka secara efektif dan efesien”.

**C. Kerangka Berpikir**

Kerangka pikir merupakan sebuah gambaran tentang pola interaksi antar variabel. Selain itu kerangka pikir digunakan untuk mempermudah peneliti dalam mengukur pengaruh dan hubungan antar variabel. Dalam penelitian ini Lingkungan Kerja Non fisik (X) sebagai variable independent, Kepuasan Karyawan (Z) sebagai variable intervening, serta yang bertindak sebagai variable terikatnya adalah Loyalitas Kerja (Y). Hubungan antar masing masing variabel dalam kerangka pikir ini didukung dengan beberapa penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Halawa et al., (2022) yang membuktikan bahwa lingkungan kerja non fisik

berengaruh positif terhadap loyalitas karyawan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Rohimah, (2018) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan dengan dimediasi oleh kepuasan kerja. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Maulana et al., (2019) dimana dalam penelitian tersebut dibuktikan bahwasannya kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Maka dari itu penelitian ini memiliki kerangka berpikir sebagai berikut yang ditunjukkan pada Gambar 2.1 :



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

#### D. Hipotesis

1. Pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap Loyalitas Karyawan  
Dengan adanya lingkungan kerja non fisik yang baik tentunya akan mempengaruhi loyalitas dari setiap karyawan di perusahaan tersebut. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Halawa et al., 2022 dan Wati et al., 2020) yang menyatakan dalam penelitiannya bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan dalam sebuah perusahaan. Hal tersebut sejalan dengan Suryanti et al., (2018) dimana dalam penelitiannya menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan.

**H1 : Lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif terhadap Loyalitas Karyawan**

2. Pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rohimah, 2018) dimana dalam penelitian tersebut menyatakan bahwasannya lingkungan kerja non fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian serupa dilakukan oleh Maulana et al., (2019) dimana dinyatakan dalam penelitian tersebut bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal serupa juga menyebutkan bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Suryanti et al., 2018)

**H2 : Lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif terhadap Kepuasan kerja**

3. Pengaruh kepuasan kerja terhadap Loyalitas Karyawan

Untuk mencapai loyalitas pada karyawan, tentunya setiap karyawan harus merasa puas terhadap perlakuan yang diterima oleh perusahaan. Hal tersebut dijelaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Rohimah, 2018) yang menyatakan bahwasannya kepuasan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maulana et al., 2019) dimana dalam penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas karyawan. Penelitian serupa dilakukan oleh Suryanti et al., (2018) dimana dalam penelitian tersebut membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan.

**H3 : Kepuasan Kerja Berpengaruh positif terhadap Loyalitas Karyawan.**

4. Pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap loyalitas karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variable mediasi

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rohimah, 2018) dimana dalam penelitian tersebut menempatkan kepuasan kerja sebagai variable mediasi dan loyalitas sebagai variable terikat. Dalam penelitian tersebut dibuktikan bahwa kepuasan kerja dapat memediasi hubungan antara

lingkungan kerja terhadap loyalitas. Sejalan dengan (Suryanti et al., 2018) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat memdiiasi hubungan antara lingkungan kerja terhadap loyalitas kerja. Hal tersebut sejalan dengan Maulana et al., (2019) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif secara simultan terhadap loyalitas karyawan.

**H4 : Kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh antara lingkungan kerja non fisik terhadap loyalitas karyawan**

