

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Landasan teori adalah landasan yang dijadikan pegangan dalam penulisan penelitian ini. Suatu teori didasarkan pada bahan referensi dan disusun dalam langkah-langkah analisis permasalahan. Secara keseluruhan tinjauan teori ini menjelaskan tentang teori terkait variabel yang digunakan yaitu *Social Support*, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja. Ketiga variabel tersebut akan dipaparkan secara lebih rinci, sebagai berikut:

2.1.1 *Social Support*

a. Definisi *Social Support*

Lahey (2007) Mengatakan bahwa *Social Support* merupakan peran yang dilakukan seseorang, peran tersebut dapat berupa memberikan nasehat, bantuan, atau menceritakan permasalahan yang sedang dihadapi. Meskipun dukungan ini diberikan kepada anak-anak berkebutuhan khusus, tetapi mereka akan mengerti walaupun pemahaman mereka sangat lambat dalam memahami dan menggunakan metode-metode tertentu untuk membantu mereka memahami apa yang kita sampaikan. Sarafino (2014) mendefinisikan *Social Support* sebagai kenyamanan, kepedulian, penghargaan, atau bantuan yang diterima seseorang dari orang lain atau kelompok. Individu yang menerima dan dicintai oleh dukungan sosial tersebut akan merasa dihargai, diterima dan dicintai oleh kelompok tersebut.

Taylor (2009) dukungan sosial adalah informasi dan umpan balik dari orang yang lain yang menunjukkan bahwa seseorang dicintai dan diperhatikan, dihargai, dan dihormati dan dilibatkan dalam jaringan komunikasi dan kewajiban yang timbal balik. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa *Social Support* adalah suatu bantuan atau dukungan yang berasal dari orang lain yang memiliki hubungan sosial yang baik dengan individu yang menerima bantuan. Bentuk dukungan ini dapat berupa perkataan, tingkah laku, atau materi yang dapat menjadikan individu yang menerima bantuan merasa disayangi, dicintai dan diperhatikan.

b. Indikator *Social Support*

Indikator *Social Support* menurut sarafino & Smith (2010) yaitu:

- 1) Dukungan emosional: ungkapan empati, perhatian terhadap individu yang bersangkutan. Dukungan penghargaan: dorongan maju terhadap gagasan individu, ungkapan penghargaan.
- 2) Dukungan instrumental: pemberian bantuan materi secara langsung, pemberian bantuan transportasi dan perlengkapan.
- 3) Dukungan *informative*: pemberian nasehat dan saran, pemberian petunjuk.
- 4) Dukungan Jaringan : dukungan jaringan sosial merupakan dukungan dalam suatu anggota kelompok yang saling berbagi kesenangan, aktivitas maupun kegiatan sosial dalam kelompok tersebut.

2.1.2 Budaya Organisasi

a. Definisi Budaya Organisasi

Schein (2014) budaya organisasi terdiri dari tiga tingkat antara lain artifacts, espoused beliefs and values, dan underlying assumption. Artifacts adalah sesuatu yang dapat dilihat, didengar, dan dirasakan oleh manusia tentang suatu subjek, benda atau peristiwa. Espoused beliefs merupakan suatu pengorbanan untuk perbaikan dalam pekerjaan. Pada tingkat ini, sesuatu yang tidak dapat dilihat karena ada dalam pikiran dan dapat disadari oleh manusia. Espoused values ialah keyakinan, filosofi, dan norma yang secara eksplisit dinyatakan oleh organisasi. Underlying assumption adalah suatu keyakinan yang dianggap sudah oleh anggota organisasi. tingkat ini menunjukkan bahwa ada suatu anggapan yang dimiliki oleh sebuah organisasi pada tempat dan waktu tertentu dalam melaksanakan aktivitasnya

Edy Sutrisno (2010) Budaya organisasi adalah perangkat sistem nilai-nilai (values) keyakinan-keyakinan (beliefs), asumsi-asumsi (asumption), atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh anggota organisasi sebagai pedoman berperilaku dan pememecahan masalah-masalah dalam organisasi. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan cara berpikir dan melakukan sesuatu tradisi yang

dianut bersama oleh semua anggota organisasi dan para anggota baru harus mempelajari atau paling sedikit menerima sebagian dari budaya tersebut agar diterima sebagai bagian dari organisasi.

b. Indikator Budaya Organisasi

Indikator Budaya Organisasi Menurut Luthans (2014) :

- 1) Norma, ada standar perilaku sekumpulan komitmen yang terdiri dari etika usaha perusahaan dan etika kerja.
- 2) Filosofi, terdapat kebijakan yang membentuk kepercayaan organisasi mengenai bagaimana karyawan atau pelanggan diperlakukan.
- 3) Aturan, terdapat pedoman ketat berkaitan dengan pencapaian perusahaan. Pendatang baru harus mempelajari teknik dan prosedur yang ada agar diterima sebagai anggota kelompok berkembang.
- 4) Kerja sama, ini merupakan keseluruhan “perasaan” yang disampaikan dengan peraturan yang bersifat fisik, cara peserta berinteraksi, dengan cara anggota organisasi berhubungan dengan pelanggan dan individu dari luar.
- 5) Nilai dominan, Sekumpulan nilai yang digunakan secara bersama oleh semua anggota organisasi seperti, kualitas produk tinggi, sedikit absensi, dan efisiensi tinggi (tradisi, kebiasaan dan tindakan) seperti, mengikuti adanya kajian dan ceramah.

2.1.3 Kepuasan Kerja

a. Definisi kepuasan kerja

Menurut Luthans (2011) Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Menurut Edy Sutrisno (2019) Kepuasan Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Menurut As'ad (2003) mengemukakan kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-

beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, dan sebaliknya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja bersifat individual juga merupakan sikap atau ungkapan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Sikap tersebut muncul dalam diri seseorang apabila merasakan kepuasan dan begitu juga dengan sebaliknya.

b. Faktor - faktor Kepuasan Kerja

Faktor-faktor Kepuasan Kerja Menurut Moh. As'ad (2004) adalah :

- 1) Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan Kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, perasaan kerja.
- 2) Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, sirkulasi udara, kesehatan pegawai.
- 3) Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan Jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan lain-lain.
- 4) Faktor Sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

Ada juga beberapa aktor-faktor Kepuasan Kerja menurut Wibowo (2017) adalah :

- 1) Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment*), Dimaksudkan bahwa Kepuasan kerja ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

- 2) Perbedaan (*Discrepancies*), Menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil pemenuhan harapan yang mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan yang diperoleh individu dari pekerjaan.
- 3) Pencapaian Nilai (*Value Attainment*), Menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan yang memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.
- 4) Keadilan (*Equity*), Dimaksudkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan ditempat kerja.
- 5) Komponen Genetik (*Dispositional atau Genetic Components*), Dimaksudkan dari beberapa rekan kerja atau teman tampak puas terhadap variasi lingkungan kerja sedangkan lainnya kelihatan tidak puas. Ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Ini menyiratkan perbedaan individu yang mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja seperti halnya karakteristik dalam pekerjaannya.

c. Indikator Kepuasan Kerja

Indikator Kepuasan kerja menurut Menurut Luthans (2006) yaitu :

- 1) Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, Hal itu terjadi apabila pekerjaan tersebut memberikan kesempatan individu untuk belajar sesuai dengan minat serta kesempatan untuk bertanggung jawab.
- 2) Kepuasan terhadap gaji, Sejumlah uang gaji yang diterima sesuai dengan beban kerjanya.
- 3) Kepuasan dengan promosi, Peluang untuk berkembang dalam organisasi.
- 4) Kepuasan Terhadap Atasan, Bergantung pada kemampuan atasannya untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku
- 5) Kepuasan terhadap rekan kerja, menunjukkan seberapa besar rekan kerja memberikan bantuan teknis dan dorongan sosial.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan serta dasar pertimbangan mengenai variabel-variabel yang digunakan terkait dengan *social support*, budaya organisasi, dan kepuasan kerja. Peneliitan-penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun Terbit, & Judul	Metode Penelitian	Hasil
1	Metik Asmike (2022) <i>Influence of social support, organizational culture and group cohesivity on job satisfaction employee</i>	- Kuantitatif - Populasi: karyawan tetap di PG Rejo agung kota madiun 235 Orang. - Sampel : semua anggota karyawan 235 orang - Uji asumsi klasik - Uji multikolinearitas - Uji normalitas - Uji heteroskedastisitas - Uji autokorelasi - Regresi Linier Berganda - Uji t & Uji f - Koefisien determinasi(R ²)	- Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja - Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja - Kohesivitas kelompok berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja
2	Senna Enzovani (2024) <i>The influence social support, perceived organizational support on job satisfaction and performance AT.PT Budi diamond sejahtera.</i>	- Kuantitatif - Populasi seluruh karyawan PT. Budi berlian sejahtera - Non probability sampling - Uji validitas - Uji reabilitas - Uji asumsi klasaik - Uji hipotesis - SPSS 23	- Social Support berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. - Perceived organizational support tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. - Social support berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. - Perceived organizational support berpengaruh signifikan terhadap kinerja. - Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
3	M N Sanwari (2021) <i>The influence of social support and motivation on job satisfaction in polri personnel</i>	- Kuantitatif - Populasi : personil polri terdiri dari 100 personil, 10 personil Asn serta 43 personil laki-laki	- Social support berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. - Motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

No	Nama Peneliti, Tahun Terbit, & Judul	Metode Penelitian	Hasil
		<ul style="list-style-type: none"> - dan 67 personil perempuan. - Purposive sampling - Uji hipotesis - Linier berganda - Uji normalitas - Uji linieritas - SPSS 24 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Social support</i> berpengaruh positif terhadap motivasi - Seocial support dan motivasi secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja.
4	R Endang Suryani (2023) <i>The Influence of Emotional Intelligence, Organizational Commitmen, and Social Support on Job Satisfaction of PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk Employees Bogor</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kuantitatif - Populasinya berjumlah 178 karyawan - Sampel sebanyak 123 responden - Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup berskala likert - Pengumpulan sampel menggunakan sample random sampling melalui teknik slovin - Structural Equation Modelling (SEM) melalui program Smart PLS 4 	<ul style="list-style-type: none"> - Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. - Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. - <i>social support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
5	Alit Wiradyatmika (2022) <i>Role social supportion the influence of job stress on job satisfaction of PT Employees Adira Dinamika Multifinance TBK Denpasar Dewata Square Branch.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kuantitatif - Populasi 180 responden - Sampel pada penelitian ini adalah 64 orang - Random sampling - Teknik analisis jalur (Path Analysis) - Smart PLS 3 	<ul style="list-style-type: none"> - Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Ini berarti semakin tinggi tingkat stres kerja karyawan maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja. - <i>Social support</i> mampu memediasi pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja. - <i>Social support</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. - Ini berarti meskipun adanya stres kerja tetapi apabila ditunjang <i>dengan social support</i> yang tinggi maka akan timbul kepuasan kerja yang maksimal.
6	Sucipto Basuki & Teguh Yuwono (2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Kuantitatif - populasi sebanyak 145 orang 	<ul style="list-style-type: none"> - Dukungan rekan kerja dan dukungan keluarga berpengaruh signifikan

No	Nama Peneliti, Tahun Terbit, & Judul	Metode Penelitian	Hasil
	<i>Influence Work-Family Conflict, Job Stress and Social Support on Job Satisfaction: Case Study to Female Teacher in Tangerang</i>	<ul style="list-style-type: none"> - guru wanita. - Sampel 139 orang guru wanita - Simple random sampling - Pengolahan data metode SEM - SmartPLS 3.0. 	<ul style="list-style-type: none"> - terhadap kepuasan kerja. - stres kerja dan dukungan atasan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
7	Felicia Sidarta & M. Tony Nawawi (2022) <i>The Influence of Culture, Leadership and Work Environment on Job Satisfaction at PT BCA in Jakarta</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kuantitatif - Data dengan menyebar kan kuesioner. - Populasi dan Sampel : karyawan PT. Bank Central Asia di Jakarta sebanyak 100 responden. - Purposive sampling. - Smart PLS 3 	<ul style="list-style-type: none"> - Budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhdap kepuasan kerja. - Kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. - Lingkungan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
8	Suriadi & Damirah (2023) <i>The Influence of Organizational Culture, Work Environment and Work Discipline on Job Satisfaction of Teacher as Boardinf School</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kuantitatif - Sampel : 74 guru - Uji validitas - Uji reabilitas - Linier berganda - Uji t & Uji f - SPSS 20 	<ul style="list-style-type: none"> - Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. - Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. - Disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasna kerja. - Budaya organisasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja berpengaruh positif dan dignifikan atau bersama-sama mempengaruhi kepuasan kerja.
9	Wirdayani Wahab (2021) <i>The Influence of Organizational Culture and Organizational Commitment on Employee Job Satisfaction at PT. Sucofindo Pekanbaru Branch</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kuantitatif - populasi sebanyak 574 responden - Sampel sebanyak 85 responden - Random Sampling rumus slovin - SPSS 	<ul style="list-style-type: none"> - Secara persial budaya organisasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. - Secara persial komitmen organisasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. - Secara silmultan budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
10	Sigit Purnomo & Agung Tri Putranto (2020) <i>The Influence of Organization</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kuantitatif - Populasi dan sampel 70 responden 	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel bebas (budaya organisasi) - Pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan

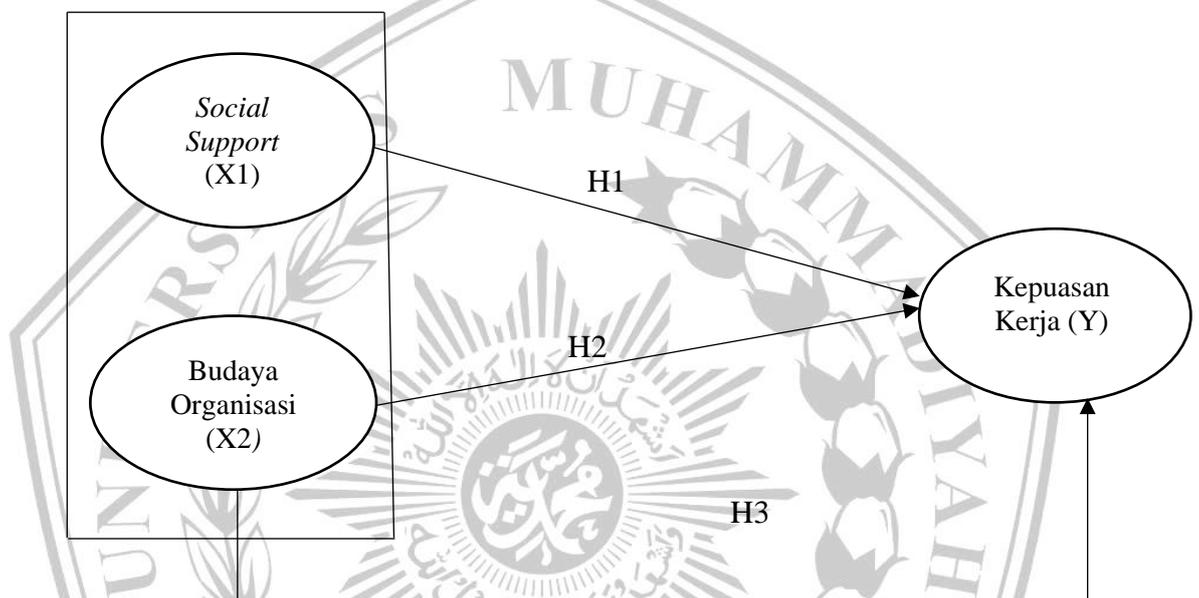
No	Nama Peneliti, Tahun Terbit, & Judul	Metode Penelitian	Hasil
	<i>ulture, Work Environment, and Work Discipline on Employee Job Satisfaction at PT Panca Putra Madani</i>	- Nonprobability, Sampling dengan jenis sampel jenuh. - SPSS 22	- kerja) - Variabel bebas (lingkungan kerja) - Pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan kerja) - Variabel bebas (disiplin kerja) - Pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan kerja)
11	Fitri rezeki (2023) <i>The Influence Of Transformational Leadership Style, Organizational Culture and Organizational Communication On Employee Job Satisfaction</i>	- Kuantitatif - Sampel : 56 karyawan UD - Sumber Rezeki - Uji validitas - Uji reabilitas - Uji (R2) - SPSS 18	- Gaya kepemimpinan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. - Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. - Komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.
12	Jubaedah Nawir (2022) <i>The Influence of Work Environment, Organizational Culture and Transformation Leadership on Millennial Employee Job Satisfaction</i>	- Kuantitatif - Populasi dan sampel karyawan milenial yang berusia 21-39 tahun di RW 11 dari dta anggota Dasawisma berjumlah 160. - non-probability sampling - Uji Validitas - Uji reabilitas - PLS	- Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. - Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. - Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu, sama-sama meneliti tentang variabel terikat kepuasan kerja, dengan penelitian kuantitatif. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah terletak pada objek, analisis data.

2.2.1 Kerangka Pikir

Berdasarkan latar belakang tujuan penelitian dan teori-teori yang ada maka berikut terdapat kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan dari variabel independent, yaitu *Social Support* (X1) dan Budaya Organisasi (X2) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Kerja (Y).

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian



Pada kerangka Pikir diatas merupakan perumusan untuk memperjelas pola pikir dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh *Social Support* dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada Lafayette Coffe & Eatery.

2.2.2 Hipotesis

1. Pengaruh *Social Support* terhadap Kepuasan Kerja

Senna Enzovani (2024), bahwa variabel *social support* paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja. yang menyatakan bahwa *social support* yang diterima seseorang baik secara langsung maupun tidak langsung yang dapat membuatnya merasa dihargai dan memberikan efek positif bagi individu yang menerimanya sehingga akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Penelitian pada Suryani (2023) juga membuktikan bahwa *social support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa *Support* yang baik bagi karyawan akan memberikan kenyamanan dan membuat pekerjaan lebih menyenangkan sehingga mempengaruhi kepuasan kerja.

H1: *Social Support* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja

2. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja

Damirah (2023) Kepuasan kerja seseorang dan hasil pekerjaannya tergantung pada kesesuaian karakteristik individu dengan budaya organisasi yang ada dalam suatu organisasi. Organisasi yang tumbuh kuat harus mampu memicu banyak orang untuk berkembang menjadi lebih baik. Semakin banyak aspek budaya organisasi yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi pula kepuasan kerjanya. Hasil dari penelitian Damirah (2023) ialah Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

Fitri Rezeki (2023) Menyatakan bahwa Budaya Organisasi memegang peran penting terhadap kepuasan kerja. Keterlibatan dalam perusahaan yang memiliki birokrasi budaya organisasi yang baik akan memengaruhi tingkat kepuasan kerja yang merupakan faktor penting dalam keberhasilan perusahaan. Hasil dari penelitian Fitri Rezeki (2023) ialah Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja.

H2 : Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja

3. Variabel *Social Support* paling berpengaruh terhadap Kepuasan kerja

Enzovani (2024), bahwa variabel *social support* paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja. yang menyatakan bahwa *social support* yang diterima seseorang baik secara langsung maupun tidak langsung yang dapat membuatnya merasa dihargai dan memberikan efek positif bagi individu yang menerimanya sehingga akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

H3 : *Social Support* variabel yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja.