

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Hasil Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian ini penulis mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu, penelitian terdahulu ini dimaksudkan sebagai bahan acuan mengenai apakah kepuasan kerja guru PNS ditingkat pendidikan sekolah dasar terhadap kualitas pelayanan dinas pendidikan korwil Tikung.

Penelitian yang pertama oleh Maman Hirmana (2020) dengan judul “Analisis Pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan internal pada departemen pengelolaan system informasi dinas pendidikan Provinsi DKI Jakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bukti empiris pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan internal pada departemen pengelolaan system informasi dinas pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah 68 responden. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t hitung  $19,532 > 1,66$  dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$  yang artinya terdapat pengaruh secara positif antara kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan internal pada departemen pengelolaan system informasi dinas pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Kusumawati A .S. (2021) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Keterlibatan Kerja dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Nganjuk” pada penelitian ini menggunakan metode penelitian berupa data primer dan skunder yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif dengan

menggunakan populasi yang berjumlah 100 pegawai. pengaruh data yang digunakan uji Hipotesis (Uji t dan Uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji F diperoleh nilai sig  $(0,005) < (0,05)$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang artinya variabel kepuasan, keterlibatan kerja dan iklim organisasi berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Nganjuk, dan berdasarkan hasil uji t (parsial) diperoleh pada variabel kepuasan kerja didapat nilai sig  $0,389 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak, dimana tidak ada pengaruh antara kepuasan kerja ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai. Sedangkan variabel keterlibatan kerja ( $X_2$ ) dan iklim organisasi ( $X_3$ ) diperoleh nilai sig 0,02 dan 0,001  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan.

Penelitian yang ketiga oleh Ferli Antoni (2021) yang berjudul “Pengaruh Kinerja kompensasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kota Palembang” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja kompensasi terhadap kepuasan pegawai. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis. Dari hasil penelitian menjelaskan bahwa Kinerja memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,081 dengan nilai sig  $0,753 > 0,05$  yang artinya variabel Kinerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan pegawai sehingga  $H_a$  ditolak, sedangkan variabel kompensasi diperoleh nilai koefisien 2,320 dengan nilai sig  $0,023 < 0,05$  maka variabel kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan pegawai.

Penelitian yang keempat oleh Rosnaini Daga (2021) yang berjudul “ Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja dan Kepemimpinan terhadap Kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Sidenreng Rappang pada masa pandemic Covid 19”. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan tujuan untuk menggambarkan objek penelitian yang sesungguhnya. Dari hasil penelitian menunjukkan dari hasil uji t pada variabel motivasi diperoleh nilai t hitung  $1,458 < 1,754$  dengan nilai signifikan  $0,153 > 0,05$  yang artinya variabel motivasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan, variabel disiplin kerja diperoleh nilai t hitung  $0,752 < 1,754$  dengan nilai sig  $0,499 > 0,05$  maka variabel disiplin kerja tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan, variabel kepuasan kerja diperoleh nilai t hitung  $0,821 < 1,754$  dengan nilai  $0,417 > 0,05$  yang artinya variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan, dan variabel kepemimpinan diperoleh nilai t hitung  $2,378 > 1,754$  dengan nilai sig  $0,023 < 0,05$  yang artinya bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan secara simultan ke empat variabel berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ditunjukkan bahwa nilai F hitung  $>$  dari F tabel.

Penelitian yang kelima oleh Faroman Syarief (2022) dengan judul penelitian “ Penerapan Kinerja dan Kepuasan terhadap Kualitas Kerja dimasa Covid 19”, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja masa pandemic covid 19 dinas pendidikan kota Bekasi. Metode analisis data yang digunakan

adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil uji t pada variabel kinerja diperoleh nilai t hitung -1,753 lebih kecil dari t tabel 2,024 yang artinya variabel kinerja tidak berpengaruh terhadap variabel kualitas kerja dan sedangkan variabel kepuasan kerja diperoleh nilai t hitung 2,251 lebih besar dari t tabel maka variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas kerja.

## **2.2 Landasan Teori**

Landasan teori ini dipergunakan untuk menjabarkan teori yang berhubungan dengan penelitian. Dari bagian ini disusun untuk menjelaskan teori yang menjadi acuan penyelesaian masalah penelitian dan hipotesis.

### **A. Manajemen Sumber Daya Manusia**

#### **1. pengertian Manajemen sumber daya manusia**

Menurut Kasmir (2016:6), secara garis besar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumberdaya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efektif dan efisien serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat. Manajemen Sumber Daya manusia (MSDM) adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan-tujuan organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah pengembangan dan pemanfaatan personil (pegawai) bagi pencapaian yang efektif mengenai sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan

individu, organisasi, masyarakat, nasional, dan internasional. Manajemen sumber daya manusia bisa didefinisikan sebagai proses serta upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi, serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Menurut Hasibuan (2016:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu, seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan seni dalam pemanfaatan individu untuk mempengaruhi perilaku, sikap, dan kinerja melalui proses pengelolaan sumber daya manusia mulai dari perencanaan hingga pemutusan hubungan kerja.

## **2. Fungsi manajemen sumber daya manusia**

Kegiatan Manajemen Sumber Daya Manusia akan berjalan dengan lancar, apabila mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia secara tepat dan menyeluruh dalam pelaksanaannya. Adapun fungsi manajemen sumber daya manusia menurut S.P.Siagian (2011:38) adalah sebagai berikut :

- 1) Perencanaan , adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.
- 2) Pengorganisasian adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang,integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi

- 3) Pengarahan, kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dengan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.
- 4) Pengendalian, kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
- 5) Penggandaan, proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

## **B. Kepuasan Kerja**

### **1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja pegawai dapat tercapai jika mampu menyesuaikan produktivitas kerja yang sesuai dengan harapan, selain lingkungan social ditempat kerja, upah, menariknya pekerjaan struktur organisasi yang berperan dalam mempengaruhi produktivitas (Krisnadi et al. 2019).

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional karyawan dimana terjadi atau tidak terjadinya temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan.

Menurut Robbins dan Judge (2018) kepuasan kerja didefinisikan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap yang ditunjukkan individu terhadap pekerjaannya yang mana dalam pekerjaan tersebut individu dituntut untuk berinteraksi dengan rekan kerja dengan atasan, mengikuti kebijaksanaan dan aturan organisasi serta memenuhi standar kinerja. Menurut Hasibuan (2015) menjelaskan kepuasan kerja adalah sikap

emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dari dalam dan luar pekerjaan.

## **2. Aspek Kepuasan Kerja**

Menurut Yuwono (2017) menyebutkan bahwa terdapat Sembilan aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya :

- 1) Kepuasan kerja terhadap gaji yang diterima dan kesempatan promosi untuk kenaikan jabatan
- 2) Kepuasan kerja terhadap kesempatan promosi untuk kenaikan jabatan
- 3) Kepuasan kerja terhadap atasan
- 4) Kepuasan kerja terhadap tunjangan diluar gaji (*benefit*)
- 5) Kepuasan kerja terhadap *reward* yang diterima karyawan saat karyawan menunjukkan performa yang baik atau prestasi dalam pekerjaan.
- 6) Kepuasan kerja terhadap kondisi perusahaan termasuk mengenai peraturan serta prosedurnya.

## **3. Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Sudaryo (2018:95) indikator kepuasan kerja terdiri dari :

### **1) Pekerjaan**

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan, kemampuan, kebebasan umpan balik dan menantang bagi karyawan serta kondisi kerja dimanaterjadinya sarana dan prasarana memadai.

## 2) **Rekan kerja**

Adanya hubungan yang kondusif serta dirasa saling mendukung dan saling memperhatikan antara rekan kerja dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan hangat.

## 3) **Trunover**

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan trun over karyawan yang rendah, sedangkan karyawan yang kurang puas biasanya trunovernya lebih tinggi

## 4) **Tingkat ketidakhadiran (absensi) kerja**

Karyawan yang kurang puas cenderung ketidakhadiran absensnnya tinggi mereka tidak hadie dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.

# C. **Kinerja**

## 1. **Pengertian Kinerja**

Menurut Ansory Fadjar (2018:207), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mangkunegara (2013:67) menjelaskan kinerja individu adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dicapai atau tugas yang harus dicapai atau tugas yang harus dilakukan dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan kinerja Perusahaan atau Organisasi tingkat pencapaian sasaran atau tujuan yang harus dicapai oleh perusahaan dalam kurun waktu tertentu. Jadi, pengertian kinerja adalah tingkat keberhasilan

seseorang karyawan atau pegawai dalam pencapaian tugas yang telah diberikan kepadanya dalam waktu yang telah diberikan kepada karyawan tersebut.

Menurut Hisbuan (2012:94) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan kinerja merupakan hasil kerja atau perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

## **2. Faktor yang mempengaruhi kinerja**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain yang dikemukakan oleh Hisbuan (2012:105), adalah sebagai berikut :

### **1) Kemampuan dan keadilan**

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki oleh seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

### **2) Rencana Kerja**

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.

### **3) Kepribadian**

Kepribadian yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang.

### **4) Motivasi Kerja**

Merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.

**5) Kepemimpinan**, merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawanya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

### **6) Disiplin kerja**

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh

### **7) Komitmen**

merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.

## **3. Indikator Kinerja**

Menurut Hisbuan (2019:109), indikator yang menentukan kinerja karyawan adalah :

### **1) Kualitas kerja**

Merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketepatan , ketelitian, dan keterampilan dalam melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan oleh suatu perusahaan.

## **2) Kuantitas kerja**

Kualitas kerja adalah jumlah kerja yang dicapai oleh seseorang yang dapat dilihat dari segi penggunaan waktu, kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan, serta tanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah diberikan dalam suatu periode tertentu.

## **3) Kerjasama**

Kerjasama adalah kemampuan karyawan yang dilakukan dalam berinteraksi untuk menyelesaikan tugas yang diselesaikan secara bersama sama untuk mencapai suatu tujuan..

## **4) Tanggung jawab**

Tanggung jawab adalah sebuah kesanggupan yang wajib diterima seseorang atas sikap dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah dilakukannya.

## **5) Inisiatif**

Inisiatif adalah bentuk suatu kesadaran diri yang dimiliki oleh seseorang untuk memenuhi akan kebutuhannya dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dialaminya.

# **D. Kualitas Pelayanan**

## **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian seseorang konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, jadi kualitas atau mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan

penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan atau konsumen. (Syarief et al. 2021).

Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2017) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Sedangkan menurut Lewis & Booms (1983) (dalam Tjiptono, 2017) merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa besar tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan defenisi ini, kualitas jasa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

## **2. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal M (2017:108) mengemukakan indikator kualitas pelayanan terdiri dari lima indikator diantaranya ;

### **1) Reliabilitas (*Reliability*)**

Reliabilitas ditandai dengan pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan benar.

### **2) Bukti fisik (*Tangibles*)**

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

### **3) Daya tanggap (*Responsiveness*)**

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

### **4) Jaminan (*Assurance*)**

yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

### **5) Empati (*Empathy*)**

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

## **2.3 Hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja dengan kualitas pelayanan**

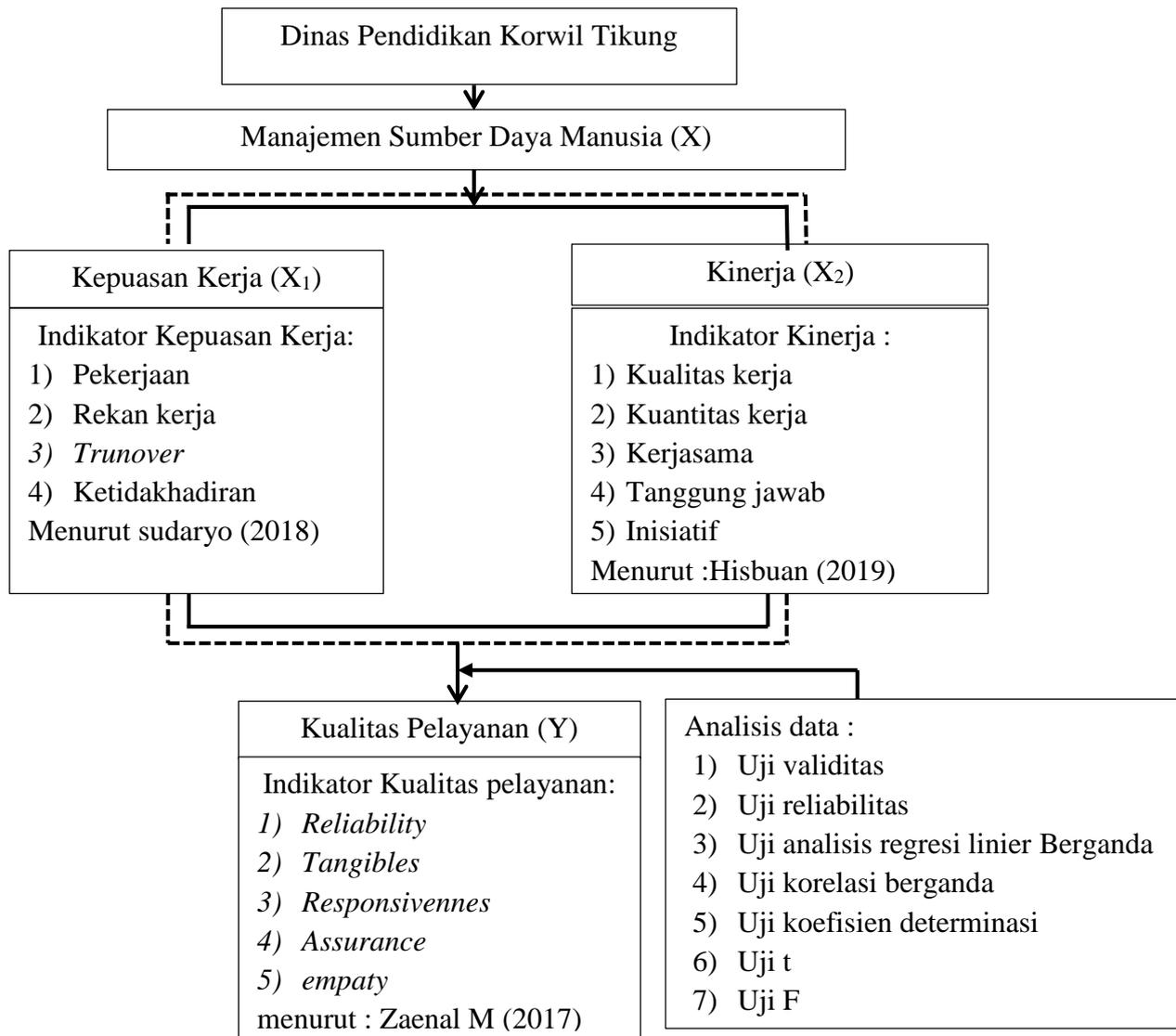
Pegawai dalam perusahaan akan merasa puas jika didalam perusahaan atau lingkungan kerja memiliki kinerja yang baik dan merasa nyaman dan puas jika kualitas pelayanan juga baik. Dalam hal ini kepuasan kerja dan kualitas kerja saling berhubungan satu dengan yang lainnya.

Kepuasan kerja didefinisikan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap yang ditunjukkan individu terhadap pekerjaannya yang mana dalam pekerjaan tersebut individu dituntut untuk berinteraksi dengan rekan kerja dengan atasan, mengikuti kebijaksanaan dan aturan organisasi serta memenuhi standar kinerja. kinerja individu adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dicapai atau tugas yang harus dilakukan dalam kurun waktu tertentu. kualitas jasa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Faroman Syarief menjelaskan dalam penelitiannya yang berjudul penerapan kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja dimasa covid 19 dengan hasil menunjukkan bahwa dalam variabel kinerja dan kepuasan terdapat hubungan atau berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan.

## 2.4 Kerangka Berfikir

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut diatas serta untuk mempermudah pembahasan, maka dapat digambarkan kerangka berfikir sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**

### Keterangan:

----- = Parsial

————— = Simultan

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan Korwil Kecamatan Tikung dengan kosenterasi penelitian tentang Manajemen Sumber Daya Manusia. Adapun penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kepuasan kerja dan kualitas kerja terhadap kualitas pelayanan Staf Korwil Bidang Pendidikan Kecamatan Tikung (Studi kasus pada Guru PNS Sekolah Dasar). Dalam penelitian ini uji yang digunakan yakni uji validitas, uji reliabilitas, uji analisis regresi linier berganda, uji korelasi, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji t dan uji F).

## **2.5 Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2018:69) menjelaskan bahwa hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul.

- H1 : Diduga kepuasan kerja dan kinerja berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan pegawai korwil bidang pendidikan Kecamatan Tikung (Studi Kasus Guru PNS Tingkat SD)
- H2 : Diduga kepuasan kerja dan kinerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai korwil bidang pendidikan Kecamatan Tikung (Studi Kasus Guru PNS Tingkat SD)
- H3 : Diduga kinerja berpengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan pegawai korwil bidang pendidikan Kecamatan Tikung (Studi Kasus Guru PNS Tingkat SD)