

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain, sehingga penelitian ini tidak lepas dari penelitian terdahulu karena memiliki keterkaitan baik persamaan maupun perbedaan objek yang akan diteliti. Keterkaitan dengan penelitian terdahulu yaitu meneliti tentang kesejahteraan, kreatifitas, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Berikut persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini :

##### 1. **Muhammad Ibrahim Abdullah, Dechan Huang, Sarfraz, Larissa Ivascu dan Amir Riaz (2020)**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ibrahim Abdullah, Dechan Huang, Sarfraz, Larissa Ivascu dan Amir Riaz tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan internal pada kepuasan kerja, komitmen dan kinerja dengan menggunakan peran mediasi kesejahteraan karyawan. Penelitian ini menggunakan variabel. Penelitian ini merupakan penelitian empiris yang mempunyai data dari 412 karyawan dari 20 sektor kesehatan swasta yang beroperasi di Pakistan.

Hasil studi mengungkapkan bahwa memengaruhi kepuasan karyawan, komitmen, kesejahteraan karyawan keperawatan. Selain itu, kesejahteraan karyawan memiliki hubungan kepuasan kerja dan kinerja yang dimediasi namun tidak dimediasi hubungan antara komitmen dan prestasi kerja. Penelitian ini

menggunakan metode langsung Kuadrat terkecil parsial dari model persamaan struktural (PLS-SEM) dan pemodelan persamaan struktural (SEM) digunakan melalui Smart PLS 3.2.8 untuk analisis data.(Abdullah et al., 2021)

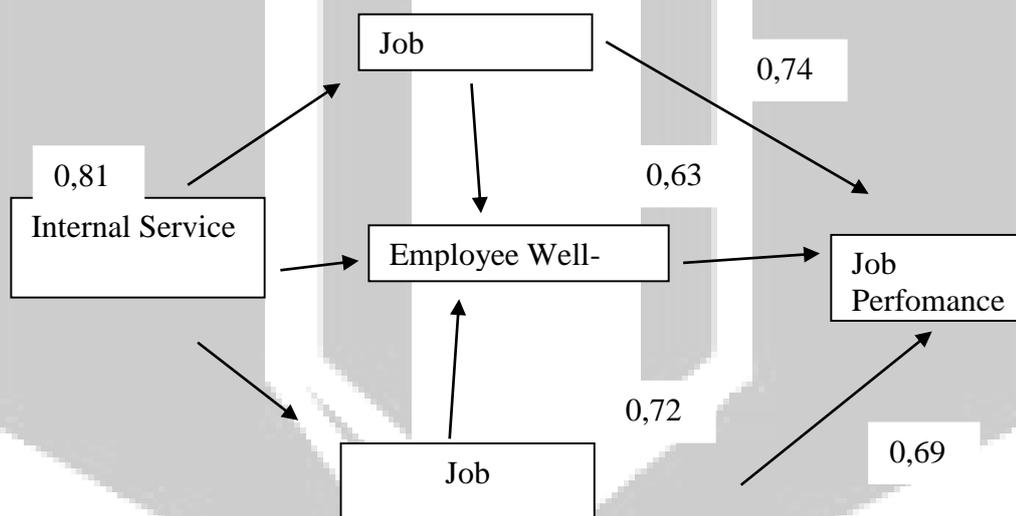
**Persamaan :**

- a. Variabel eksogen terdapat kesamaan yaitu menggunakan variabel kesejahteraan karyawan
- b. Persamaan topik yang digunakan yaitu membahas tentang kinerja karyawan

**Perbedaan :**

- a. Adanya variabel eksogen tambahan yaitu kreatifitas dan kepuasan kerja
- b. Penelitian terdahulu dilakukan pada pusat perawatan yang berada di Pakistan. Sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Bank

Berikut ini adalah kerangka pemikiran dari penelitian Muhammad Ibrahim Abdullah, Dechun Huang, Muddassar Sarfraz, Larisa Ivascu, Amir Riaz ( 2020 ) :



Sumber : Muhammad Ibrahim Abdullah, Dechun Huang, Muddassar Sarfraz, Larisa Ivascu, Amir Riaz ( 2020 ) dengan judul “Effects of internal service quality

on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being”

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Muhammad Ibrahim Abdullah, Dechun Huang, Muddassar Sarfraz, Larisa Ivascu, Amir Riaz ( 2020 )

## 2. Halid Hasan, Farika Nikmah (2019)

Penelitian ini dilakukan untuk melihat secara langsung dan hubungan tidak langsung antara budaya organisasi, pembelajaran organisasi dan kreativitas serta kinerja karyawan. Dengan asumsi kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh budaya organisasi yang kondusif, proses dipengaruhi oleh budaya organisasi yang kondusif, proses pembelajaran yang berkelanjutan, dan kesadaran kreativitas pegawai. (Ii & Teori, n.d.)

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 96 pegawai yang terdiri dari pegawai BNI di 14 kantor cabang, Jawa Timur, Indonesia. Data dianalisis dengan menggunakan metode PLS untuk mengukur hubungan tidak langsung dan langsung antara budaya organisasi, organisasi pembelajar, kreativitas, dan kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara budaya organisasi, pembelajaran organisasi, dan kreativitas dengan kinerja karyawan. Hubungan antara variabel yang diuji menunjukkan bahwa hubungan tidak langsung antara budaya organisasi dengan kinerja karyawan melalui pembelajaran organisasi dan kreativitas lebih kuat daripada hubungan langsung di antara mereka. Pengukuran kinerja pegawai penting dilakukan untuk mengetahui kinerja organisasi. Hasil penelitian menunjukkan pembelajaran organisasi, dan kreativitas dengan kinerja karyawan. Hubungan

antara variabel yang diuji menunjukkan bahwa hubungan tidak langsung antara budaya organisasi dengan kinerja karyawan melalui pembelajaran organisasi dan kreativitas lebih kuat daripada hubungan langsung di antara mereka. Pengukuran kinerja pegawai penting dilakukan untuk mengetahui kinerja organisasi.

**Persamaan :**

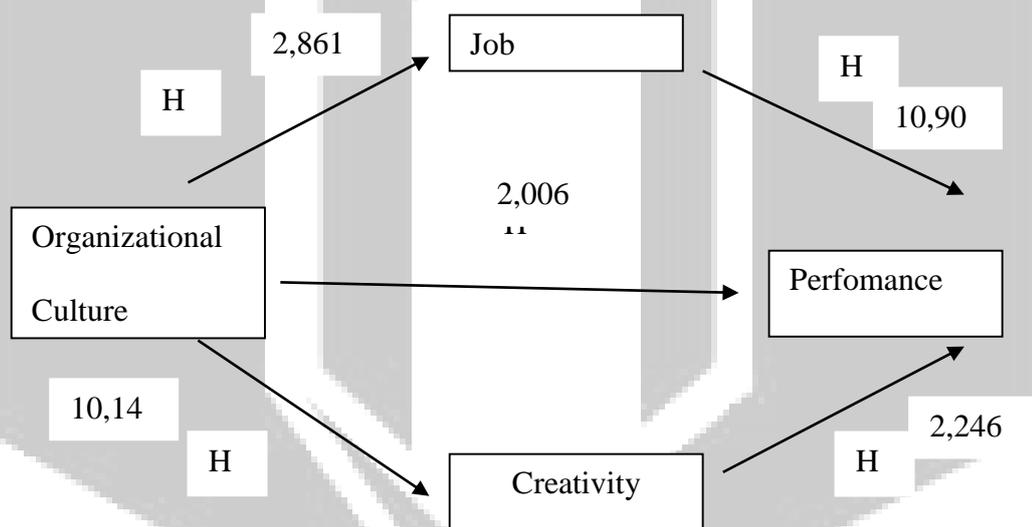
- a. Variabel eksogen terdapat kesamaan yaitu menggunakan variabel kreativitas.
- b. Persamaan topik yang digunakan yaitu membahas mengenai kinerja karyawan.

**Perbedaan :**

- a. Adanya variabel tambahan yaitu kesejahteraan dan kepuasan kerja.
- b. Penelitian terdahulu dilakukan pada pegawai BNI Sedangkan penelitian sekarang di Bank.

Berikut ini adalah kerangka pemikiran dari penelitian Halid Hasan,

Farika Nikmah ( 2019 ) :



Sumber : Halid Hasan, Farika Nikmah (2019) dengan judul “The Effect of Organizational Culture, Organizational Learning and Creativity on Employee’s Performance”.

Gambar 2.2  
Kerangka Pemikiran Halid Hasan, Farika Nikmah ( 2019 )

### 3. **Tamriatin Hidayah, Diana Sulianti K. Tobing (2018)**

Tujuan penelitian ini adalah hubungan antara variabel kepuasan kerja, motivasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja, motivasi dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan, sedangkan secara parsial kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dan variabel lain motivasi dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan.

Penelitian ini menggunakan empiris yang menggunakan metode kuantitatif dengan sampel yang diambil sebanyak 55 responden dan dianalisis oleh 50 orang (Pang & Lu, 2018) dalam (Hidayah & Tobing, 2018).

#### **Persamaan :**

- a. Pada variabel eksogen terdapat kesamaan yaitu menggunakan variabel kepuasan kerja
- b. Persamaan topik yang diciptakan yaitu membahas mengenai kinerja karyawan

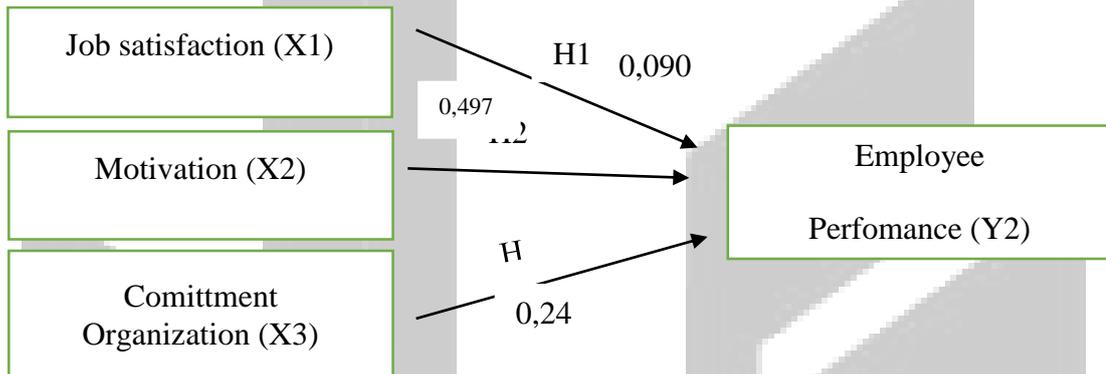
#### **Perbedaan :**

- a. Adanya tambahan pada variabel eksogen yaitu kesejahteraan karyawan dan kreativitas karyawan

- b. Penelitian terdahulu dilakukan di STIE Mandala Jember. Sedangkan sekarang dilakukan di bank

Berikut adalah kerangka pemikiran Tamriatin Hidayah, Diana Sulianti K.

Tobing (2018) :



Sumber : Tamriatin Hidayah, Diana Sulianti K. Tobing (2018) dengan judul “The Influence Of Job Satisfaction , Motivation , And Organizational Commitment To Employee Performance”.

Gambar 2.3  
Kerangka Pemikiran Tamriatin Hidayah, Diana Sulianti K. Tobing (2018)

Tabel 2.1  
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1.	Muhammad Ibrahim Abdullah, Dechun Huang, Muddassar Sarfraz, Larisa Ivascu, Amir Riaz (2020)	Kinerja Karyawan	Kualitas pelayanan internal, Kepuasan Kerja, Komitmen dan Kesejahteraan Karyawan	Perawat di Pakistan	Penelitian kuantitatif cross section menggunakan Smart PLS	ISQ secara langsung mempengaruhi Kepuasan Karyawan, Komitmen, Kesejahteraan Karyawan keperawatan. Selain itu, Kesejahteraan Karyawan memiliki hubungan Kepuasan Kerja dan Kinerja yang dimediasi; namun, kesejahteraan tidak memediasi hubungan antara Komitmen dan Prestasi Kerja
2.	Halid Hasan, Farika Nikmah (2020)	Kinerja Karyawan	Budaya Organisasi, Pembelajaran Organisasi dan Kreativitas	Pegawai BNI di kantor cabang Jawa Timur	Penelitian kuantitatif menggunakan metode PLS	Analisis jalur menemukan bahwa Pembelajaran Organisasi dan Kreativitas penting dalam hubungan antara Budaya Organisasi dengan Kinerja Pegawai. Secara independen, Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai.
3.	Tamriatin Hidayah, Diana Sulianti K. Tobing (2018)	Kinerja Karyawan	Kepuasan Kerja, Motivasi, dan Komitmen Organisasi	Pegawai di STIE Mandala Jember	Penelitian kuantitatif menggunakan regresi linier berganda	Kepuasan Kerja, Motivasi dan Komitmen Organisasi berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan, sedangkan secara parsial Kepuasan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dan variabel lain motivasi dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan

## **2.2 Landasan Teori**

Landasan teori digunakan untuk menganalisis dalam melakukan pembahasan untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini ada beberapa variable yang digunakan yaitu kesejahteraan, kreativitas, kepuasan terhadap kinerja karyawan

### **2.2.1 Kesejahteraan**

Menurut Hasibuan (2003) dalam jurnal (Ramayani et al., 2020) kesejahteraan karyawan adalah balas jasa yang diberikan oleh perusahaan berdasarkan peraturan dan kebijakan dengan tujuan memperbaiki dan mempertahankan fisik dan mental pegawainya agar produksi dalam bekerja meningkat. Selanjutnya kesejahteraan karyawan dapat dilihat dari indikator :

#### 1. Kondisi Fisik

Fisik adalah berarti suatu wujud dan dapat terlihat oleh mata, yang juga merupakan terdefinisi oleh pikiran.

#### 2. Mental

Mental adalah hal yang berkaitan dengan batin dan watak manusia. Mental juga mengandalkan pikiran

Kesejahteraan karyawan adalah kombinasi dari mental, fisik, emosional dan kesejahteraan rohani (Skevington et al., 2004) dalam (Abdullah et al., 2021). Selanjutnya kesejahteraan karyawan dapat dilihat dari indikator kesejahteraan karyawan, yaitu sebagai berikut :

### 1. Kualitas hidup

Definisi kualitas kehidupan kerja adalah suatu program yang efektif dalam memperbaiki kondisi kerja (dari sudut pandang karyawan) dan efektivitas organisasi yang lebih besar (dari sudut pandang manajer)

### 2. Kesehatan

Kesehatan adalah segala hal yang berkaitan dengan program kesehatan untuk para karyawan atau pekerja. Bila kesehatan karyawan terjaga, perusahaan akan memiliki sumber daya manusia yang sehat, jarang absen, dan bekerja dengan lebih produktif.

### 3. Kapasitas

Kapasitas sumber daya manusia adalah kemampuan seseorang atau individu, suatu organisasi (kelembagaan), atau suatu sistem untuk melaksanakan fungsi-fungsi atau kewenangannya untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien.

Dalam penelitian saat ini, indikator peneliti merujuk pada definisi variabel dan indikator pada variabel kesejahteraan karyawan menurut (Abdullah et al., 2021).

#### **2.2.2 Kreativitas**

Kreativitas karyawan adalah kesanggupan atau kekuatan seseorang atau pegawai dalam berpikir, mengembangkan hal baru yang digunakan menemukan solusi masalah dan mengarah ke positif Menurut J. Zhang et al., (2017) dalam (Halid, 2020). Selanjutnya kesejahteraan karyawan dapat dilihat dari indikator :

#### 1. Kebebasan

Memberi kebebasan karyawan berarti memberi mereka otonomi yang berkaitan dengan proses melakukan pekerjaan bukan dengan tujuan yang hendak dicapai.

## 2. Otonomi

Otonomi kerja (job autonomy) merupakan tingkat kebebasan, independensi, dan kebijaksanaan yang dimiliki seseorang dalam merencanakan suatu pekerjaan dan menentukan cara apa yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut.

## 3. Aturan

Aturan merupakan sebuah susunan hal-hal yang harus dilakukan atau ditaati karyawan selama operasional perusahaan berjalan atau selama mereka berada dalam lingkungan pekerjaan.

## 4. Akses

kegiatan interaksi dengan diri sendiri atau orang lain yang berdiri sendiri atau dalam jaringan.

Menurut (Elidemir et al., 2020) Kreativitas karyawan mengacu pada generasi ide-ide baru atau solusi untuk masalah oleh karyawan. Selanjutnya kesejahteraan karyawan dapat dilihat dari indikator :

### 1. Ide

Kreativitas karyawan sering disebut-sebut sebagai pelopor inovasi karena melibatkan proses kognitif idiosinkratik yang mendorong penciptaan ide

### 2. Solusi

Solusi adalah pendapat seseorang untuk memecahkan suatu permasalahan di perusahaan.

Dalam penelitian saat ini, indikator peneliti merujuk pada definisi variabel dan indikator pada variabel kreativitas karyawan menurut (Elidemir et al., 2020).

### 2.2.3 Kepuasan Kerja

Menurut (Hidayah & Tobing, 2018) Kepuasan kerja adalah perasaan baik dengan pekerjaannya yang dihasilkan melalui proses evaluasi. Selanjutnya kepuasan kerja dapat dilihat dari indikator :

#### 1. Lingkungan kerja

lingkungan kerja adalah kehidupan fisik, sosial, dan psikologi dalam perusahaan yang memengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan. Beberapa ahli mendeskripsikan lingkungan kerja sebagai segala hal yang ada di sekitar karyawan dan yang memengaruhi mereka dalam bekerja dan menjalankan tugas

#### 2. Interaksi dengan karyawan lain

Sekelompok orang-orang yang sedang bekerja didalam suatu organisasi atau perusahaan yang jelas baik secara fungsional, organisasi maupun bidang teknis dan jenis pekerjaan (tugas) yang dihadapinya.

#### 3. Sistem penggajian

Sistem penggajian adalah sistem yang digunakan perusahaan untuk mengupah gaji karyawan atas kerja keras mereka

Menurut Anari, 2012; Spector, 1985 dalam (Fu et al., 2020) menyatakan bahwa Kepuasan kerja adalah kinerja karyawan yang sangat baik dari keseluruhan pekerjaannya yang termasuk seperti kepuasan fisik dan emosional. Indikator pengukuran kepuasan kerja sebagai mana yang disampaikan Cellucci and Devries (1978) dalam (Fu et al., 2020) adalah sebagai berikut:

1. Pemikiran untuk tetap bertahan pada pekerjaan, yaitu pemikiran karyawan untuk tetap pada pekerjaannya karena merasa nyaman di tempat kerjanya.

2. Kepuasan terhadap aktivitas, yaitu aktivitas yang sudah dilakukan di pekerjaannya tersebut.
3. Kepuasan terhadap pekerjaan secara keseluruhan, yaitu penilaian karyawan terhadap pekerjaannya secara menyeluruh.

Dalam penelitian saat ini, indikator peneliti merujuk pada definisi variabel dan indikator pada variabel kepuasan karyawan menurut Cellucci and Devries (1978) dalam (Fu et al., 2020).

#### **2.2.4 Kinerja Karyawan**

Menurut (Hidayah & Tobing, 2018) Kinerja karyawan adalah suatu keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan.. Selanjutnya kinerja karyawan dapat dilihat dari indikator :

1. Tingkat kepuasan

Kepuasan kerja atau kepuasan karyawan adalah ukuran dari tingkat kepuasan pekerja dengan jenis pekerjaan mereka yang berkaitan dengan sifat dari tugas pekerjaannya, hasil kerja yang dicapai, bentuk pengawasan yang diperoleh maupun rasa lega dan menyukai terhadap pekerjaan yang ditekuninya.

2. Motivasi

Motivasi kerja karyawan adalah aspek pokok yang harus dimiliki agar karyawan bisa berkontribusi lebih untuk peningkatan kinerja bisnis dan perusahaan. Adanya motivasi kerja ini, karyawan akan memberikan yang terbaik, bekerja lebih produktif, dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja.

### 3. Komitmen

Komitmen adalah penerimaan kuat seseorang terhadap tujuan juga dan juga nilai organisasi upaya individu

Menurut (Na-Nan et al., 2018) menjelaskan bahwa kinerja karyawan adalah suatu perilaku yang ditampilkan karyawan di tempat kerja yang dapat menunjukkan hasil yang diinginkan oleh organisasi dalam hal kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan dan waktu kerja. Adapun indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja karyawan menurut Peterson dan Plowman (1953) dalam (Na-Nan et al., 2018) adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pekerjaan adalah pemenuhan kriteria serta standar yang telah ditetapkan yang berhubungan dengan aktivitas pengadaan, produksi, inspeksi, kualitas dan pengiriman barang dan jasa.
2. Waktu Pekerjaan adalah jumlah waktu yang diperlukan untuk dapat menyelesaikan suatu aktivitas pekerjaan yang berkaitan dengan tingkat kesulitan tugas.
3. Kuantitas Pekerjaan adalah suatu perilaku karyawan yang dapat menghasilkan unit output seperti kuantitas produk, kuantitas residu dan kuantitas penjualan.

Pada penelitian ini, peneliti merujuk pada definisi variabel dan indikator pada variabel Kinerja Karyawan menurut Peterson dan Ploughman (1953) dalam (Na-Nan et al., 2018).

### **2.3 Hubungan antar Variabel**

Pada sub bab ini menjelaskan hubungan antara variabel bebas ( independen ) dengan variabel terikat ( dependen ) dan dapat dihubungkan dengan analisis hubungan sebab akibat

#### **2.3.1. Kesejahteraan Terhadap Kinerja Karyawan**

Pernyataan (Nasution, 2020) bahwa kesejahteraan merupakan suatu faktor yang penting sebagai pendorong dalam menciptakan kinerja yang baik bagi suatu perusahaan. Kesejahteraan adalah suatu bentuk kompensasi yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada karyawannya dalam bentuk materi maupun non materi selama masa pengabdian atau pun setelah berhenti karena pensiun maupun lanjut usia untuk dapat memenuhi kebutuhan karyawan dengan tujuan untuk memberikan semangat dan dorongan kepada karyawan bagi perusahaan.

#### **2.3.2. Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut penelitian Aprianggi et al., (2018), kreativitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana karyawan yang memiliki keahlian khusus dalam menyelesaikan persoalan dalam bekerja, sehingga pekerjaan yang dilakukan terselesaikan dengan tepat waktu dan lebih efektif dan juga lebih akurat.

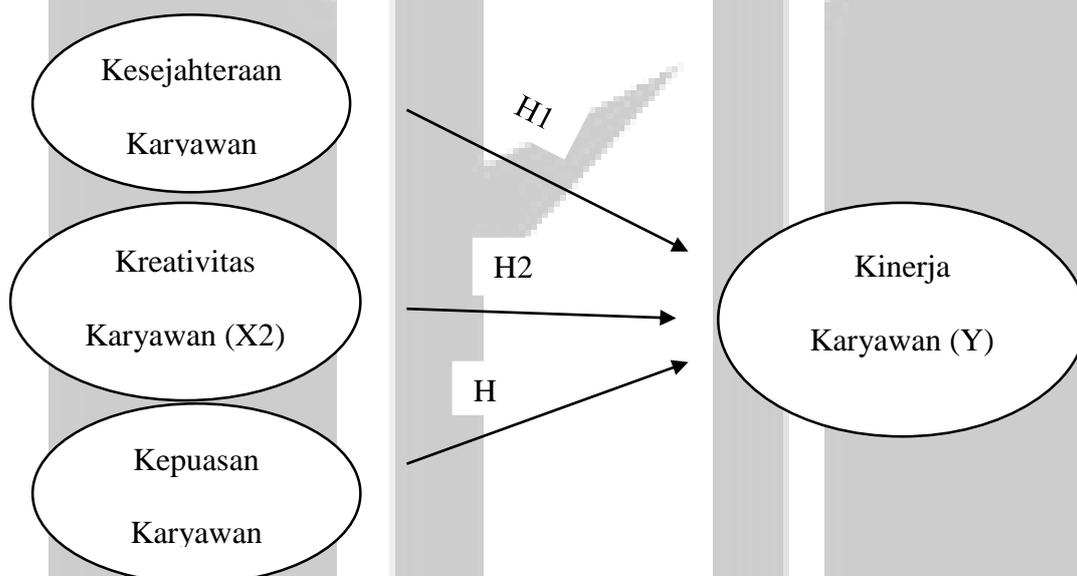
#### **2.3.3. Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan**

Seperti di ungkapkan oleh (Putu 2013, hlm 636) menyatakan bahwa kepuasan kerja dan kinerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, artinya bahwa semakin tinggi kepuasan yang diterima karyawan maka berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang tinggi pula.

Kepuasan kerja mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Ini terlihat dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Departemen personalia atau pihak manajemen harus senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal ini dapat mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan dan masalah personalia vital lainnya menurut (Mathis & Jackson, 2011)

#### 2.4 Kerangka Pemikiran

Dari landasan teori dapat dibuat suatu alur dari penelitian ini yang disebut dengan kerangka pemikiran, berikut dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Sumber : Diolah

Gambar 2.4  
Kerangka Pemikiran Adam Richie Abadi

H<sub>1</sub> : Muhammad Ibrahim Abdullah, Dechun Huang, Muddassar Sarfraz, Larisa Ivascu, Amir Riaz (2020)

H<sub>2</sub> : Halid Hasan, Farika Nikmah (2019)

H<sub>3</sub> : Tamriatin Hidayah, Diana Sulianti K. Tobing (2018)

## **2.5 Hipotesis Penelitian**

Dengan melihat tingkat permasalahan yang telah diketahui dan teori-teori yang melandasi serta memperkuat permasalahan tersebut, maka dapat diambil suatu hipotesis. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub> : Kesejahteraan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di bank Artha Graha

H<sub>2</sub> : Kreativitas Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di bank Artha Graha

H<sub>3</sub> : Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di bank Artha Graha