

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Tunjangan

Tunjangan kinerja adalah tunjangan yang diberikan kepada pegawai untuk meningkatkan kesejahteraan yang pelaksanaannya sesuai dengan Peraturan Presiden No. 130 Tahun 2017 dan Peraturan Menteri Hukum dan HAM No.33 Tahun 2017 Tentang Pelaksanaan Pemberian Tunjangan Bagi Menteri dan Pegawai di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Bentuk pemeliharaan yang dilakukan oleh instansi/ perusahaan adalah dengan memberikan kompensasi baik itu bentuk tunjangan maupun pelayanan. Tunjangan yang berbentuk kompensasi tidak langsung ini diharapkan akan memenuhi apa yang menjadi kebutuhan para pegawai sehingga dapat menciptakan rasa aman dan nyaman serta menumbuhkan kepuasan kerja bagi pegawai.

2.1.1.1 Pengertian Tunjangan

Tunjangan (*benefit*) yang diberikan oleh instansi/ perusahaan merupakan salah satu cara yang dapat mempengaruhi keputusan pegawai untuk tetap melanjutkan bekerja di instansi/perusahaan tersebut atau justru mencari instansi/perusahaan lain yang dapat memberikan kompensasi yang lebih baik. tunjangan juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam pemenuhan tugasnya.

Gaol (2014: 310) mendefinisikan, “Tunjangan adalah pembayaran keuangan dan bukan keuangan tidak langsung di terima karyawan untuk kelanjutan

pekerjaan mereka dengan perusahaan”. Yoder dalam Hasibuan, (2013: 186) juga menyatakan bahwa tunjangan merupakan: “Kesejahteraan/ benefit dapat dipandang sebagai uang bantuan lebih lanjut kepada karyawan. Terutama pembayaran kepada mereka yang sakit, uang bantuan untuk tabungan karyawan, pembagian berupa saham, asuransi, perawatan di rumah sakit, dan pensiun”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tunjangan merupakan imbalan yang diberikan secara tidak langsung berupa program bantuan yang diberikan oleh instansi/perusahaan kepada pegawai sebagai bagian keanggotaannya di perusahaan.

2.1.1.2 Tujuan Pemberian Tunjangan

Menurut Wungu dan Brotoharsojo dalam Kadarisman (2016: 231), tujuan pemberian tunjangan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan daya tarik organisasi bagi calon pegawai baru. Organisasi yang menyediakan berbagai macam tunjangan hingga diyakini dapat memberikan serta menjamin rasa aman pegawai baik pada saat masih aktif maupun pegawai telah pensiun pada umumnya menjadi daya tarik tersendiri bagi sebagian calon pegawai baru.
2. Meningkatkan moral pegawai sehingga akan merasa berada dalam iklim sosial penuh kebersamaan, hal ini tentunya akan berpengaruh positif dalam terciptanya *teamwork*.
3. Memberikan pelayanan kepada pegawai dalam artian bahwa pemberian tunjangan dapat memberikan motivasi pegawai sehingga dapat bekerja lebih efektif.

2.1.1.3 Jenis-Jenis Tunjangan

Tunjangan terbagi menjadi beberapa kelompok, salah satunya kelompok yang dikemukakan oleh Nayla (2014: 57-61) adalah sebagai berikut:

1. Tunjangan Keluarga

Bagi pegawai/ karyawan yang sudah menikah, biasanya akan diberikan tunjangan keluarga yang terdiri dari :

- a. Tunjangan suami atau istri sebesar 10% dari gaji pokok.
- b. Tunjangan anak sebesar 2% dari gaji pokok untuk setiap anak dan dibatasi maksimal 2 anak.

2. Tunjangan Pangan

Bagi pegawai/ karyawan yang sudah menjadi pegawai tetap biasanya akan mendapatkan tunjangan pangan berupa beras dengan berat total sebesar 20-40 kg atau dengan rincian sebagai berikut:

- a. Sebesar 10 kg untuk pegawai yang bersangkutan dan
- b. Sebesar 30 kg untuk istri dan dua anak dari pegawai yang bersangkutan (masing-masing 10kg).

Tunjangan ini akan diberikan kepada karyawan biasanya setiap waktu penggajian. Namun dari sekian banyak instansi/perusahaan yang ada, kebanyakan mereka memilih untuk memberikan tunjangan pangan kepada karyawan tidak dalam bentuk beras, melainkan dalam bentuk uang agar tidak ribet dan lebih efektif, akan tetapi penggantian bentuk

tunjangan pangan ini tidak menyalahi aturan atau menyimpang dari peraturan pemerintah tentang tunjangan pangan yang harus dipatuhi oleh perusahaan.

3. Tunjangan Jabatan

Tunjangan jabatan ini khusus diberikan kepada karyawan yang menduduki jabatan-jabatan penting di perusahaan, seperti manajer, kepala bagian, pengawas dan direktur. Besar tunjangan jabatan masing-masing karyawan adalah tidak sama, tergantung dari kebijakan perusahaan setelah melakukan penilaian atas berat tanggung jawab pada masing-masing jabatan. Tunjangan jabatan ini biasanya akan diberikan setiap bulan bersamaan dengan pembayaran gaji pokok kepada karyawan, namun ada juga sebagian perusahaan yang memberikan tunjangan jabatan kepada karyawan setiap enam bulan sekali atau maksimal setiap satu bulan sekali.

4. Tunjangan Lembur

Tunjangan lembur akan diberikan oleh instansi/perusahaan kepada pegawai/karyawannya yang melakukan kegiatan bekerja diluar jam kerja/pada hari-hari libur. Besar tunjangan lembur setiap perusahaan berbeda-beda, tergantung dari ketentuan dan kebijakan yang telah dibuat khusus oleh perusahaan. Tunjangan lembur masuk kedalam kategori tunjangan tidak tetap, karena pemberiannya tidak rutin perbulan.

5. Tunjangan Keahlian atau Profesi

Tunjangan keahlian atau profesi adalah tunjangan yang diberikan kepada karyawan atas dasar keahlian atau profesi yang dimiliki. Besar tunjangan keahlian atau profesi ini berbeda-beda, hal ini tergantung dari tingkat pendidikan yang telah ditempuh oleh pegawai/ karyawan. Dalam hal ini pegawai yang berasal dari lulusan pendidikan profesi akan mendapatkan tunjangan keahlian atau profesi yang lebih tinggi dari pada pegawai yang hanya berasal dari lulusan pendidikan S1. Tunjangan keahlian atau profesi ini masuk dalam kategori dalam tunjangan tetap, karena pemberiannya rutin perbulan.

6. Tunjangan lain-lain

Tunjangan lain-lain seperti tunjangan transportasi, tunjangan makan dan biaya operasional juga diberikan oleh perusahaan kepada karyawan. Besarnya tergantung dari kebijakan perusahaan yang bersangkutan dan sistem perhitungannya berdasarkan kehadiran atau performa kerja.

2.1.1.4 Prinsip-Prinsip Tunjangan

Menurut Wibowo (2014: 321) prinsip tunjangan memberikan kontribusi bagi organisasi, setidaknya tidaknya sama dengan biaya yang telah dikeluarkan bagi program tersebut, terdapat beberapa prinsip umum yang sebaiknya diterapkan.

Menurut Wibowo (2014:323) prinsip-prinsip tersebut yaitu:

1. Tunjangan karyawan haruslah memenuhi kebutuhan nyata.
2. Tunjangan-tunjangan haruslah dibatasi kepada aktivitas-aktivitas dimana kelompok lebih efisien dibandingkan individu.

3. Program tunjangan haruslah bercirikan fleksibilitas yang memadai demi memungkinkan adaptasi terhadap berbagai kebutuhan-kebutuhan karyawan.
4. Jika perusahaan ingin meraih apresiasi dari penyedia jasa-jasa karyawan, perusahaan haruslah melakukan program komunikasi yang ekstensif dan terencana dengan baik.

2.1.1.5 Dimensi Tunjangan

Menurut Maruli (2011: 26) Dimensi dalam tunjangan adalah sebagai berikut:

- a. Memotivasi karyawan dalam bekerja

Kompensasi dimaksudkan agar karyawan lebih bersemangat untuk bekerja dalam rangka memenuhi kebutuhannya.

- b. Menjamin asas keadilan

Sebuah penghargaan tidak akan memacu motivasi kerja jika dalam pemberian kompensasi tidak dilakukan secara adil. Memberikan rasa adil kepada karyawan sangat penting untuk meningkatkan loyalitas karyawan dan akan memberikan kepuasan kepada karyawan.

- c. Bentuk tunjangan

Tunjangan dapat diberikan dalam bentuk uang ataupun barang. Namun perlu diketahui bagaimanakah proses pemberian tunjangan yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai.

2.1.2 Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh instansi/ perusahaan adalah sebagai bentuk upaya untuk mempertahankan karyawan untuk tetap merasa nyaman dan puas dalam bekerja. Kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan ini akan memotivasi pegawai untuk bekerja lebih giat dan lebih baik lagi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan instansi/ perusahaan. Pelayanan yang disediakan oleh perusahaan merupakan suatu bentuk balas jasa atas kontribusi karyawan dalam memajukan perusahaan.

2.1.2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Yoder dalam Hasibuan (2013: 186) “Pelayanan merupakan tindakan yang diambil untuk menolong atau membantu para karyawan seperti bantuan hukum atau nasihat bidang kepegawaian, kesenian, olahraga, dan lain sebagainya”. Sedangkan menurut Donald dalam Hardiansyah (2011: 10), pelayanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus, baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sesuatu tindakan atau program yang diberikan perusahaan untuk kesejahteraan pegawai.

2.1.2.2 Tujuan Diadakannya Pelayanan

Mempertahankan tenaga kerja untuk tetap merasa nyaman dan betah berada dalam suatu instansi/perusahaan dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti dengan diadakannya program keselamatan dan kesehatan dan juga diadakan program pelayanan karyawan. Kesejahteraan pegawai yang terus diperhatikan

pemerintah dan persaingan ketat antar perusahaan menjadi sebab instansi/perusahaan tersebut semakin memperhatikan kesejahteraan pegawainya.

Gaol (2014: 788) menyebutkan beberapa hal yang menjadi tujuan diadakannya pelayanan terhadap karyawan diantaranya:

1. Perubahan sikap karyawan, yang disebabkan terutama oleh makin meningkatnya taraf pendidikan mereka.
2. Permintaan dari organisasi-organisasi buruh.
3. Permintaan dari pemerintah yang diwujudkan dalam bentuk undang-undang atau peraturan-peraturan.
4. Persaingan yang semakin ketat mengakibatkan para pengusaha harus berusaha untuk memberikan berbagai jaminan agar para karyawan betah.
5. Adanya pengawasan terhadap tingkat upah, terutama dari asosiasi para pengusaha untuk mencegah persaingan dalam pemberian upah

2.1.2.3 Dimensi Pelayanan

Untuk dapat mengukur pelayanan, maka digunakan beberapa Dimensi. Salah satunya yaitu yang dikemukakan oleh Hasibuan (2013: 184) Dimensi tersebut diantaranya:

1. Memuaskan kebutuhan nyata

Pelayanan yang diberikan haruslah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan karyawan.

2. Perasaan nyaman

Perasaan nyaman ini merupakan suatu bentuk bahwa fasilitas atau pelayanan yang diberikan memiliki nilai dan bermanfaat bagi karyawan

3. Terjamin

Dengan adanya pelayanan yang diberikan, diharapkan dapat memberikan kenikmatan kepada karyawan sehingga dapat menghilangkan perasaan tidak aman.

2.1.3 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja berkaitan erat dengan kinerja pegawai. Ketika seorang pegawai merasa puas terhadap pekerjaannya, maka ia akan mempunyai motivasi, komitmen, partisipasi dan kinerja yang tinggi dalam bekerja. Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda oleh karena itu kepuasan kerja tidak memiliki tolak ukur yang mutlak. Kepuasan kerja bersifat dinamik. Para pimpinan tidak selalu dapat menciptakan hal-hal yang menyebabkan karyawan merasa puas, kepuasan kerjapun dapat menurun secepat timbulnya, sehingga para pimpinan harus dapat memperhatikan kepuasan kerja pegawainya setiap saat agar dapat mendorong kinerja pegawai untuk produktivitas instansi/ perusahaannya.

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Hoppock dalam Suyatno *et all* (2020: 58), menulis sebuah buku tentang konsep kepuasan kerja dan memberikan definisi bahwa kepuasan kerja adalah kombinasi psikologis, fisiologis dan lingkungan yang menyebabkan seseorang dengan jujur mengatakan kepuasan terhadap pekerjaannya. Menurut Sinambela,

(2017: 303), “Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dihasilkan oleh usahanya sendiri (internal) dan yang didukung oleh hal-hal yang dari luar (eksternal), atas keadaan kerja, hasil kerja, dan kerja itu sendiri.” Menurut Robbins dan Judge dalam Wibowo (2016:131) menyatakan “Kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya.”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan menyenangkan maupun tidak menyenangkan yang dirasakan oleh seseorang terhadap pekerjaan dan kondisi pekerjaannya.

2.1.3.2 Teori Kepuasan Kerja

Teori dalam kepuasan kerja mengungkapkan apa yang membuat orang menjadi lebih puas terhadap suatu pekerjaan dari pada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Terdapat beberapa teori tentang kepuasan kerja menurut Wibowo (2016:416) diantaranya:

1. *Two Factor Theory*

Teori ini menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda yaitu *motivators* dan *hygiene factors*. Ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi disekitar pekerjaan seperti upah, kondisi kerja, keamanan, kualitas pengawasan, kualitas pengawasan dan hubungan dengan orang lain serta hubungan dengan pekerjaan itu sendiri.

Karena faktor mencegah reaksi negative dinamakan sebagai *hygiene* atau *maintenance factors*,

Berlawanan dengan kepuasan yang ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan. Karena faktor ini berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi dinamakan *motivators*.

2. *Value Theory*

Menurut teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti diharapkan, semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas dan sebaliknya. Kunci menuju kepuasan pada teori ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dengan yang diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, semakin rendah kepuasan orang.

2.1.3.3 Penyebab Kepuasan Kerja

Terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan salah satunya menurut Kreiter dan Kinicki dalam Sinambela, (2017: 310-311) menyebutkan bahwa terdapat lima penyebab kepuasan kerja yaitu:

1. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)

Dalam hal ini, kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan yang memberikan kesempatan kepada individu untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan. Hal yang terkait dengan Teori Maslow, yang

mengemukakan bahwa kebutuhan manusia pada dasarnya dapat diklasifikasikan secara berjenjang dalam lima tingkatan diantaranya; 1) kebutuhan fisiologis, 2) kebutuhan akan keamanan, 3) kebutuhan sosial, 4) kebutuhan esteem, dan 5) kebutuhan aktualisasi diri.

2. Perbedaan (*Discepanices*)

Kepuasan menurut faktor ini merupakan sejauh mana hasil dapat memenuhi harapan, yang mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan yang diperoleh individu dari pekerjaan. Apabila kenyataan lebih kecil dari yang diharapkan tentu saja akan mengakibatkan ketidakpuasan. Sebaliknya, yang terjadi maka akan menimbulkan kepuasan dalam bekerja.

3. Pencapaian nilai (*Value attainment*)

Dalam hal ini, pencapaian nilai menunjukkan bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting. Nilai yang diharapkan dari orang dengan orang lain pasti berbeda baik kuantitas maupun kualitas dari nilai tersebut.

4. Keadilan (*Equity*)

Keadilan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja. Sulitnya adalah menyamakan persepsi satu dengan yang lain tentang kriteria dan urutan keadilan tersebut, mengingat kadar keadilan dimaksud adalah hal yang persepsional atau setidaknya tercermin bahwa

yang berkontribusi lebih besar adalah wajar memperoleh nilai yang lebih besar pula.

5. Komponen Genetik (*Dispositional/genetic components*)

Kepuasan dalam hal ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Indikator yang dijadikan acuan untuk melihat kepuasan kerja ini dihubungkan dengan lingkungan kerja baik internal (terkait dengan fasilitas, rekan sekerja dan lain-lain) maupun eksternal.

2.1.3.4 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja

Aspek-aspek yang diukur dalam kepuasan kerja pada penelitian ini didasarkan pada teori-teori kepuasan kerja menurut Porter, Locke, Adam, dan Herzberg dalam Mangkunegara (2009: 69-70) yaitu:

1. Kesesuaian

Seseorang akan merasakan kepuasan apabila yang ia dapatkan lebih dari apa yang diharapkan.

2. Rasa adil

Kepuasan seseorang didapat bagaimana seseorang merasakan adanya suatu keadilan atas situasi tertentu, dan dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain.

3. Hilangnya perasaan tidak puas

Merupakan faktor-faktor yang menjadi penyebab dari ketidakpuasan seseorang. Adapun faktor-faktor itu meliputi: gaji, penyelia, teman kerja, kondisi kerja, kebijakan perusahaan, dan keamanan kerja.

4. *Satisfiers*

Merupakan faktor-faktor yang menjadi sumber dari kepuasan seseorang meliputi: pekerjaan itu sendiri, prestasi kerja, kesempatan untuk maju dalam pekerjaan, pengakuan terhadap prestasi dan tanggung jawab.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek kepuasan kerja adalah kesesuaian, rasa adil, hilangnya perasaan tidak puas dan *satisfiers*.

2.1.3.5 Dimensi Kepuasan Kerja

Job Descriptive Index dalam Wibowo (2016: 140) memaparkan beberapa Dimensi kepuasan kerja diantaranya:

1. Pekerjaan itu sendiri (*the work itself*), yang mencakup tanggung jawab, kepentingan, dan pertumbuhan.
2. Kualitas pengawasan (*quality of supervision*), yang mencakup bantuan teknis dan dukungan sosial.
3. Hubungan dengan rekan sekerja (*relationship with co-workers*), yang mencakup keselarasan sosial dan rasa hormat.
4. Peluang promosi (*promotion opportunity*), termasuk kesempatan untuk kemajuan selanjutnya.

5. Bayaran (*pay*), dalam bentuk kecukupan bayaran dan perasaan keadilan terhadap orang lainnya.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Pada tabel 2.1 akan diuraikan mengenai penelitian terdahulu yang mendukung terhadap penelitian ini. Melalui penelitian terdahulu dapat diketahui pengaruh antara X dengan variabel Y yang telah diuji pada penelitian sebelumnya dan dapat mendukung penelitian yang akan dilaksanakan:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun) Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Dewiana novitasari, Massduki Asbari dan Ipang Sasono (2021) Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja	Independen - Pelayanan - Tunjangan Dependen - Kepuasan Kerja	- Lokasi penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.	Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis Vol.4 No.1 (2021)
2	Reiny Irianti Poetri, Bambang Mantikei dan Thresia Kristiana (2020) Pengaruh Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya.	Independen - Pelayanan Dependen - Kepuasan Kerja	Independen - Motivasi Kerja Dependen - Kinerja	Berdasarkan penelitian terdapat pengaruh langsung (direct effect) yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja, kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja, motivasi kerja terhadap kinerja, motivasi kerja terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja tetapi motivasi kerja tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.	Journal of Environment and Management E-ISSN 2722-6727 P-ISSN 2721-0812

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
3	Rocky Potale dan Yantje Uhing (2015) Pengaruh Kompensasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank Sulut Cabang Utama Manado.	Independen - Tunjangan Dependen - Kepuasan Kerja	Independen - Stress Kerja	Hasil Penelitian menunjukkan secara parsial kedua variabel kompensasi dan stres kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja	Jurnal EMBA 63 Vol.3 No.1 Maret 2015, Hal. 63-73 ISSN 2303-1174
4	I Gede Mahendrawan dan Ayu Desi Indrawati (2015) Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja PT.Panca Dewata Denpasar.	Independen - Tunjangan Dependen - Kepuasan Kerja	Independen - Beban Kerja	Berdasarkan penelitian diketahui bahwa variabel beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan sedangkan variabel kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja PT. Panca Dewata	E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 11, 2015: 3936-3961
5	Made Bayu Indra Nugragha dan Ida Bagus Ketut Surya (2016) Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Promosi Jabatan terhadap Kepuasan Kerja.	Independen - Tunjangan Dedependen - Kepuasan Kerja	Independen - Lingkungan Kerja - Promosi Jabatan	Hasil analisis disimpulkan bahwa kompensasi, lingkungan kerja dan promosi jabatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.	E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No.1, 2016: 59-87 ISSN: 2302-8912
6	Febry Erfin Ardianti , Nurul Qomariah dan Yohanes Gunawan Wibowo (2018) Pengaruh Motivasi Kerja, Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. Sumber Alam Santoso Pratama Karang Sari Banyuwangi)	Independen - Tunjangan Dependen - Kepuasan Kerja	Independen - Motivasi Kerja - Lingkungan Kerja	Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa motivasi kerja, kompensasi kerja dan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.	JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia) Vol. 8 No. 1 Juni Hal. 13-31
7	A.A Sg Rini Candra Adelia dan Ni Wayan Mujiati (2016) Pengaruh Kompensasi, Gaya Kepemimpinan dan	Independen - Tunjangan Dependen	Independen - Gaya Kepemimpinan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, gaya	E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 4, 2016: 3335-3363 ISSN : 2302-8912

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di RS Dharma Kerti.	- Kepuasan kerja	- Stres Kerja	kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan	
8	Sudarno, Priyono dan Dinda Sukmaningrum (2016) <i>Effect of Compensation, motivation and organizational climate on employee satisfavtion. Study on PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. In Gedangan-Sidoarjo.</i>	<i>Independent</i> - <i>Compensation</i> <i>Dependent</i> - <i>Job Satisfaction</i>	<i>Independent</i> - <i>Motivation organizational climate</i>	<i>This research result It can be concluded that there is significant influence compensation, motivation and organizational climate on employee job satisfaction in PT.</i> Source Alfaria Trijaya Tbk. in Gedangan, Sidoarjo.	<i>International Journal of Business and Management ; Vol. 11, No. 2; 2016 ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8119</i>
9	Josephine Pepra-Mensah, Luther NtimAdjei dan Albert Agyei (2017) <i>Effect of Compensation on Basic School Teachers' Job Satisfaction in the Northern Zone: The Case of Ghana</i>	<i>Independent</i> - <i>Compensation</i> <i>Dependen</i> - <i>Job Satisfaction</i>		<i>The results revealed that teachers have anegative perception about compensation practices of the service and also revealed that compensation dimensions of Base pay, Incentives and benefits significantly correlated with teachers' job satisfaction.</i>	<i>Double Blind Peer Reviewed International Research Journal</i> <i>Volume 17 Issue 3 Version 1.0 Year 2017</i> <i>Online ISSN: 2249-4588 & Print ISSN: 0975-5853</i>
10	Selim S. Eren, M. Sule Eren, Nevriye Ayas dan Gungor Hacioglu (2013) <i>The effect of service orientation on financial performance: The mediating role of job satisfaction and customer satisfaction</i>	<i>Independen</i> - <i>Service</i> <i>Dependen</i> - <i>Job satisfaction</i>	<i>Dependen</i> - <i>Customer satisfaction</i> - <i>financial performance</i>	<i>The research results reveal that service orientation is significantly related to job satisfaction, which has an impact on customer satisfaction, and ultimately affects financial performance.</i>	<i>Procedia - Social and Behavioral Sciences 99 (2013) 665 – 672</i>

2.2 Kerangka Pemikiran

Tidak dapat dipungkiri bahwa sumber daya manusia merupakan bagian yang sangat penting di dalam suatu instansi/perusahaan, karena manusia yang menjadi sumber dari pemikiran-pemikiran yang dibutuhkan dalam perusahaan instansi/perusahaan tersebut. Manusia yang memiliki bakat, keahlian, kemampuan, pengetahuan, serta pengalaman yang dapat mewujudkan tujuan-tujuan instansi/perusahaan. Terdapat beberapa cara yang dilakukan oleh pihak manajemen dalam rangka memelihara pegawai salah satunya dengan pemberian tunjangan dan pelayanan.

Menurut Yoder dalam Hasibuan (2013: 186), tunjangan adalah kesejahteraan/keuntungan yang dapat dipandang sebagai uang bantuan lebih lanjut kepada karyawan yang diberikan oleh perusahaan. Tunjangan merupakan suatu balas jasa yang sifatnya tidak langsung, diberikan oleh perusahaan atas kontribusi karyawan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Dengan adanya tunjangan yang diberikan perusahaan kepada pegawai maka akan membentuk motivasi dalam diri karyawan untuk semakin memberikan kontribusi terbaiknya bagi perusahaan tersebut. Tunjangan yang diterima oleh karyawan dapat menambah penghasilan pokok karyawan sehingga dapat membantu memenuhi kebutuhan karyawan tersebut. Terpenuhi kebutuhan tersebut akan memberikan rasa puas kepada karyawan.

Menurut Maruli (2011: 26) untuk mengukur variabel tunjangan digunakan dimensi diantaranya motivasi karyawan dalam bekerja, menjamin asas keadilan, dan bentuk tunjangan. Memotivasi karyawan dalam bekerja salah satunya dapat

melalui tunjangan, tunjangan yang diberikan perusahaan dapat memberikan semangat dan motivasi karyawan untuk lebih giat bekerja. Tunjangan yang diberikan perusahaan tidak akan memacu motivasi pada karyawan apabila sesuatu tersebut tidak dilakukan secara adil, sehingga keadilan ini perlu menjadi perhatian dalam pemberian tunjangan untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan karyawan secara keseluruhan. Tunjangan yang diberikan karyawan memiliki bentuk seperti uang ataupun barang. Kedua hal tersebut mempengaruhi kepuasan karyawan karena berkaitan dengan mana yang lebih efektif memberikan kepuasan dan meningkatkan kinerja pegawai.

Apabila karyawan merasa puas dengan tunjangan kerja yang diterima maka akan semakin tinggi kepuasannya dalam bekerja, sebaliknya apabila karyawan tidak merasa puas terhadap tunjangan yang diterimanya maka kepuasan bekerjanya akan berkurang. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Adelia & Mujiati (2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tunjangan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Selain tunjangan, perusahaan juga memberikan pelayanan untuk mendukung kenyamanan karyawannya dalam bekerja. Menurut Yoder dalam Hasibuan (2013: 186) "Pelayanan merupakan tindakan yang diambil untuk menolong atau membantu para karyawan seperti bantuan hukum atau nasihat bidang kepegawaian, kesenian, olahraga, dan lain sebagainya". Pelayanan adalah sesuatu tindakan atau program yang diberikan perusahaan untuk kesejahteraan pegawai. Adanya pelayanan seperti program rekreasi atau hiburan, olahraga, maupun fasilitas lainnya yang disediakan oleh instansi/perusahaan akan mendorong

rasa puas karyawan dalam bekerja Hal ini akan membuat karyawan termotivasi untuk lebih giat dan memberikan yang terbaik untuk perusahaannya. Selain itu, adanya pelayanan yang diberikan akan mencapai kesejahteraan karyawan dalam bekerja.

Menurut Hasibuan (2013: 184) untuk mengukur variabel pelayanan maka digunakan dimensi yaitu: memenuhi kebutuhan nyata, perasaan nyaman dan terjamin. Pemberian pelayanan berkaitan salah satunya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan nyata pegawai, dalam artian harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan karyawan. Terpenuhinya kebutuhan dan karyawan dalam segi pelayanan ini dapat memberikan kepuasannya dalam bekerja. Selain itu, pelayanan juga harus memberikan perasaan nyaman pada karyawan, dalam artian bahwa bentuk pelayanan yang diberikan memiliki nilai dan manfaat sehingga dapat digunakan secara maksimal sehingga dapat mendorong kinerja karyawan melalui kepuasannya dalam bekerja. Hal-hal tersebut diharapkan dapat menghilangkan perasaan tidak aman karyawan dalam bekerja sehingga karyawan merasa terjamin ketika bekerja di perusahaan tersebut.

Apabila pegawai/ karyawan merasa puas dalam pelayanan yang diterimanya, maka akan semakin tinggi pula kepuasannya dalam bekerja, sebaliknya apabila karyawan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan, maka kepuasan dalam bekerjanya pun akan berkurang. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Novitasari et al., (2021), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

Menurut Sinambela, (2017: 303), “Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dihasilkan oleh usahanya sendiri (internal) dan yang didukung oleh hal-hal yang dari luar (eksternal), atas keadaan kerja, hasil kerja, dan kerja itu sendiri.” Pegawai yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi, akan merasa percaya bahwa dalam proses pekerjaan, perusahaan akan memberikan kepuasan, peduli tentang kualitas kerja mereka, lebih terikat dengan perusahaan, mempunyai kecepatan yang tinggi, dan lebih produktif.

Dalam mengukur variabel kepuasan kerja, Job Descriptive dalam Wibowo, (2016: 140) menggunakan dimensi: pekerjaan itu sendiri, kualitas pengawasan, hubungan dengan rekan, peluang promosi dan bayaran. Kepuasan dalam bekerja dapat dirasakan karyawan apabila karyawan merasa puas dengan pekerjaannya sendiri, yaitu ketika dia merasa puas dengan tanggung jawab, kepentingan dan pertumbuhannya. Karyawan juga akan merasa puas apabila dia merasa kualitas pengawasan seperti bantuan teknis dan dukungan sosial disekitarnya tinggi, selain itu hubungan dengan rekan kerja juga berpengaruh terhadap kepuasan dalam bekerja, seperti keselarasan sosial dan rasa hormat antar sesama karyawan dapat mempengaruhi kenyamanan saat dalam aktivitas kerja. Dan yang paling sering menjadi ukuran dalam kepuasan kerja adalah dari segi bayaran, kecukupan dan keadilan dalam bayaran palings sering mempengaruhi kepuasan karyawan dalam bekerja.

Tersedianya program tunjangan dan pelayanan ini akan berdampak terhadap kepuasan kerja. Dan kepuasan kerja pegawai akan berdampak pada kinerja pegawai tersebut, sehingga secara tidak langsung program tunjangan dan pelayanan

mendorong tercapainya tujuan dari instansi/perusahaan melalui kepuasannya dalam bekerja. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Adelia & Mujiati (2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tunjangan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Novitasari et al., 2021), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Oleh karena itu dalam penelitian ini faktor-faktor yang akan diteliti adalah pengaruh tunjangan (X_1) dan pelayanan (X_2) sebagai variabel independen terhadap kepuasan kerja (Y) sebagai variabel dependen.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu **“Terdapat Pengaruh Tunjangan dan Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja pada PNS Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya”**.