

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Administrasi**

Administrasi sangat penting bagi organisasi karena melibatkan manajemen informasi yang efektif, mengoordinasikan tugas antar individu untuk mencapai tujuan tertentu dengan sumber daya yang ditentukan.

Administrasi dalam arti sempit sering diartikan dengan kegiatan ketatausahaan. Tata usaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian informasi. Tata usaha juga sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis menulis/mencatat, menggandakan, 18 menyimpan, atau yang dikenal dengan clerical work (Silalahi, 2013 : 5) dalam (Marliani, 2017).

Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerjasama. Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Kerjasama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama (Silalahi, 2010 : 8) dalam (Marliani, 2017).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa administrasi adalah seni dan proses kegiatan ketatausahaan dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sarana dan prasarana tertentu.

##### **2.1.2 Bisnis**

Wijoyo et al., (2021) menyatakan bahwa bisnis adalah rangkaian usaha yang dilakukan oleh satu orang atau sekelompok orang dengan menyediakan barang dan jasa untuk mencari keuntungan atau bisnis juga dapat dikatakan menyediakan barang

dan jasa untuk kelancaran fungsi sistem ekonomi.

Bisnis diartikan sebagai suatu kegiatan usaha individu yang terorganisasi untuk memproduksi dan menjual barang/jasa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memperoleh keuntungan. (Harjadi& Fatmasari, 2015)

Dengan demikian bisnis dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh satu orang atau sekelompok orang untuk memproduksi dan menjual barang/jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memperoleh keuntungan.

### **2.1.3 Administrasi Bisnis**

Menurut Handyaningrat dalam (Putri & Harimurti, 2022) administrasi bisnis adalah kegiatan-kegiatan / proses / usaha yang dilakukan dibidang bisnis dalam usahanya mencapai tujuan yaitu mencari keuntungan. Sedangkan Siagian (2010) mengemukakan bahwa administrasi bisnis adalah keseluruhan kegiatan mulai dari produksi barang atau jasa sampai tibanya barang dan jasa tersebut di tangan konsumen.

Menurut (Arsyam, 2020) administrasi bisnis yaitu suatu fungsi yang memegang peranan yang sangat penting dalam mencapai kelancaran usaha maupun aktivitas yang dilakukan oleh organisasi.

Secara umum administrasi bisnis adalah kegiatan yang dilakukan secara Bersama atau organisasi untuk menghasilkan produk atau jasa kepada pelanggan sehingga menghasilkan suatu keuntungan.

### 2.1.4 Sumber Daya Manusia

Werther dan Davis (1996) dalam Sutrisno (2017), menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah "pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan organisasi". Sebagaimana dikemukakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya adalah kontribusinya terhadap organisasi. Sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya.

Sumber daya manusia berkualitas tinggi menurut Ndraha (1996) dalam Sutrisno (2017) adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti: *intelligence*, *creativity* dan *imagination*; tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar, seperti bahan mentah, lahan, air, tenaga otot, dan sebagainya.

Menurut teori-teori yang telah disebutkan di atas sumber daya manusia adalah sumber daya yang harus diolah dengan sebaik mungkin, karena melibatkan hal-hal yang tidak terlibat pada sumber daya lainnya seperti *intelejensi*, *kreativitas* dan *imajinasi*. Maka diperlukan yang namanya manajemen sumber daya manusia, dan berikut beberapa teori tentang manajemen sumber daya manusia yang telah dirangkum oleh peneliti.

Menurut Mangkunegara dalam (Rahmatullah & Hidayat, 2021) Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai) pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

Dessler (1997) dalam Sutrisno (2017), manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu kebijakan atau praktik yang dibutuhkan seseorang yang menjalankan aspek "orang" atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbangan, dan penilaian.

Sementara itu Schuler, et al. (1992) dalam Sutrisno (2017), Sumber Daya Manusia (MSDM), merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat.

Menurut teori-teori di atas Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan sumber daya manusia dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang memiliki dua hubungan penting dengan lingkungan internal organisasi, yaitu hubungan dengan strategi organisasional dan budaya organisasional.

### **2.1.5 Kesejahteraan Karyawan**

(Jumraedah, 2013) dalam (Husna et al., 2023) menyatakan Kesejahteraan dapat dipandang sebagai uang bantuan lebih lanjut kepada karyawan. Terutama pembayarannya kepada mereka yang sakit, uang bantuan untuk tabungan karyawan, pembagian berupa saham, asuransi, perawatan di rumah sakit, dan pensiun.

Pentingnya kesejahteraan yang diberikan kepada karyawan dalam rangka meningkatkan disiplin kerja karyawan yang dikemukakan oleh Hasibuan (2007:185) bahwa “Pemberian kesejahteraan akan menciptakan ketenangan, semangat kerja, dedikasi, disiplin dan sikap loyal terhadap perusahaan sehingga labour turnover relative rendah”. Dengan tingkat kesejahteraan yang cukup, maka mereka akan lebih tenang dan nyaman dalam melaksanakan tugas-tugasnya. (Husna et al., 2023)

Menurut Hasibuan dalam (Purba, 2017) bahwa kesejahteraan karyawan adalah balas jasa pelengkap (material dan non material) yang diberikan kepada karyawan berdasarkan kebijaksanaan organisasi atau perusahaan.

Untuk memelihara kesejahteraan karyawan agar merasa betah bekerja pada perusahaan, maka perlu memperhatikan tingkat kesejahteraan karyawan. Memang sulit untuk mengetahui secara pasti mengenai pemahaman kesejahteraan itu bagi setiap karyawan. Namun demikian, kesejahteraan yang dimaksud di sini adalah suatu kondisi yang dirasakan oleh karyawan secara material cukup memenuhi kebutuhannya dan merasa aman dan tenang dalam

menjalani kehidupannya. Memperhatikan tingkat kesejahteraan di sini dapat dilakukan dengan cara memberikan sesuatu yang bersifat finansial ataupun non finansial dan juga dalam bentuk pelayanan- pelayanan dan memberikan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan karyawan (Sofyandi, 2008 : 183) dalam (Syauqi, 2018)

Sudah sepatutnya perusahaan memperhatikan kesejahteraan karyawannya karena dengan itu karyawan akan merasa aman dan tenang dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaannya, suatu nilai yang menguntungkan juga bagi perusahaan untuk kelancaran proses produksi barang ataupun jasa yang dilakukan.

#### **2.1.6 Tujuan Kesejahteraan Karyawan**

Kesejahteraan yang diberikan hendaknya bermanfaat dan mendorong untuk tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat serta tidak melanggar peraturan legal pemerintah.

Pemberian program kesejahteraan menurut Hasibuan (2003;187) dalam (Purba, 2017) mempunyai tujuan umum sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kesetiaan dan keterikatan karyawan kepada perusahaan
2. Memberikan ketenangan dan pemenuhan kebutuhan bagi karyawan beserta keluarganya

3. Memotivasi gairah kerja, disiplin, dan produktivitas kerja karyawan
4. Menurunkan tingkat absensai dan turnover karyawan
5. Menciptakan lingkungan dan suasana kerja yang baik serta nyaman
6. Membantu lancarnya pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan
7. Memelihara kesehatan dan meningkatkan kualitas karyawan
8. Mengefektifkan pengadaan karyawan
9. Membantu pelaksanaan program pemerintah dalam meningkatkan kualitas manusia Indonesia
10. Mengurangi kecelakaan dan kerusakan peralatan perusahaan
11. Meningkatkan status sosial karyawan beserta keluarganya

Jika diperhatikan baik-baik dari sebelas poin diatas, seluruhnya menguntungkan pihak perusahaan dan karyawan bahkan lebih banyak poin yang menguntungkan perusahaan. Maka sudah sepatutnya perusahaan benar-benar memperhatikan kesejahteraan karyawannya.

### **2.1.7 Indikator Kesejahteraan Karyawan**

Hasibuan (2007;188) dalam (Husna et al., 2023) mengemukakan indikator yang menjadi ukuran dari kesejahteraan, yaitu:

### 1. Kesejahteraan Bersifat Ekonomis

Diantaranya yaitu: tunjangan hari raya, dan bonus

### 2. Kesejahteraan Bersifat Fasilitas

Diantaranya yaitu: cuti, izin, dan perlengkapan peralatan kerja

### 3. Kesejahteraan Bersifat Pelayanan

Diantaranya yaitu: jaminan kesehatan

## 2.1.8 Pengertian Kualitas Kerja

Menurut Goeth dan Davis yang dikutip juga oleh Tjiptono (2000:51) dalam (Putro et al., 2014) yaitu kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari pengertian tersebut kualitas mengandung elemen-elemen yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, serta merupakan kondisi yang selalu berubah.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (1993) dalam (Lintjewas et al., 2016) kualitas kerja karyawan merupakan seorang pegawai yang memenuhi isyarat kualitatif yang dituntut oleh pekerjaannya sehingga pekerjaan itu benar-benar diselesaikan.

Dapat disimpulkan kualitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan, pemenuhan harapan pelanggan yang mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.

## 2.1.9 Tujuan Kualitas Kerja

Kualitas kehidupan kerja merupakan filosofi manajemen yang bertujuan meningkatkan martabat karyawan,

memperkenalkan perubahan budaya, memberikan kesempatan pertumbuhan dan pengembangan kualitas pribadi karyawan (Gibson, 2003) dalam (Soetjipto, 2017).

Kualitas kerja selalu berkaitan dengan budaya perusahaan, sebuah hal yang bersifat pribadi. Maka disini perusahaan dituntut untuk membangun budaya yang elok yang bertujuan terciptanya kenyamanan bagi seluruh karyawan dan meningkatkan produktivitas perusahaan.

### **2.1.10 Indikator Kualitas Kerja**

Indikator dari kualitas kerja karyawan menurut Hasibuan yang dalam (Ceswirdani et al., 2017), sebagai berikut:

- 1) Potensi diri, merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seorang tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal.
- 2) Hasil kerja optimal, harus dimiliki oleh seorang karyawan, karyawan harus memberikan hasil kerjanya yang terbaik, salah satunya dapat dilihat dari produktivitas organisasi, kualitas kerja, dan kuantitas kerja.
- 3) Proses kerja, merupakan suatu tahapan penting dimana karyawan menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kerja ini karyawan dapat dilihat dari kemampuan membuat perencanaan kerja, kreatif dalam melaksanakan pekerjaan, mengevaluasi tindakan kerja, melakukan tindakan perbaikan.
- 4) Antusiasme, merupakan suatu sikap dimana seorang karyawan melakukan kepedulian terhadap pekerjaannya yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan yaitu kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja. Karyawan yang memiliki antusiasme akan senantiasa meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab hal ini selalu ditumbuhkan dalam jiwa karyawan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas kinerjanya.

Mengacu kepada empat poin diatas, terbukti bahwa kualitas kerja karyawan adalah hal yang sangat diperlukan oleh



perusahaan karena dengan memiliki karyawan yang berkualitas maka produktivitas dan *image* perusahaan pun akan lebih baik lagi.

## 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Dwi Noviyanti (2020)	Pengaruh Budaya Organisasi, Gaji dan Kesejahteraan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. <i>Aman World Logistics</i> .	Terdapat Pengaruh Budaya Organisasi, Gaji dan Kesejahteraan Karyawan yang signifikan Terhadap Kinerja Karyawan PT. <i>Aman World Logistics</i> .	Terdapat persamaan variabel bebas yang digunakan yaitu kesejahteraan karyawan.	- Terdapat perbedaan tempat atau objek penelitian. - Peneliti terdahulu menggunakan 2 variabel bebas lainnya yaitu budaya organisasi dan gaji.
2.	Budi Setyo Nugroho (2017)	Pengaruh gaji, tunjangan kesejahteraan dan kompensasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Pos Indonesia Kantor Pos Wonogiri.	Terdapat pengaruh gaji, tunjangan kesejahteraan dan kompensasi kerja yang signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Kantor Pos Wonogiri.	Terdapat persamaan variabel bebas yang digunakan yaitu tunjangan kesejahteraan.	- Terdapat perbedaan tempat atau objek penelitian. - Peneliti terdahulu menggunakan 2 variabel bebas lainnya yaitu gaji dan

					kompensasi .
3.	Syutrika Rempowatu, Alden Laloma & Rully Mambo (2021)	Pengaruh Kesejahteraan Terhadap Kinerja Pegawai di Inspektorat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow.	Terdapat pengaruh kesejahteraan yang signifikan terhadap kinerja pegawai pada Inspektorat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow.	Terdapat persamaan variabel bebas yang digunakan yaitu kesejahteraan.	- Terdapat perbedaan tempat atau objek penelitian. - Peneliti terdahulu menggunakan 4 variabel dan variabel terikatnya bukan kualitas kerja.
4.	Dedi Busro, Nisa' Ulul Mafra, Rismansyah (2021)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Yayasan Sinergi Sriwijaya Peduli Kota Palembang.	Terdapat pengaruh kepemimpinan transformasional yang signifikan terhadap kualitas kerja pegawai pada Yayasan Sinergi Sriwijaya Peduli Kota Palembang.	Terdapat persamaan variabel terikat yang digunakan yaitu kualitas kerja.	- Terdapat perbedaan tempat atau objek penelitian. - Peneliti terdahulu menggunakan gaya kepemimpinan transformasional sebagai variabel bebasnya.
5.	Purba (2020)	Pengaruh Kesejahteraan Karyawan Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Medan.	Terdapat Pengaruh Kesejahteraan Karyawan yang signifikan Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya	Terdapat persamaan variabel bebas yang digunakan yaitu kesejahteraan karyawan.	- Terdapat perbedaan tempat atau objek penelitian. - Peneliti terdahulu menggunakan semangat

			(Persero) Medan.		kerja sebagai variabel terikatnya.
--	--	--	---------------------	--	---------------------------------------------

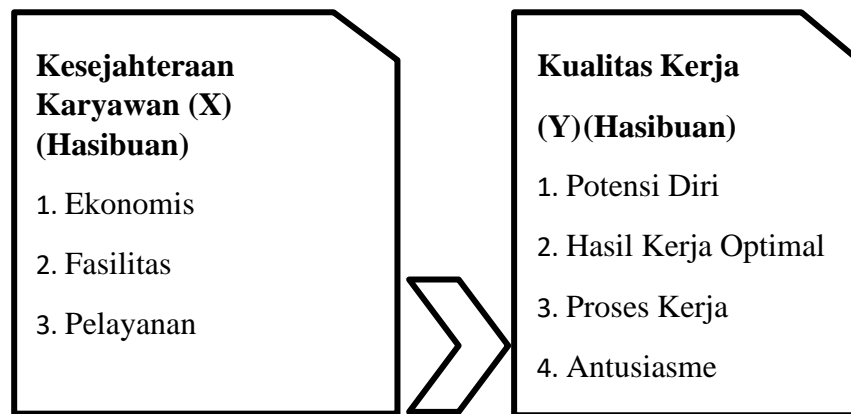
Sumber: Hasil Studi Kepustakaan, 2023

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Menurut Hasibuan (Purba, 2017) bahwa kesejahteraan karyawan adalah balas jasa pelengkap (material dan non material) yang diberikan kepada karyawan berdasarkan kebijaksanaan organisasi atau perusahaan. Indikator yang menjadi ukuran dari kesejahteraan yaitu kesejahteraan yang bersifat ekonomis, kesejahteraan yang bersifat fasilitas dan kesejahteraan yang bersifat pelayanan.

Kesejahteraan karyawan sangat erat hubungannya dengan kualitas kerja, dimana kesejahteraan karyawan dapat meningkatkan potensi diri, hasil kerja optimal, proses kerja, dan antusiasme seperti pendapat Hasibuan dalam (Ceswirdani et al., 2017). Kerangka yang dapat dibangun dalam penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara masing-masing variabel (kesejahteraan yang bersifat ekonomis, kesejahteraan yang bersifat fasilitas dan kesejahteraan yang bersifat pelayanan) yang terkait erat dengan tingkat kualitas kerja tersebut dan sentimen yang diekspresikan sebagai berikut.

**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber: Data diolah oleh peneliti tahun 2023

### 2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti mengemukakan hipotesisnya adalah “Adanya Pengaruh Signifikan Kesejahteraan Karyawan Terhadap Kualitas Kerja Pada BPW Clean Bandung”.

Berdasarkan pemikiran diatas, maka dalam penelitian ini dimunculkan suatu hipotesis sebagai berikut:

H0:  $r_s < 0$ : Kesejahteraan Karyawan (X); Kualitas Kerja (Y) <, artinya tidak ada pengaruh yang positif antara kesejahteraan karyawan terhadap kualitas kerja pada BPW Clean Bandung.

H1:  $r_s \geq 0$ : Kesejahteraan Karyawan (X): Kualitas Kerja (Y) <, artinya terdapat pengaruh, antara kesejahteraan karyawan terhadap kualitas kerja pada BPW Clean Bandung.

rs: sebagai symbol untuk mengukur eratnya hubungan dua variabel penelitian yaitu antara kesejahteraan karyawan (X) dan kualitas kerja (Y).

Titik kritis digunakan untuk pengertian batas antara positif dan signifikan dengan non signifikan tentang suatu nilai yang telah dihitung.

Alpha ( $\alpha$ ) yaitu tingkatan kebebasan validitas dengan derajatkepercayaan 95% dengan tingkat kekeliruan 5% atau  $\alpha = 0,5$ . Hipotesis tersebut kemudian di uji dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{rs\sqrt{n-2}}{rsx^2}$$

Keterangan:

t = Jumlah data yang mempunyai atau memiliki angka

rs = Korelasi parsial yang ditentukan

n = Jumlah sampel

Bila t hitung > t table lebih (lebih besar), maka Hi diterima dan Ho ditolak.

Bila t hitung < table (lebih kecil), maka Hi ditolak dan Ho diterima.