

BAB II

LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Mangkunegara (2017 : 2) manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal didalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai. Sedangkan manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2017: 10) adalah ilmu seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan , karyawan, dan masyarakat. Dan menurut Sedarmayanti (2016: 11) manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan

Dari beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses memanfaatkan dan mengelola sumber daya manusia atau ilmu cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja yang dimiliki oleh individu secara efektif dan efisien agar tercipta sumber daya manusia yang berkualitas dan potensial juga karya yang dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja suatu perusahaan guna mencapai tujuan organisasi.

2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Sedarmayanti (2017:9) bahwa tujuan manajemen sumber daya manusia adalah :

1. Memberikan saran kepada manajemen tentang kebijakan SDM untuk memastikan organisasi / perusahaan memiliki SDM bermotivasi tinggi dan berkinerja tinggi , dilengkapi sarana untuk menghadapi perubahan
2. Memelihara dan melaksanakan kebijakan dan prosedur SDM untuk mencapai tujuan organisasi/ perusahaan
3. Mengatasi krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pegawai agar tidak ada gangguan dalam mencapai tujuan organisasi.
4. Menyediakan sarana komunikasi antara pegawai dan manajemen organisasi.
5. Membantu perkembangan arah dan strategi organisasi / perusahaan secara keseluruhan dengan memperhatikan aspek SDM
6. Menyediakan bantuan dan menciptakan kondisi yang dapat membantu manajer lini dalam mencapai tujuan.

2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dasar dari manajemen SDM adalah fungsi operasional. Ini adalah fundamental dari pelaksanaan proses manajemen SDM yang dinilai efisien dan efektif untuk mencapai harapan perusahaan. Secara singkat terdapat lima fungsi operasional yang diuraikan menurut Sabrina dan Sulasmi (2021:4) seperti di bawah ini:

1. Fungsi Pengadaan

Ini merupakan sebuah proses dalam penarikan, penyeleksian, penempatan, pengorientasian, serta penginduksian yang berfungsi dalam memperoleh karyawan yang sesuai dengan keperluan perusahaan atau organisasi. *“The right man in the right place”* adalah istilah yang tepat

yang artinya “orang yang tepat di tempat yang tepat”. Itulah peran dari fungsi pengadaan yang harus terpenuhi.

2. Fungsi Pengembangan

Melalui edukasi dan latihan, keterampilan bersifat teknis, teoritis, konseptual, dan moral para pekerja atau tenaga kerja dapat ditingkatkan. Ini merupakan fungsi pengembangan. Sementara, pekerjaan yang dibutuhkan baik untuk masa mendatang maupun di masa sekarang sebaiknya juga harus sesuai dengan edukasi serta pelatihan yang diterapkan untuk pekerja. Peran inilah yang harus dipenuhi oleh fungsi pengembangan.

3. Fungsi Kompensasi

Pada fungsi kompensasi terhadap pemberian yang bersifat balas jasa dengan cara langsung maupun tidak langsung yang bisa berupa uang maupun barang untuk pekerja, pegawai, atau tenaga kerja sebagai bagian dari balas jasa atau hasil (output) yang harus diberikan oleh lembaga. Kompensasi ini mempunyai prinsip yang harus seimbang dalam konteks layak dan adil bersesuaian dengan *achievement* atau prestasi dan juga *responsibility* atau tanggung jawab dari pegawai tersebut. Inilah peran fungsi kompensasi yang harus dipenuhi oleh manajemen SDM.

4. Fungsi Pengintegrasian

Aktivitas yang berfungsi dalam menyatukan kepentingan sebuah organisasi dan kebutuhan dari karyawan dalam rangka terciptanya keserasian kerja sama dan bisa saling menguntungkan bagi organisasi atau perusahaan adalah fungsi pengintegrasian. Pengintegrasian dalam konteks ini dapat terbilang sulit sekaligus penting di dalam manajemen SDM karena menghubungkan dan menyatukan dua atau lebih aspirasi atau pendapat yang bertolak belakang antara pegawai atau karyawan dan perusahaan bukanlah hal yang bisa dibilang mudah. Meskipun begitu, ini

adalah peran dari fungsi pengintegrasian yang harus dipenuhi oleh manajemen SDM.

5. Fungsi Pemeliharaan

Fungsi pemeliharaan adalah salah satu upaya yang digunakan untuk proses pemeliharaan dan peningkatan fisik, mental, dan kesetiaan pekerja sehingga hubungannya terjalin sifatnya lama atau berjangka panjang dapat tercipta dan terbentuk. Pemeliharaan yang bagus dan baik dinilai dapat dilakukan melalui menerapkan program bernama K3 yaitu “Keselamatan dan Kesehatan Kerja”. Inilah tugas dari fungsi pemeliharaan sebagai bagian dari fungsi operasional manajemen SDM.

Selain yang disebutkan di atas, fungsi utama manajemen SDM juga termasuk sebagai :

1. Manajemen HR Strategis yang menjadikan perencanaan HR efektif mempunyai daya saing organisasi yang terjaga
2. *Equal Employment Opportunity* atau Kesetaraan Kesempatan Kerja dengan fungsi agar aktivitas dapat dipastikan sesuai dengan peraturan dan hukum mengenai kesetaraan tenaga kerja
3. *Staffing* atau Kepegawaian mempunyai fungsi untuk mengadakan suplai tenaga kerja dengan kualifikasinya sesuai lowongan pekerjaan
4. Manajemen Talenta yang sifat dan fungsinya sama dengan fungsi pengembangan
5. Hubungan Tenaga Kerja.

2.1.4 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2017:14) Peranan manajemen sumber daya manusia adalah:

1. Menetapkan jumlah kualitas , dan penempatan kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description* , *job specification* , dan *job evaluation*
2. Menetapkan penarikan , seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the rifht job*
3. Menetapkan program kesejahteraan , pengembangan promosi ,dan pemberhenti
4. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
5. Memonitor dengan cepat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan sejenis
6. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan srikat buruh
7. Melaksanakan Pendidikan ,Latihan, dan penilaian prestasi karyawan
8. Mengatur pensiun,dan pesangonya

2.1.5 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia

Dibawah ini merupakan pendekatan manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2017 :17-21) diantaranya :

1. Pendekatan Mekanis

Mekanisasi (otomatisasi) adalah mengganti peranan tenaga kerja manusia dengan mesin untuk melakukan pekerjaan. Penggantian ini didasarkan kepada pertimbangan ekonomis, kemanusiaan ,efektivitas,dan kemampuan yang lebih besar dan lebih baik. Pendekatan mekanis ini menitikberatkan analisisnya kepada spesialisasi , efektivitas ,standarisasi, dan memperlakukan karyawan sama dengan mesin. Spesialisasi semakin mendalam dan pembagian kerja semakin mendetail sebagai akibat perkembangan perusahaan dan kemajuan teknologi canggih. Dalam hal ini seorang pekerja hanya mengerjakan satu jenis pekerjaan saja.

Keuntungan spesialisasi ini yakni, pekerjaan semakin terampil dan efektivitas semakin besar. Sedangkan kelemahannya adalah pekerjaan akan membosankan para pekerja , mematikan kreativitas , dan kebanggaan mereka dalam bekerja semakin berkurang.

2. Pendekatan Paternalis

Pada pendekatan paternalis (*patern approach*) , manajer dalam mengarahkan bawahannya bertindak seperti bapak terhadap anak-anaknya. Para bawahan diperlakukan dengan baik , fasilitas-fasilitas diberikan , bawahan dianggap sebagai anak-anaknya.

Kelemahan dari pendekatan ini adalah mengakibatkan karyawan menjadi manja, malas, sehingga produktivitas kerjanya menurun. Akhirnya laba perusahaan berkurang bahkan perusahaan bisa mengalami kerugian dan kelangsungan hidupnya terancam. Hal ini mendorong timbulnya pendekatan sistem sosial.

3. Pendekatan Sistem Sosial

Pendekatan sistem sosial ini memandang bahwa organisasi atau perusahaan adalah suatu sistem yang kompleks yang beroperasi dalam lingkungan yang kompleks yang bisa disebut sebagai sistem yang ada diluar. Pada hal ini manajer mengakui dan menyadari bahwa tujuan organisasi perusahaan baru akan tercapai jika terdapat kerja sama yang harmonis antara sesama karyawan , bawahan dengan atasan, serta terjadi interaksi yang baik diantara semua karyawan. Pemikiran ini didasarkan pada adanya saling ketergantungan , interaksi, dan keterkaitan antara sesama karyawan.

2.2 Motivasi Kerja

2.2.1 Pengertian Motivasi Kerja

Menurut Hasibuan (2016:111) mengemukakan Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Afandi (2018:23) menjelaskan pula bahwa motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individual karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktifitas dengan keikhlasan, senang hati dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dilakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas. Sedangkan Sedarmayanti (2017:154) menyatakan motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau tidak yang pada hakikatnya ada secara internal dan eksternal positif atau negatif, motivasi kerja adalah suatu yang menimbulkan dorongan / semangat kerja / pendorong semangat kerja.

Dari berbagai pendapat para ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi kerja pada dasarnya adalah dorongan yang terdapat dalam diri setiap individu tergantung bagaimana dia bisa mengendalikan dirinya agar menjadi lebih baik, namun lebih dari itu manusia juga butuh motivasi dari orang disekelilingnya. Karena bagaimanapun perusahaan atau organisasi perlu ditingkatkan agar bisa mencapai sebuah tujuan.

2.2.2 Dimensi dan Indikator Motivasi Kerja

Menurut Afandi (2018 : 29) dimensi dan indikator-indikator motivasi kerja adalah sebagai berikut :

1. Dimensi ketentraman adalah senang, nyaman, dan bersemangat karena kebutuhan terpenuhi.

Indikator :

a. Balas jasa

Segala sesuatu yang berbentuk barang, jasa, dan uang yang merupakan kompensasi yang diterima pegawai karena jasanya yang dilibatkan pada organisasi.

b. Kondisi kerja

Kondisi atau keadaan lingkungan kerja dari suatu perusahaan yang menjadi tempat bekerja dari para pegawai yang bekerja didalam lingkungan tersebut. Kondisi kerja yang baik yaitu nyaman dan mendukung pekerja untuk dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik.

c. Fasilitas kerja

Segala sesuatu yang terdapat dalam organisasi yang ditempati dan dinikmati oleh pegawai, baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan

2. Dimensi dorongan untuk dapat bekerja dengan sebaik mungkin.

Indikator :

a. Prestasi kerja

Hasil yang dicapai atau yang diinginkan oleh semua orang dalam bekerja. Untuk tiap-tiap orang tidaklah sama ukurannya karena manusia itu satu sama lain berbeda

b. Pengakuan dari atasan

Pernyataan yang diberikan dari atasan apakah pegawainya sudah menerapkan akan motivasi yang telah diberikan atau tidak.

c. Pekerjaan itu sendiri

Pegawai yang mengerjakan pekerjaan dengan sendiri apakah pekerjaannya bisa menjadi motivasi buat pegawai lainnya.

2.2.3 Tujuan Motivasi Kerja

Menurut Hasibuan (2017:44) tujuan dari motivasi kerja adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
3. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan
4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan
5. Mengefektifkan pengadaan karyawan
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan
8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan
9. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku

2.2.4 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja

Adapun menurut Afandi (2018:24) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu:

1. **Kebutuhan hidup**
Kebutuhan untuk mempengaruhi hidup, yang termasuk dalam kebutuhan ini adalah makan, minum, perumahan, udara, dan sebagainya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan ini merangsang seseorang berperilaku dan giat bekerja.
2. **Kebutuhan masa depan**
Kebutuhan akan masa depan yang cerah dan baik sehingga tercipta suasana tenang, harmonis dan optimisme.
3. **Kebutuhan harga diri**
Kebutuhan akan penghargaan diri dan pengakuan serta penghargaan prestasi dari karyawan dan masyarakat lingkungannya. Idealnya prestasi

timbul karena adanya prestasi, tetapi tidak selamanya demikian. Akan tetapi perlu juga diperhatikan oleh pimpinan bahwa semangkin tinggi kedudukan seseorang dalam masyarakat atau posisi seseorang dalam organisasi semangkin tinggi pula prestasinya.

4. Kebutuhan pengakuan prestasi kerja

Kebutuhan atas prestasi kerja yang dicapai dengan menggunakan kemampuan, keterampilan dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan. Kebutuhan ini merupakan realisasi lengkap potensi seseorang secara penuh.

2.2.5 Jenis Motivasi Kerja

Hasibuan (2017;150), mengatakan bahwa jenis-jenis motivasi adalah sebagai berikut :

1. Motivasi Positif (Insentif Positif)

Motivasi Positif adalah Manajer memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar.

2. Motivasi Negatif (Insentif Negatif)

Motivasi Negatif adalah Manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapatkan hukuman. Dengan motivasi negatif ini semangat bekerja bawahan dalam waktu pendek akan meningkat karena mereka takut dihukum, tetapi untuk jangka panjang dapat berakibat kurang baik.

2.3 Lingkungan Kerja

2.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan Kerja merupakan salah satu faktor penting ketika karyawan melakukan aktivitas kerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik maka akan membawa pengaruh terhadap semangat atau kegairahan karyawan dalam bekerja.

Menurut Sedarmayanti (2017:21) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Sedangkan Afandi (2018:65) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya air conditioner (AC), Penerangan yang memadai dan sebagainya. Selanjutnya Nitisemito (2018:77) menyampaikan bahwa lingkungan Kerja adalah segala sesuatu yang disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas –tugas yang dibebankan.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah keadaan/ kondisi disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dia emban atau yang menjadi tanggung jawabnya.

2.3.2 Dimensi dan Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017:45) dimensi dan indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

1. Lingkungan Kerja Fisik

a. Pencahayaan

Pencahayaan adalah faktor penting dalam lingkungan kerja. Karena dengan pencahayaan yang baik akan membantu dalam menyelesaikan tugas dengan lebih efektif.

b. Sirkulasi ruang kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen, dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh.

c. Tata letak ruang

Penataan letak ruangan kerja yang baik akan lebih mendorong terciptanya kenyamanan karyawan dalam bekerja.

d. Dekorasi

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan, dan lainnya untuk bekerja.

e. Kebisingan

Pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

f. Fasilitas

Fasilitas perusahaan sangat dibutuhkan oleh karyawan sebagai pendukung dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada di perusahaan. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses kelancaran dalam bekerja.

2. Lingkungan Kerja Non Fisik

a. Hubungan dengan pimpinan

Hubungan atasan dengan bawahan atau karyawannya harus di jaga dengan baik dan harus saling menghargai antara atasan dengan bawahan, dengan saling menghargai maka akan menimbulkan rasa hormat diantara individu masing-masing.

b. Hubungan sesama rekan kerja

Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja yang harmonis dan tanpa saling intrik di antara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis dan kekeluargaan.

2.3.3 Jenis-Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017:26), secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Lingkungan kerja fisik (*physical working environment*)

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu:

a. Lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan pegawai seperti pusat kerja, kursi, meja, dan sebagainya.

b. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia misalnyatemperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanik, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

2. Lingkungan kerja non-fisik (*Non-physical working environment*)

Lingkungan kerja non-fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan

2.3.4 Faktor-Faktor Lingkungan Kerja

Seseorang akan mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal, apabila diantaranya ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan yang sesuai. Suatu lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, aman, dan nyaman. Menurut Faida (2019:108), ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja tersebut adalah sebagai berikut :

1. Hubungan sosial

Hubungan seorang karyawan dengan karyawan lain dan pimpinan terjalin dengan baik, maka dapat membuat karyawan merasa nyaman berada di lingkungan kerjanya. Dengan begitu kinerja karyawan akan meningkat dan tujuan organisasi bisa dicapai.

2. Kelembaban

Udara yang panas dan kelembaban tinggi akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran (karena sistem penguapan). Sehingga mempengaruhi semakin cepatnya denyut jantung, karena makin aktifnya peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen.

3. Bau

Pemakaian AC yang tepat dapat menghilangkan bau yang mengganggu disekitar.

4. Siklus udara

Udara normal mengandung 21% oksigen, 0,03% karbondioksida, dan 0,9% gas campuran. Siklus udara yang tidak baik apabila terdapat gejala sesak nafas pada tubuh orang normal. Maka siklus udara yang baik adalah ventilasi cukup dan tanaman.

5. Penerangan

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapatkan keselamatan dan kelancaran dalam melaksanakan pekerjaan. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan.

6. Kebersihan

Setiap perusahaan seharusnya selalu menjaga kebersihan lingkungan sebab selain mempengaruhi kesehatan, dapat mempengaruhi kejiwaan seseorang. Lingkungan kerja yang bersih pasti akan menimbulkan rasa senang bagi karyawan. Dan rasa senang ini dapat mempengaruhi seseorang untuk bekerja lebih semangat dan bergairah.

7. Keamanan

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga manusia (satpam) dan elektronik (cctv).

8. Getaran mekanis

Getaran dipengaruhi oleh intensitas, frekuensi, dan lamanya getaran. Getaran yang tidak baik ditandai dengan adanya gejala konsentrasi menurun, kelelahan, dan gangguan mata, syaraf dan otot.

2.3.5 Manfaat Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang baik dapat memicu produktifitas dan kepuasan kerja karyawan. Siagian (2014:103), mengemukakan bahwa manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat, selain itu lingkungan kerja juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja muncul sebagai akibat dari situasi kerja yang ada di dalam perusahaan. Kepuasan kerja tersebut mencerminkan perasaan karyawan mengenai senang atau tidak senang, nyaman atau tidak nyaman atas lingkungan kerja perusahaan dimana dia bekerja

2.4 Komunikasi

2.4.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi ialah bentuk dari suatu informasi yang akan disampaikan kepada penerima informasi baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi juga merupakan proses penyampaian pesan untuk membantu dalam keberlangsungan pemberian informasi kepada karyawan ,agar tidak terjadi penafsiran yang berbeda. Menurut Effendy (2017:6) Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan yang dapat berupa pesan informasi, ide, emosi, keterampilan dan sebagainya melalui simbol atau lambang yang dapat menimbulkan efek berupa tingkah laku yang dilakukan dengan media-media tertentu. Sedangkan menurut Sutrisno (2017: 17), komunikasi merupakan suatu konsep yang multi makna. Makna komunikasi dapat dibedakan berdasarkan Komunikasi sebagai proses sosial komunikasi pada makna ini ada dalam konteks ilmu sosial. Dimana para ahli ilmu sosial melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan komunikasi yang secara umum menfokuskan pada kegiatan manusia dan kaitan pesan dengan perilaku. Selanjutnya menurut Ngalmun (2017:20) komunikasi adalah

proses pengiriman atau penyampaian berita atau informasi dari satu pihak ke pihak lain dalam usaha untuk mendapatkan saling pengertian.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan penyampaian suatu informasi dari satu pihak ke pihak lainnya. yang melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus local, dan sebagainya. Untuk dapat melakukan komunikasi dengan baik dan juga efektif, kita diwajibkan untuk tidak hanya memahami prosesnya, tetapi juga dapat menerapkan pengetahuan kita dengan kreatif.

2.4.2 Dimensi dan Indikator Komunikasi

Menurut Pandi Afandi (2016:50) dimensi yang digunakan untuk mengukur komunikasi dalam organisasi yaitu :

1. Penyampaian Tugas

Jika seseorang manajer memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik , maka dia dapat melakukan koordinasi dengan semua anggota timnya dengan baik. Seorang pemimpin harus mampu untuk memberikan instruksi yang jelas kepada seluruh karyawannya. Instruksi tersebut harus benar-benar dipahami oleh mereka, sehingga anak buah anda itu bisa melakukan semua tugasnya dengan baik dan benar. Berikut indikator dalam penyampaian tugas agar diterima dengan tepat :

a. Bijaksana

Kebijaksanaan dalam komunikasi merupakan salah satu factor yang mempengaruhi proses penyampaian informasi khususnya dalam dunia kerja. Sehingga dengan komunikasi yang bijak dapat saling menghargai baik sesama rekan kerja ataupun antar karyawan dengan atasannya.

b. Kesopanan

Kesantunan memang amat penting dimanapun individu berada. Dalam dunia bisnis, kesantunan berbahasa sangat mempengaruhi keberhasilan suatu bisnis dalam mengirim dan menerima informasi

c. Kata yang tepat

Salah satu hal dalam komunikasi utama adalah pemilihan kata-kata agar keterbukaan tak saling menyakiti. Pikirkanlah dulu baik-baik sebelum mengucapkan sesuatu, sebab dampaknya bias kemana-mana.

2. Umpan Balik

Umpan balik merupakan anggapan atau respon terhadap suatu pesan. *Feedback* yang di timbulkan dari proses komunikasi memberikan gambaran kepada komunikator tentang hasil komunikasi yang dilakukannya. Berikut indikator dari umpan balik, yaitu :

a. Penerimaan tanggapan dari pesan yang disampaikan

Kejelasan pengiriman dan penerimaan pesan sangat berpengaruh terhadap kesinambungan komunikasi baik sesama rekan kerja maupun dengan atasan.

b. Penerimaan tanggapan dari penerimaan tugas

Penerimaan tanggapan dari penerimaan tugas sangat penting untuk diperhatikan oleh karyawan, sebab dengan adanya tanggapan berarti karyawan memahami maksud yang disampaikan dan diharapkan oleh organisasi.

c. Penerimaan kepastian tugas

Penerimaan kepastian tugas yang diberikan pemimpin kepada karyawan dapat mempermudah karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat.

2.4.3 Jenis-Jenis Komunikasi

Menurut Sutrisno (2017: 22), menjelaskan bahwa jenis-jenis komunikasi ke dalam beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi Verbal

Bentuk komunikasi verbal adalah yang paling banyak digunakan dalam organisasi. Oleh karena itu, penting bagi seorang pemimpin untuk mengetahui lebih banyak tentang komunikasi verbal. Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang menggunakan simbol atau kata-kata baik yang dinyatakan secara lisan dan tertulis. Komunikasi verbal adalah karakteristik khusus dari manusia. Tidak ada makhluk lain yang dapat menyampaikan bermacam-macam makna melalui kata-kata. Kemampuan untuk menggunakan komunikasi verbal secara efektif sangat penting, karena dengan komunikasi verbal memungkinkan identifikasi tujuan, mengembangkan strategi dan perilaku untuk mencapai tujuan. Komunikasi verbal dapat dibedakan yaitu antara komunikasi lisan dan komunikasi tertulis. Komunikasi lisan dapat didefinisikan sebagai proses di mana seseorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar mempengaruhi tingkah dan perilaku penerima. Sedangkan komunikasi tertulis, jika keputusan yang akan disampaikan oleh pemimpin dikodekan dalam simbol-simbol tertulis yaitu dalam kertas atau di tempat lain yang dapat dibaca, kemudian dikirim ke karyawan yang dimaksudkan.

2. Komunikasi Non-Verbal

Komunikasi non-verbal sama pentingnya dengan komunikasi verbal karena keduanya bekerja sama dalam proses komunikasi. Dengan komunikasi non-verbal anda dapat memberikan penekanan, pengulangan, melengkapi dan menggantikan komunikasi verbal, sehingga lebih mudah ditafsirkan artinya. Dalam hal ini, yang dimaksud dari komunikasi non-verbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan

dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, suara, kontak mata, ekspresi wajah, jarak jauh dan sentuhan. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa semua peristiwa dalam situasi komunikasi yang tidak terkait dengan kata-kata yang diucapkan atau ditulis. Dengan komunikasi non-verbal orang dapat mengekspresikan perasaan mereka melalui ekspresi wajah, nada dan sebagainya.

3. Komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*)

Komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dimulai dari manajemen puncak dan kemudian mengalir melalui tingkat manajemen ke garis terendah dan karyawan staf. Tujuan utama komunikasi dari atas kebawah yaitu dengan memberikan arahan, informasi, instruksi serta saran dan penilaian kepada karyawan/pegawai dengan memberikan informasi kepada anggota organisasi tentang tujuan dan kebijaksanaan organisasi. Pesan atau berita ke bawah dapat dalam bentuk penulisan atau lisan, dan biasanya disampaikan melalui catatan, laporan atau dokumen lain, buletin, rapat/pertemuan, dan percakapan dengan melalui interaksi orang per orang atau kelompok kecil. Dalam hal ini, kelemahan saluran komunikasi ini adalah kemungkinan terjadinya penyaringan atau menjadi sensor informasi penting yang ditujukan untuk bawahannya. Dengan kata lain, informasi yang diterima oleh bawahannya tidak lengkap seperti aslinya.

4. Komunikasi dari Bawah ke Atas (*upward communication*)

Adapun fungsi utama komunikasi dari bawah ke atas (*upward communication*) adalah untuk memberikan informasi pada tingkat manajemen yang lebih tinggi tentang apa yang terjadi pada tingkat yang lebih rendah. Jenis komunikasi ini meliputi laporan berkala, penjelasan, ide, dan permintaan untuk keputusan. Dalam hal ini dapat dilihat sebagai data atau informasi *feedback* untuk manajemen atas. Seorang manajer

harus memiliki rasa percaya akan bawahannya untuk mencapai keberhasilan saluran komunikasi ini. Jika tidak, informasi se bagus apa pun, dari bawahan, tidak akan berguna baginya, karena apa yang muncul hanyalah kecurigaan atau ketidakpercayaan terhadap informasi tersebut.

5. Komunikasi Lateral atau Horizontal Komunikasi

Lateral atau Horizontal merupakan komunikasi yang mencakup hal-hal seperti dibawah ini :

- a. Komunikasi di antara anggota dalam kelompok kerja yang sama. Yaitu komunikasi yang dilakukan antara sesama rekan kerja, antar pegawai dengan pegawai lainnya.
- b. Komunikasi yang terjadi antara departemen-departemen pada tingkat organisasi yang sama. Bentuk komunikasi ini pada dasarnya bersifat koordinatif, dan merupakan hasil dari konsep spesialisasi organisasi. Oleh karena itu, untuk komunikasi ini dirancang guna mempermudah koordinasi dan penanganan masalah. Komunikasi lateral, selain membantu koordinasi kegiatan-kegiatan lateral, komunikasi ini juga dapat menghindari prosedur-prosedur pemecahan masalah yang lambat.

2.4.4 Hambatan Komunikasi

Menurut Arni (2016:7) Faktor hambatan komunikasi yang biasanya terjadi dalam proses komunikasi, dapat dibagi dalam 3 Jenis yaitu :

1. Hambatan Teknis

Hambatan jenis ini muncul karena lingkungan yang memberikan dampak pencegahan terhadap kelancaran pengiriman dan penerimaan pesan. Dalam hal teknologi, keterbatasan fasilitas dan peralatan komunikasi, akan semakin berkurang dengan adanya temuan baru di bidang teknologi komunikasi dan sistem informasi, sehingga saluran komunikasi dalam media komunikasi dapat diandalkan serta lebih

efisien. Oleh karena itu, jenis hambatan ini timbul karena masih minimnya teknologi dan juga fasilitas-fasilitas dan juga peralatan komunikasi yang masih kurang memadai. Dalam hal ini komunikasi akan menjadi lebih efektif apabila teknologi komunikasi dan sistem informasi menciptakan saluran komunikasi yang lebih baik.

2. Hambatan Semantik

Gangguan semantik menjadi hambatan dalam proses penyampaian pengertian atau idea secara efektif. Definisi semantik merupakan pengertian yang diekspresikan melalui bahasa. Suatu pesan yang kurang jelas, akan tetap menjadi tidak jelas bagaimanapun baiknya transmisi. Oleh karena itu, untuk menghindari mis-komunikasi semacam ini, seorang komunikator harus memilih kata-katayang tepat dan sesuai dengan karakteristik komunikannya, serta melihat dan mempertimbangkan kemungkinan penafsiran yang berbeda terhadap kata-kata yang digunakan. Dalam hal ini, Hambatan semantik merupakan penghalang dalam memberikan pemahaman atau ide secara efektif karena hambatan semantik ini diungkapkan lewat bahasa. Jadi pesan yang kurang jelas, akan tetap menjadi tidak jelas bagaimapun penyampainnya. Agar tidak terjadi mis-komunikasi antara komunikator dan komunikannya, komunikator harus pintar dalam memilih katakata yang tepat dan sesuai dengan karakteristik komunikannya, dan juga melihat dan mempertimbangkan interpretasi yang berbeda dari setiap kata-kata yang digunakan.

3. Hambatan Manusiawi

Hambatan jenis ini muncul dari masalah-masalah pribadi yang dihadapi oleh orang-orang yang terlibat dalam komunikasi, baik komunikator maupun komunikan. Hambatan ini mencakup hambatan yang berasal dari perbedaan individual manusia, seperti perbedaan persepsi, umur, keadaan emosi, status, keterampilan mendengarkan, pencarian

informasi, penyaringan informasi. Hambatan yang ditimbulkan oleh iklim psikologis dalam organisasi atau lingkungan sosial dan budaya, seperti suasana dan iklim kerja serta tata nilai yang dianut. Dalam proses komunikasi semua pesan atau informasi yang dikirim akan diterima dengan berbagai perbedaan oleh penerima pesan/informasi, baik karena perbedaan latar belakang, persepsi, budaya maupun hal lainnya. Dalam hal ini, Jenis hambatan ini timbul dari masalah pribadi yang dihadapi oleh orang yang terlibat dalam komunikasi yaitu komunikator atau komunikan. Hambatan ini muncul karena adanya perbedaan persepsi, usia/umur dan lainnya. Oleh karena itu, hambatan ini disebabkan oleh lingkungan sosial dan budaya.

2.4.5 Proses Komunikasi

Menurut Firmansyah dan Syamsudin (2017:33) ada tiga unsur dalam komunikasi, sebagai berikut:

1. **Komunikator/Pengirim/Sender**

Merupakan orang yang menyampaikan isi pernyataannya kepada komunikan. Komunikator bertanggung jawab dalam hal mengirim berita dengan jelas, memilih media yang cocok untuk menyampaikan pesan tersebut, dan meminta kejelasan pesan telah diterima dengan baik.

2. **Komunikan/Penerima/Receiver**

Merupakan penerima pesan atau berita yang disampaikan oleh komunikator. Dalam proses komunikasi, penerima pesan bertanggung jawab untuk dapat mengerti isi pesan yang disampaikan dengan baik dan benar.

3. **Saluran/Media/Channel**

Merupakan saluran atau jalan yang dilalui oleh isi pernyataan komunikator kepada komunikan untuk mengirim melalui berbagai

channel yang berbeda seperti telepon, televisi, faksimile fotokopi, email, sandi morse, smartphone, sms, dan sebagainya.

2.5 Kepuasan Kerja

2.5.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual dimana menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak puas dalam bekerja. Karna tingkat kepuasan setiap individu yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Kebutuhan yang di miliki setiap manusia sangat beraneka ragam dari waktu ke waktu kebutuhan manusia selalu bertambah bahkan cenderung tidak terbatas. Salah satu cara yang dilakukan manusia untuk memenuhi kebutuhannya yang dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang ingin dimiliki, dicapai dan dinikmati adalah dengan cara bekerja. Makin tinggi kepuasannya terhadap pekerjaan tersebut, maka makin tinggi kepuasannya terhadap perkerjaan tersebut.oleh karena itu secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan yang mana karyawan memandang pekerjaannya. Seperti hal menurut Afandi (2018:74) bahwa Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaan nya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Sedangkan Sutrisno (2019:74) menjelaskan bahwa 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. Pendapat lain menurut Sukrispiyanto (2019:182) Kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas , dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap / perasaan karyawan baik positif maupun negative mengenai penilaian seseorang terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya. Seperti senang terhadap kerjasama antar karyawan, senang dengan imbalan yang diberikan dan hal-hal lainnya. Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya.

2.5.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja

Dimensi merupakan himpunan dari partikular-partikular yang disebut indikator. Indikator adalah variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau kemungkinan dilakukan pengukuran terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu.

Dimensi dan indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan menurut Robbins (2017:121), yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*)

Merupakan sumber utama kepuasan dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, pekerjaan yang tidak membosankan, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk karyawan. Indikator dari dimensi ini, yaitu :

- a. Kepuasan karyawan terhadap kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan yang dimiliki.
- b. Kepuasan karyawan terhadap tanggung jawab yang diberikan dalam pekerjaan.
- c. Kepuasan karyawan terhadap pekerjaan agar lebih kreatif.
- d. Kepuasan karyawan untuk mendapat kesempatan belajar.

2. Gaji/Upah

Merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Sejumlah upah atau uang yang diterima karyawan menjadi penilaian untuk kepuasan, dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dan layak. Indikator dari dimensi ini, yaitu :

- a. Kepuasan atas kesesuaian gaji dengan pekerjaan.
- b. Kepuasan atas tunjangan yang diberikan.
- c. Kepuasan atas sistem dan prosedur pembayaran gaji.
- d. Kepuasan atas pemberian insentif.

3. Promosi (*promotion*)

Yaitu kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian menjadi dasar perhatian penting untuk maju dalam organisasi sehingga menciptakan kepuasan. Indikator dari dimensi ini, yaitu :

- a. Kepuasan atas peluang promosi sesuai keinginan karyawan.
- b. Kepuasan antara promosi yang diberikan dengan gaji yang diterima.

4. Supervisi

Yaitu kemampuan pimpinan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Pertama adalah berpusat pada karyawan, diukur menurut tingkat dimana pimpinan menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada karyawan. Kedua adalah iklim partisipasi atau pengaruh dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan. Indikator dari dimensi ini, yaitu:

- a. Kepuasan atas bantuan teknis yang diberikan atasan.
- b. Kepuasan atas dukungan moril yang diberikan atasan.
- c. Kepuasan pengawasan yang dilakukan oleh atasan

5. Rekan kerja

Yaitu hubungan antara rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana. Kelompok kerja, terutama tim yang kompak bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat,

dan bantuan pada anggota individu yang berada dalam kelompok tersebut. Disaat karyawan merasa memiliki kepuasan terhadap rekan kerjanya dalam kelompok, hal tersebut akan mendorong karyawan untuk bersemangat dalam bekerja. Indikator dari dimensi ini, yaitu :

- a. Kepuasan atas kerjasama dalam tim.
- b. Kepuasan atas lingkungan sosial dalam pekerjaan.
- c. Kepuasan dalam bersaing secara sportif

2.5.3 Penyebab Kepuasan Kerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan.

Menurut Kreitner dan Kinicki yang dikutip oleh Wibowo (2017:417) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut:

1. Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment*)

Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2. Perbedaan (*Discrepancies*)

Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan yang diperoleh individu dari pekerjaan. Apabila harapan lebih besar daripada apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya diperkirakan individu akan puas apabila mereka menerima manfaat di atas harapan.

3. Pencapaian Nilai (*Value attainment*)

Gagasan value attainment adalah bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4. Keadilan (*Equity*)

Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja. Kepuasan merupakan hasil dari persepsi orang bahwa perbandingan antara hasil kerja dan inputnya relative lebih menguntungkan dibandingkan dengan perbandingan antara keluaran dan masukan pekerjaan lainnya.

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

Beberapa rekan kerja atau teman tampak puas terhadap variasi lingkungan kerja, sedangkan lainnya kelihatan tidak puas. Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Model ini menyiratkan perbedaan individu hanya mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja seperti halnya karakteristik lingkungan pekerjaan.

2.5.4 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Faktor –Faktor yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari diri karyawan dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja di tempatnya bekerja. Sedangkan faktor ekstrinsik yakni yang berasal dari luar diri karyawan antara lain, kondisi fisik lingkungan kerja , interaksinya dengan karyawan lain, system penggajian dan hal lainnya. Pemahaman diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Mangkunegara (2017:120) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

1. Faktor karyawan yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus , umur ,jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan , pengalaman kerja, masa kerja , kepribadian , emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan yaitu jenis pekerjaan , struktur organisasi , pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan , interaksi sosial, dan hubungan kerja

Selanjutnya menurut Sutrisno (2019:77), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

1. Kesempatan untuk maju.

Dalam hal ini ada hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman

2. Keamanan kerja.

Faktor ini disebut sebagai penunjang Kepuasan Kerja, baik bagi karyawan. keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan saat kerja.

3. Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan Kepuasan Kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

4. Perusahaan dan Manajemen

Perusahaan dan Manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, faktor ini yang menentukan Kepuasan Kerja karyawan.

5. Pengawasan

Sekaligus atasanya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *Turn Over*.

6. Faktor instrinsik dari pekerjaan

Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

7. Kondisi kerja

Termasuk disini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.

8. Aspek sosial dalam pekerjaan

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas atau tidak puas dalam bekerja.

9. Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

10. Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

2.5.5 Teori Kepuasan Kerja

Menurut Wibowo (2017:416) menyatakan teori kepuasan sebagai berikut :

1. *Two-Factor Theory*

Teori dua factor merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurka bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variable yang berbeda , yaitu *motivators* dan *hygiene factor*. Pada umumnya orang mengharapkan bahwa faktor tertentu memberikan

kepuasan apabila tersedia dan menimbulkan ketidakpuasan apabila tidak ada. Pada teori ini, ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi disekitar pekerjaan seperti kondisi kerja , pengupahan, keamanan , kualitas, pengawasan, dan hubungan dengan orang lain. Sebaliknya ,kepuasan 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 motivator.

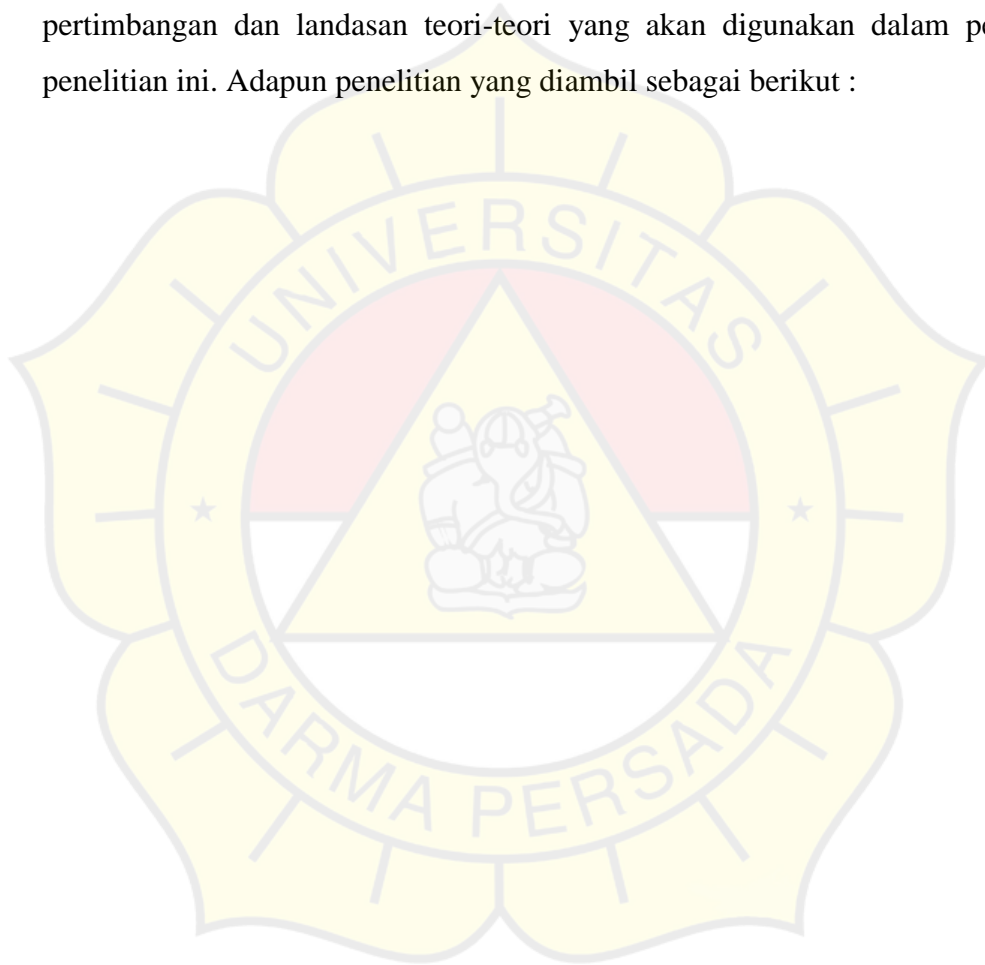
2. *Value Theory*

Menurut konsep teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan di terima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil , akan semakin puas. *Value theory* memfokuskan pada hasil manapun yang menilai orang tanpa memperhatikan siapa mereka. Kunci menuju kepuasan dalam pendekatan ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dan diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan ,semakin rendah kepuasan orang. Implikasi teori ini megandung perhatian pada aspek pekerjaan yang perlu diubah untuk mendapatkan kepuasan kerja. Secara khusus teori ini menganjurkan bahwa aspek tersebut tidak harus sama berlaku untuk semua orang, tetapi mungkin aspek nilai dari pekerjaan tentang orang-orang yang merasakan adanya pertentangan serius. Dengan menekan kan pada nilai-nilai , teori ini mengajurkan bahwa kepuasan kerja dapat diperoleh dari banyak faktor. Oleh karena itu cara yang efektif untuk memuaskan pekerjaan adalah dengan menemukan apa yang mereka inginkan dan apabila mungkin memberikannya.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa teori kepuasan kerja terdiri dari 2 , yakni *Two-Factor Theory* dan *Value Theory*

2.6 Landasan Empiris (Penelitian Terdahulu)

Dalam penelitian ini penulis mencari berbagai sumber informasi terlebih dahulu baik dari jurnal maupun skripsi yang sudah ada sebelumnya dengan judul yang sama oleh judul penelitian yang akan penulis teliti. Hal ini dilakukan untuk mengetahui serta membandingkan hasil yang diperolehnya sebagai bahan pertimbangan dan landasan teori-teori yang akan digunakan dalam penulisan penelitian ini. Adapun penelitian yang diambil sebagai berikut :



Tabel 2.1
Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang diteliti dan dimensinya	Metode dan Alat Analisa	Hasil Penelitian
1	Evita Sandra / 2021/ Pengaruh Motivasi, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bintan Jurnal Manajerial dan Bisnis Tanjungpinang Vol : 4 Nomor : 1 Tahun : 2021	Motivasi : a. <i>Need of Achievement</i> b. <i>Need of Power</i> c. <i>Need of Affiliation</i> Komunikasi : a. Kemudahan b. Kualitas media c. Muatan Informasi Lingkungan Kerja: a. Lingkungan Fisik b. Lingkungan Non Fisik Kepuasan Kerja : a. <i>Work It Self</i> b. Gaji c. Supervisi/Atasan d. Rekan Kerja	Metode : Kuantitatif Alat Analisa : Analisis Regresi Linier Berganda	Secara parsial dan simultan menunjukkan bahwa Variabel motivasi, komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh cukup kuat terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
2	Y.Yakub / 2017 / Pengaruh Keterlibatan Kerja, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pemberdayaan masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Bone Bolango	Keterlibatan Kerja : a. Aktif berpartisipasi dalam pekerjaan b. Mengutamakan pekerjaan c. Pekerjaan penting bagi harga diri Budaya Organisasi: a. Peraturan b. Jarak dengan atasan c. Kepercayaan d. Profesionalisme e. Integrasi	Metode : Kuantitatif Alat Analisa : Analisis Regresi Linier Berganda	Secara parsial, keterlibatan kerja, budaya organisasi, dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai Badan Pemberdayaa

	<p>Journal Perisal Vol : 1 Nomor : 3 Tanum : 2017</p>	<p>Motivasi Kerja :</p> <ol style="list-style-type: none"> Dorongan untuk memenuhi kebutuhan pokok Rasa aman dalam bekerja Jaminan kesehatan dan hari tua Adanya penghargaan prestasi kerja Mengembangkan diri untuk kemajuan Rasa ingin tahu penggunaan cara-cara baru <p>Kepuasan Kerja :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pekerjaan itu sendiri Gaji Promosi Pengawasan Rekan kerja 		<p>n Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Bone Bolango</p>
3	<p>Inge Hutagalung , Rajab Ritonga / 2018 / Pengaruh Iklim Komunikasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kecamatan XYZ Bekasi</p> <p>Jurnal Kajian Komunikasi Vol : 6 Nomor : 2 Tahun : 2018</p>	<p>Iklim Komunikasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> Iklim Organisasi : Komformitas, penghargaan, kejelasan, organisasi, kepemimpinan Komunikasi Interpersonal : perspektif yg menekankan keterbukaan, perilaku positif, kesetaraan <p>Komitmen Organisasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> Komitmen Afektif Komitmen Berkesinambungan/ rasional 	<p>Metode : Kuantitatif</p> <p>Alat Analisis: Analisis inferensial</p>	<p>Iklim organisasi dan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan variable komitmen organisasi tidak memiliki pengaruh</p>

		<p>c. Komitmen Normatif</p> <p>Kepuasan Kerja :</p> <p>a. Ketertarikan pada pekerjaan yang dilakukan</p> <p>b. Kompensasi yang diterima</p> <p>c. Promosi jabatan</p> <p>d. Kemampuan atasan dalam memberikan bantuan teknis</p> <p>e. Dukungan rekan sekerja</p>		<p>yang signifikan terhadap kepuasan kerja.</p>
4	<p>Lailatus Sa'adah, Ita Rahmawati, Devi Aprilia / 2021 / Pengaruh Kompensasi, Motivasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Studi pada Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang</p> <p>Jurnal IQTISHADEquity Vol : 4 Nomor : 1 Tahun : 2021</p>	<p>Kompensasi :</p> <p>a. Gaji</p> <p>b. Tunjangan</p> <p>c. Insentif</p> <p>Motivasi :</p> <p>a. Keberadaan</p> <p>b. Kekerabatan</p> <p>c. Pertumbuhan</p> <p>Disiplin Kerja :</p> <p>a. Tujuan dan kemampuan</p> <p>b. Teladan pimpinan</p> <p>c. Balas jasa</p> <p>d. Keadilan</p> <p>e. Waskat</p> <p>f. Sanksi hukuman</p> <p>g. Ketegasan</p> <p>h. Hubungan kemanusiaan</p> <p>Kepuasan Kerja :</p> <p>a. Isi pekerjaan</p> <p>b. Supervise</p>	<p>Metode : Korelasional</p> <p>Alat Analisa : Analisis Regresi Linier Berganda</p>	<p>kompensasi, motivasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.</p>

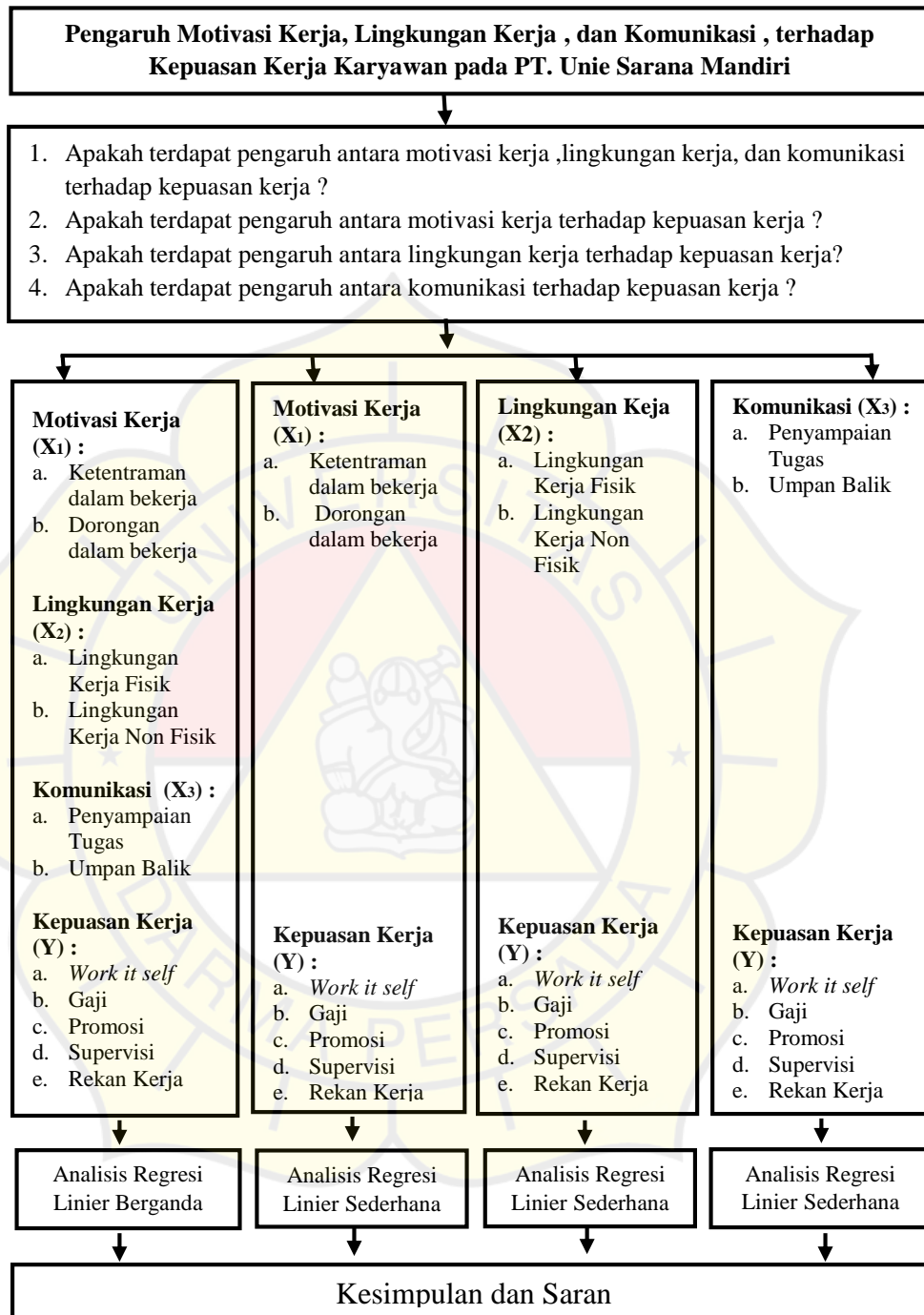
		c. Organisasi dan manajemen d. Kesempatan maju e. Rekan kerja f. Kondisi pekerjaan		
5	Zulkifli Harahap, Ni Made Eka .M / 2017 / Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel (Studi Kasus Hotel Bintang 4 dan 5 di Destinasi Wisata Jawa Barat) Jurnal Kepariwisataaan Vol : 16 Nomor : 1 Tahun : 2017	Komunikasi : a. Komunikasi Internal b. Komunikasi Eksternal Kepuasan Kerja : a. Isi Pekerjaan b. Supervise c. Organisasi dan Manajemen d. Kesempatan untuk maju e. Gaji dan Keuntungan seperti Insentif f. Rekan Kerja g. Kondisi Pekerjaan	Metode : <i>descriptive survey dan exlanantory survey</i> Alat Analisa : Analisis Regresi Linier Berganda	Terdapat pengaruh langsung komunikasi terhadap Kepuasan Kerja dan Secara simultan pengaruh cukup baik variabel bebas terhadap Kepuasan Kerja

Sumber : Dibuat oleh penulis tahun 2022

2.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2019:95), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Berdasarkan landasan teori, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran yang diharapkan dapat memudahkan pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian mengenai pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Komunikasi sebagai variabel independen dan dampaknya terhadap Kepuasan Kerja sebagai variabel dependen pada karyawan PT.Uine Sarana Mandiri. Secara sistematis, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Sumber : Dibuat oleh penulis tahun 2022

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka hipotesis penelitian ini adalah :

1. Apakah Motivasi Kerja (X_1) , Lingkungan Kerja (X_2), dan Komunikasi (X_3) Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y) ?

Ho₁ : Motivasi Kerja (X_1) , Lingkungan Kerja (X_2), dan Komunikasi (X_3) Tidak Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Ha₁ : Motivasi Kerja (X_1) , Lingkungan Kerja (X_2), dan Komunikasi (X_3) Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y)

2. Apakah Motivasi Kerja (X_1) Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y)?

Ho₂ : Motivasi Kerja (X_1) Tidak Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Ha₂ : Motivasi Kerja (X_1) Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y)

3. Apakah Lingkungan Kerja (X_2) Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y)?

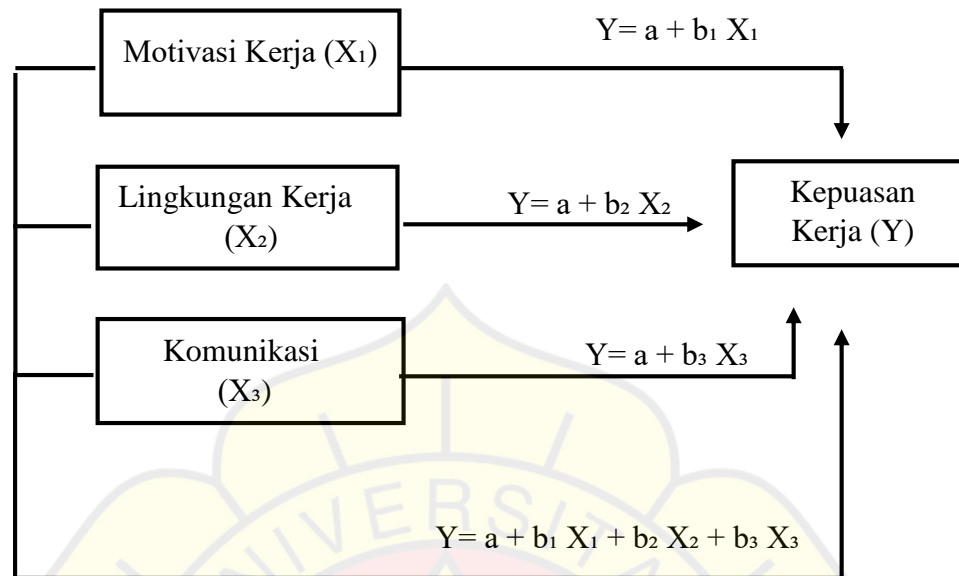
Ho₃ : Lingkungan Kerja (X_2) Tidak Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Ha₃ : Lingkungan Kerja (X_2) Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y)

4. Apakah Komunikasi (X_3) Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y)?

Ho₄ : Komunikasi (X_3) Tidak Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Ha₄ : Komunikasi (X_3) Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y)



Gambar 2.2 Paradigma Penelitian

Pada gambar diatas menjelaskan mengenai hubungan antara variabel motivasi kerja (X_1), lingkungan kerja (X_2), komunikasi (X_3) dan dengan variabel kepuasan kerja (Y). Secara silmutan ditunjuk oleh persamaan $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$. Sedangkan secara parsial ditunjuk oleh persamaan $Y = a + bX$.