

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Sebuah institusi atau perusahaan bisa berkembang dengan sangat pesat apabila di dalamnya memiliki sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya, sebaliknya apabila sumber daya manusia yang berkerja di sebuah institusi atau perusahaan itu tidak berkualitas maka perkembangan institusi atau perusahaan tersebut juga akan terhambat. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dapat dikelola dengan baik agar meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi sehingga mampu menunjang pencapaian tujuan-tujuan perusahaan (Hariandja, 2016). Pengelolaan sumber daya manusia berkontribusi penting bagi nilai perusahaan, mengingat hampir semua kegiatan di dalam perusahaan digerakkan oleh manusia. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan dapat berperan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Edison, *et. al.* (2016: 190), kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan dan kesepakatan yang telah ditetapkan. Apdullah, (2014:3) memberikan pengertian bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomis. Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya

sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Meningkatnya kinerja karyawan akan memberikan dampak positif pada organisasi termasuk rumah sakit.

Sebagai organisasi yang memberikan layanan kesehatan bagi seluruh kalangan masyarakat, rumah sakit dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pasien. Kondisi aktivitas rumah sakit yang serba cepat harus diimbangi dengan ketelitian, menuntut setiap karyawan harus memiliki kinerja yang baik dan maksimal. Diperlukan kerjasama antara karyawan medis maupun karyawan non medis di dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga citra dari rumah sakit akan terbentuk (Aprilia, 2018).

Rumah Sakit Umum (RSU) Bhakti Rahayu Denpasar merupakan Rumah Sakit tipe D terakreditasi Paripurna yang menerima pasien umum maupun BPJS. RSU Bhakti Rahayu Denpasar memiliki 234 karyawan yang terdiri dari karyawan medis dan non medis. RSU Bhakti Rahayu Denpasar mengupayakan agar karyawan yang bekerja dalam rumah sakit memiliki kinerja yang baik. Namun dalam kenyataannya karyawan belum sepenuhnya memberikan kinerja yang optimal kepada rumah sakit, yaitu karyawan sering datang terlambat dan dijumpai pula karyawan menyelesaikan pekerjaan atau tugas-tugas yang belum terselesaikan dikerjakan diluar jam kerja atau lembur, kondisi ini dikhawatirkan akan dapat menyebabkan kinerja karyawan kurang optimal. Berikut ini merupakan data absensi karyawan RSU Bhakti Rahayu Denpasar :

Tabel 1.1
Data Absensi Karyawan RSUD Bhakti Rahayu Denpasar

Bulan	Jumlah pegawai (orang)	Jumlah hari kerja (hari)	Jumlah hari kerja seharusnya (hari)	Jumlah ketidakhadiran (hari)	Jumlah hari kerja senyatanya (hari)	Persentase tingkat absensi (%)
(1)	(2)	(3)	(4) = (2)x(3)	(5)	(6) = (4)-(5)	(7) = (5): (4)x 100%
Januari	234	27	6318	190	6128	3,01
Februari	234	24	5616	172	5444	3,06
Maret	234	27	6318	188	6130	2,98
April	234	26	6084	192	5892	3,16
Mei	234	27	6318	196	6122	3,10
Juni	234	26	6084	189	5895	3,11
Juli	234	27	6318	194	6124	3,07
Agustus	234	27	6318	188	6130	2,98
September	234	26	6084	182	5902	2,99
Oktober	234	27	6318	188	6130	2,98
November	234	26	6084	192	5892	3,16
Desember	234	27	6318	196	6122	3,10
Rata-rata						3,06 %

Sumber : Bagian Kepegawaian RSUD Bhakti Rahayu Denpasar, (2020)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat dikatakan bahwa tingkat absensi karyawan RSUD Bhakti Rahayu Denpasar dari bulan Januari sampai Desember 2020 cenderung tinggi di mana rata-rata persentase tingkat absensi karyawan sebesar 3,06%. Menurut Mudiarta dalam Yasa (2018), tingkat absensi yang wajar berada di bawah 3 persen, di atas 3 sampai 10 persen dianggap tinggi. Kondisi ini mengindikasikan masih rendahnya kinerja karyawan RSUD Bhakti Rahayu Denpasar. Kondisi tersebut menuntut RSUD Bhakti Rahayu Denpasar untuk memperhatikan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif guna membantu mencapai target perusahaan.

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya yaitu komunikasi. Menurut Amirullah (2015:206), komunikasi adalah suatu proses pemindahan informasi dan pengertian (maksud) dari satu orang kepada orang

lain. Informasi dan pengertian itu dapat dipindahkan dalam berbagai macam bentuk (seperti tulisan atau lisan), dan metode-metode yang digunakan untuk memindahkan informasi dan pengertian dapat berupa berhadap-hadapan, telepon, memo, atau laporan. Komunikasi memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan. Adanya komunikasi yang berjalan dengan baik akan sangat berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan oleh karyawan, karena pada dasarnya komunikasi dibutuhkan pada setiap aktivitas perusahaan, sehingga dengan adanya komunikasi yang baik maka dapat memacu para karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja (Arifin, 2019). Dalam perusahaan karyawan akan selalu berkomunikasi satu sama lain, baik dengan atasan maupun rekan kerja agar tidak terjadi kesimpangsiuran informasi. Komunikasi yang efektif terjadi apabila pengirim pesan dan penerima pesan bersama-sama mencapai pengertian dan kesimpulan yang sama sesuai dengan yang dimaksudkan, tentang apa yang sebenarnya yang diinformasikan. Pimpinan atau manajer menyampaikan semua fungsi dan tugas manajemen serta melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan, semuanya dilakukan melalui komunikasi kepada bawahannya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan yang dipilih secara acak, diketahui bahwa fenomena yang terjadi pada RSUD Bhakti Rahayu Denpasar menunjukkan hubungan komunikasi yang belum optimal, sehingga sering terjadi salah paham antara sesama karyawan maupun antara karyawan dengan pimpinan yang disebabkan oleh penyampaian pesan yang tidak jelas dan respon yang berbeda yang diperlihatkan oleh penerima pesan. Dalam hal ini masing-masing individu dituntut harus mampu berkomunikasi

dengan baik agar tidak terjadi salah paham dalam menyampaikan atau menerima pesan, sehingga diharapkan dengan jalinan komunikasi yang baik mampu meningkatkan kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu motivasi. Motivasi merupakan dorongan yang membuat seseorang melakukan sesuatu, tetapi arti yang lebih penting dari kata ini, motivasi adalah apa yang membuat orang benar-benar berusaha dan mengeluarkan energi demi apa yang mereka lakukan (Mangkunegara, 2016:142). Menurut Suhardi (2013:57) motivasi terbagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik adalah motivasi yang datangnya dari dalam diri seseorang. Motivasi ini terkadang muncul tanpa pengaruh apapun dari luar. Biasanya orang yang termotivasi secara intrinsik lebih mudah terdorong untuk mengambil tindakan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa karyawan, diketahui bahwa karyawan kurang memiliki motivasi untuk mencapai hasil yang maksimal dalam bekerja. Hal ini disebabkan oleh kurangnya dorongan yang diberikan oleh atasan. Dalam hal ini perlu adanya daya dorong yang positif dari atasan kepada karyawan, apabila motivasi tersebut tidak terpenuhi maka kinerja karyawan akan menurun.

Terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan (Hasibuan 2016:202). Menurut Husain Umar (2011:213) kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seseorang atas pekerjaannya, khususnya mengenai

kondisi kerjanya, apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan dan keinginan. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mendukung diantaranya kurang optimalnya komunikasi, kurangnya motivasi serta pengalaman kerja yang kemudian mempengaruhi keberhasilan tujuan dan sasaran yang ditentukan organisasi yang pada akhirnya akan menopang dari kinerja karyawan (Mangkunegara, 2016:195).

Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan diketahui bahwa kurangnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan dikarenakan fasilitas yang didapat kurang diperhatikan oleh perusahaan. Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan perusahaan. Bagi perusahaan, penelitian mengenai kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha meningkatkan pelayanan melalui sikap dan tingkah laku karyawannya. (Sutrisno, 2013:73).

Peneliti dalam hal ini ingin mengetahui pengaruh komunikasi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian di atas peneliti menganggap komunikasi, motivasi dan kepuasan kerja menjadi permasalahan yang menarik untuk dikaji dan diteliti lebih lanjut, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu Denpasar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut, maka peneliti merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

- 1) Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu Denpasar ?
- 2) Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu Denpasar ?
- 3) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu Denpasar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian dirinci sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu Denpasar.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu Denpasar.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Teoritis
 - a) Bagi Mahasiswa

Dalam hasil penelitian ini mahasiswa diharapkan dapat memperkuat pemahaman mengenai pengaruh komunikasi, motivasi dan

kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Serta mendapatkan pengalaman dalam mengaplikasikan teori yang diperoleh dalam perkuliahan dengan keadaan sesungguhnya terjadi di lapangan.

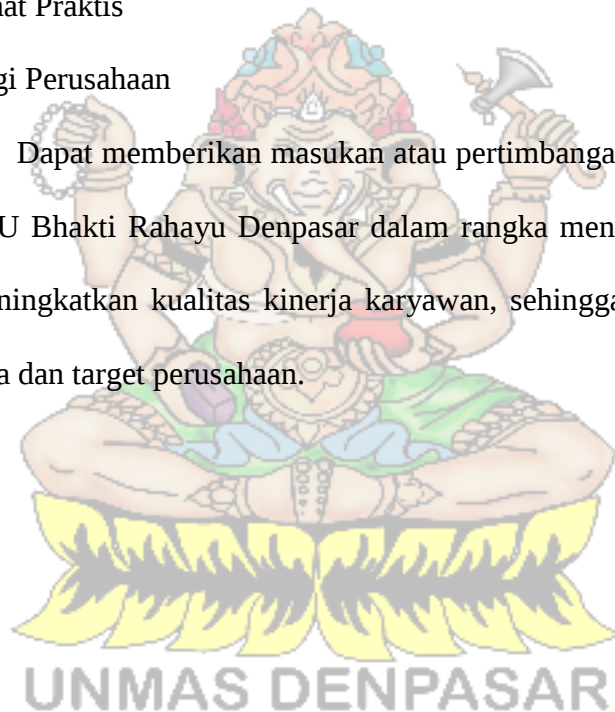
b) Bagi Fakultas dan Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah acuan referensi dan bahan bacaan pada perpustakaan yang nantinya dapat dipakai literatur bagi mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis

2) Manfaat Praktis

a) Bagi Perusahaan

Dapat memberikan masukan atau pertimbangan-pertimbangan bagi RSU Bhakti Rahayu Denpasar dalam rangka menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan, sehingga bisa meningkatkan laba dan target perusahaan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal-Setting Theory*

Penelitian ini menggunakan *Goal-Setting Theory* yang dikemukakan oleh Locke (1968) sebagai teori utama (*grand theory*) yang menyatakan adanya hubungan yang tidak terpisahkan antara penetapan tujuan dan kinerja. *Goal-Setting Theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. *Goal-Setting Theory* mengisyaratkan bahwa seorang individu berkomitmen pada tujuan. Jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya.

Capaian atas sasaran (tujuan) yang ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Secara keseluruhan, niat dalam hubungannya dengan tujuan-tujuan yang ditetapkan, merupakan motivasi yang kuat dalam mewujudkan kinerjanya. Individu harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kinerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) mempunyai pengaruh terhadap perilaku karyawan dan kinerja dalam organisasi (Lunenburg, 2011:3).

Berdasarkan pendekatan *Goal-Setting Theory*, keberhasilan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh rumah sakit yang dapat berpengaruh pula pada pencapaian visi rumah sakit yaitu menjadi rumah sakit keluarga yang aman, terpercaya dan terjangkau pada setiap lapisan masyarakat. Variabel komunikasi, motivasi, dan kepuasan kerja merupakan faktor penentu keberhasilan pencapaian tujuan. Semakin tinggi faktor penentu tersebut maka akan semakin tinggi pula kemungkinan pencapaian tujuannya.

2.1.2 Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang ditampilkan oleh seseorang dalam melaksanakan aktivitas tertentu yang menjadi tugasnya (Darodjat, 2015:105). Menurut Marwansyah (2014:229), kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Sedangkan menurut Rivai dan Sagala (2013:549), kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Menurut Hasibuan (2015:132) kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Gomes (2016) menyatakan bahwa *performance* merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama suatu periode waktu tertentu. Menurut L.A.N. dalam Sedarmayanti (2011:50), kinerja berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/penampilan kerja.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2016:67) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

a) Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*abilty*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b) Faktor Motivasi

Motivasi berbentuk dari sikap (*attitude*) seseorang karyawan dalam menghadapi situasi (*situation*). Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan mental yang mendorong diri seorang karyawan untuk berusaha mencapai prestasi kerja yang maksimal. Sikap mental seorang karyawan harus sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi), artinya seorang karyawan harus siap mental maupun secara fisik dan memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai.

c. Indikator Kinerja Karyawan

Hasibuan (2015:187), menyebutkan alat ukur atau indikator untuk menilai kinerja karyawan adalah :

- a) Kualitas yaitu hasil kerja yang dicapai karyawan memenuhi standar kualitas yang ditentukan perusahaan.
- b) Kuantitas yaitu hasil kerja karyawan sesuai dengan jumlah yang ditentukan perusahaan.
- c) Ketepatan waktu yaitu tugas karyawan yang diberikan perusahaan diselesaikan tepat waktu yang ditentukan perusahaan.
- d) Efektivitas yaitu karyawan dalam mengerjakan tugasnya dengan efektif.
- e) Kemandirian yaitu karyawan mandiri dalam melaksanakan tugas sehari-hari.
- f) Komitmen kerja yaitu karyawan berkomitmen untuk mencapai target kinerja yang ditentukan perusahaan.

d. Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan

Tujuan penilaian kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari sumber daya manusia organisasi. Menurut Bangun (2012: 232), penilaian kinerja memiliki tujuan dan manfaat sebagai berikut:

- a) Evaluasi antar individu dalam organisasi

Tujuan ini dapat memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.

b) Pengembangan diri setiap individu dalam organisasi

Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan.

c) Pemeliharaan sistem

Tujuan pemeliharaan sistem akan memberi manfaat antara lain, pengembangan perusahaan dari individu, evaluasi pencapaian tujuan oleh individu atau tim, perencanaan sumber daya manusia, penentuan dan identifikasi kebutuhan pengembangan organisasi, dan audit atas sistem sumber daya manusia.

d) Dokumentasi

Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa yang akan datang.

2.1.3 Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Gatewood dan Taylor (Amirullah, 2015:206) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses pemindahan informasi dan pengertian (maksud) dari satu orang kepada orang lain. Informasi dan pengertian itu dapat dipindahkan dalam berbagai macam bentuk (seperti tulisan atau lisan), dan metode-metode yang digunakan untuk memindahkan informasi dan pengertian dapat berupa, berhadap-hadapan, telepon, memo, atau laporan. Menurut Mangkunegara (2017:145), komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seorang kepada orang lain. Komunikasi adalah proses

pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain (Handoko, 2013:272).

Berdasarkan pemaparan diatas, maka komunikasi dapat disimpulkan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide atau gagasan, kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Mangkunegara (2017:148) menyatakan ada dua faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu faktor dari pihak *sender* atau disebut pula komunikator, dan faktor dari pihak *receiver* atau komunikan.

Faktor dari pihak *sender* atau komunikator, yaitu ketrampilan, sikap, pengetahuan *sender*, media saluran yang digunakan.

1) Ketrampilan *sender*

Sender sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan perlu menguasai cara-cara penyampaian pikiran baik secara tertulis maupun lisan.

2) Sikap *sender*

Sikap *sender* sangat berpengaruh pada *receiver*. *Sender* yang bersikap angkuh terhadap *receiver* dapat mengakibatkan informasi atau pesan yang diberikan menjadi ditolak oleh *receiver*. Begitu pula sikap *sender* yang ragu-ragu dapat mengakibatkan *receiver* menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan. Maka dari itu, *sender* harus mampu bersikap menyakinkan *receiver* terhadap pesan yang diberikan kepadanya.

3) Pengetahuan *sender*

Sender yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasikannya kepada *receiver* sejauh mungkin. Dengan demikian, *receiver* akan lebih mudah mengerti pesan yang disampaikan oleh *sender*.

4) Media saluran yang digunakan oleh *sender*

Media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam penyampain ide informasi atau pesan kepada *receiver*. *Sender* perlu menggunakan media saluran komunikasi yang sesuai dan menarik perhatian *receiver*.

Faktor dari pihak *receiver*, yaitu ketrampilan *receiver*, sikap *receiver*, pengetahuan *receiver*, dan media saluran komunikasi.

1) Ketrampilan *receiver*

Ketrampilan *receiver* dalam mendengarkan atau membaca pesan sangat penting. Pesan yang diberika oleh *sender* akan dapat dimengerti dengan baik, jika *receiver* mempunyai ketrampilan mendengarkan dan membaca.

2) Sikap *receiver*

Sikap *receiver* terhadap *sender* sangat mempengaruhi efektif tidaknya komunikasi. Misalnya, *receiver* bersikap meremehkan, berprasangka buruk terhadap *sender*, makan komunikasi menjadi tidak efektif, dan pesan menjadi tidak berarti bagi *receiver*. Mekan dari itu *receiver* haruslah bersikap positif terhadap *sender*, sekalipun pendidikan *sender* lebih rendah dibandingkan dengannya.

3) Pengetahuan *receiver*

Pengetahuan *receiver* sangat berpengaruh pula dalam komunikasi. *Receiver* yang mempunyai pengetahuan yang luas akan lebih mudah dalam menginterpretasikan ide atau pesan yang diterimanya dari *sender*. Jika pengetahuan *receiver* kurang luas sangat memungkinkan pesan yang diterimanya menjadi kurang jelas atau kurang dapat dimengerti oleh *receiver*.

4) Media saluran komunikasi

Media saluran komunikasi yang digunakan sangat berpengaruh dalam penerimaan ide atau pesan. Media saluran komunikasi berupa alat indera yang ada pada *receiver* sangat menentukan apakah pesan dapat diterima atau tidak untuknya. Jika alat indera *receiver* terganggu maka pesan yang diberikan oleh *sender* dapat menjadi kurang jelas bagi *receiver*.

c. Bentuk - bentuk komunikasi

Arifudin (2013 : 121) menyatakan terdapat tiga bentuk komunikasi, yaitu :

1) Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang dilancarkan dari atas kebawah (*downward communication*) dan sebaliknya dari bawah ke atas (*upward communication*) atau dengan kata lain komunikasi yang dilancarkan oleh pihak atasan kepada bawahan atau sebaliknya dari bawahan kepada atasan (*two way traffic communication*), karena komunikasi menyangkut masalah hubungan manusia dengan manusia maka suksesnya komunikasi tergantung pada frame of referanse manusia-manusia yang terlihat di dalamnya.

2) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang dilakukan secara mendatar antara anggota staf dengan anggota staf, karyawan dengan karyawan dan sebagainya. Untuk memecahkan masalah yang timbul akibat proses komunikasi dengan jalur seperti itu adalah tugas *public relation officer* (Kepala Hubungan Masyarakat). Antara komunikasi vertikal dengan komunikasi horizontal terkadang terjadi komunikasi diagonal.

3) Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal adalah komunikasi antar pimpinan antara pimpinan seksi dengan karyawan seksi lainnya. Seperti kita ketahui bahwa komunikasi internal ini bukan saja terjadi dalam konteks seperti yang dijelaskan di muka, melainkan dapat pula terjadi secara personal (*personal communication*) dan secara kelompok (*group communication*).

d. Indikator Komunikasi

Menurut Sutardji (2016: 10-11) ada beberapa indikator komunikasi, yaitu:

1) Pemahaman

Kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

2) Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Suasana yang lebih rileks dan menyenangkan akan lebih enak untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. Dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan yang menarik.

3) Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif.

4) Hubungan baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.

5) Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan.

2.1.4 Motivasi

a. Pengertian Motivasi

Menurut Gitosudarmo (2015:109), motivasi adalah faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu

motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Motivasi merupakan daya dorong bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebesar mungkin demi keberhasilan organisasi mencapai tujuannya (Siagian, 2011:102). Berbeda dengan pendapat Edwin B. Flippo dalam Hasibuan (2011:143), motivasi adalah suatu keahlian dalam mengarahkan karyawan dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para karyawan dan tujuan organisasi sekaligus tercapai.

Motivasi merupakan keinginan yang terdapat pada seorang individu yang merangsangnya melakukan tindakan. Dalam konteks pekerjaan, motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong seorang karyawan untuk bekerja. Menurut Widodo (2015:187), motivasi adalah kekuatan yang ada dalam seseorang, yang mendorong perilakunya untuk melakukan tindakan. Sedangkan menurut Yusuf (2015:264), motivasi adalah suatu usaha sadar untuk memengaruhi perilaku seseorang supaya mengarah tercapainya tujuan organisasi. Proses timbulnya motivasi seseorang merupakan gabungan dari konsep kebutuhan, dorongan, tujuan dan imbalan.

Berdasarkan pengertian para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan dorongan yang membuat seseorang melakukan pekerjaan yang diinginkannya dengan rela tanpa merasa terpaksa sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan sesuatu yang memuaskan.

b. Jenis - Jenis Motivasi

Ada dua jenis motivasi menurut Hasibuan (2013: 150) adalah sebagai berikut:

1) Motivasi Positif

Motivasi positif maksudnya manajer memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi diatas prestasi standar. Dengan motivasi positif, semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja.

2) Motivasi Negatif

Motivasi negatif maksudnya manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapat hukuman. Dengan motivasi negatif ini semangat bekerja bawahan dalam jangka waktu pendek yang meningkat karena takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

c. Indikator Motivasi

Menurut Maslow dalam Mangkunegara (2013:101), adapun indikator motivasi dapat dibagi menjadi beberapa golongan:

- 1) Kebutuhan fisiologis, yaitu kebutuhan untuk makan, minum, perlindungan fisik, bernafas, fisik. Sedangkan dalam pekerjaan meliputi gaji yang adil dan standar, pemenuhan kebutuhan sandang, pangan, dan papan serta sebagainya. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat terendah atau disebut pula sebagai kebutuhan yang paling dasar.
- 2) Kebutuhan rasa aman, yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan bahaya kecelakaan kerja, jaminan akan kelangsungan pekerjaannya, jaminan akan hari tuanya pada saat mereka tidak lagi bekerja dan lingkungan hidup, sedangkan dalam pekerjaan meliputi kondisi keselamatan kerja, kenyamanan situasi kerja, jaminan karir/jabatan.

- 3) Kebutuhan sosial atau rasa memiliki, yaitu kebutuhan untuk diterima oleh kelompok, berasosiasi, berinteraksi, kebutuhan untuk mencintai serta dicintai dan adanya kelompok kerja yang kompak, sedangkan dalam pekerjaan meliputi interaksi dengan atasan, interaksi dengan sesama rekan kerja dan sebagainya.
- 4) Kebutuhan akan harga diri, yaitu kebutuhan untuk dihormati, dan dihargai orang lain atas prestasi seseorang, pengakuan atas kemampuan dan keahlian seseorang serta efektifitas kerja seseorang.
- 5) Kebutuhan aktualisasi diri, yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill dan potensi. Kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide-ide memberi penilaian dan kritik terhadap sesuatu didalam pekerjaan. Seseorang yang didominasi oleh kebutuhan akan aktualisasi diri senang akan tugas-tugas yang menantang kemampuan dan keahliannya.

d. Tujuan Motivasi

Tujuan Motivasi menurut Sunyoto (2013: 17-18) adalah sebagai berikut:

- 1) Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan
- 2) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- 3) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
- 4) Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan
- 5) Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan
- 6) Mengefektifkan pengadaan karyawan
- 7) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- 8) Meningkatkan kreatifitas dan partisipasi karyawan

- 9) Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan
- 10) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugasnya

2.1.5 Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerjanya. Menurut Sinambela (2016:303), kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dihasilkan oleh usahanya sendiri (internal) dan didukung oleh hal-hal yang diluar dirinya (eksternal), atas keadaan kerja, hasil kerja, dan kerja itu sendiri. Richard, *et al.*, (2012:312) menegaskan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja dan lain-lain. Penelitian menunjukkan pekerja yang puas lebih cenderung bertahan bekerja untuk organisasi. Pekerja yang puas juga cenderung terlibat dalam perilaku organisasi yang melampaui deskripsi tugas dan peran mereka, serta membantu mengurangi beban kerja dan tingkat stress anggota dalam organisasi. Pekerja yang tidak puas cenderung bersifat menentang dalam hubungannya dengan kepemimpinan dan terlibat dalam berbagai perilaku yang kontra produktif.

Bangun (2012:327) menyatakan bahwa dengan kepuasan kerja seorang karyawan dapat merasakan pekerjaannya apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan. 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 (Sutrisno, 2011:74). Kepuasan kerja menurut Dadang (2013:15) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Sutrisno (2014:75) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Siagian (2013:295), kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang positif maupun negatif tentang pekerjaannya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja. Jadi kepuasan kerja menyangkut psikologis individu di dalam organisasi, yang diakibatkan oleh keadaan yang ia rasakan dari lingkungannya.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Sutrisno (2011:80) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

- a) Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, yang meliputi minat, ketentraman, dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.
- b) Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan

- c) Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.
- d) Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2016: 120), ada 2 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

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

c. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Hariandja (2015:164) indikator yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

- 1) Gaji, yaitu bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil.
- 2) Pekerjaan itu sendiri, yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

- 3) Rekan kerja, yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan.
- 4) Atasan, yaitu seseorang yang senantiasa memberi perintah atau penunjuk dalam pelaksanaan pekerjaan. Cara-cara atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.
- 5) Promosi, yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui jabatan. Seorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak, proses kenaikan jabatan kurang terbuka atau tertutup. Ini juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang.
- 6) Lingkungan kerja, yaitu lingkungan fisik dan psikologis.

d. Tujuan Pengukuran Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dan nampak dari sikap positif karyawan. Menurut Kuswadi (2014:55-56), kepuasan kerja perlu dipantau dengan cara mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan.

Tujuan kepuasan kerja bagi para karyawan adalah:

- 1) Mengidentifikasi kepuasan karyawan secara keseluruhan, termasuk kaitannya dengan tingkat urutan prioritasnya (urutan faktor atau atribut tolak ukur kepuasan yang dianggap penting bagi karyawan). Prioritas yang dimaksud dapat berbeda antara para karyawan dari berbagai bidang dalam organisasi yang sama dan antara organisasi yang satu dengan yang lainnya

- 2) Mengenai persepsi setiap karyawan terhadap organisasi atau perusahaan. Sampai seberapa dekat persepsi tersebut sesuai dengan harapan mereka dan bagaimana perbandingannya dengan karyawan lain.
- 3) Mengetahui atribut-atribut nama yang termasuk dalam kategori kritis (*critical performant attributes*) yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan. Atribut yang bersifat kritis tersebut merupakan prioritas untuk diadakannya peningkatan kepuasan karyawan,
- 4) Apabila memungkinkan, perusahaan atau instansi dapat membandingkannya dengan indeks milik perusahaan atau instansi saingan atau yang lainnya.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

- 1) Dewi (2021) dengan judul Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indosurya Kencana Di Bekasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Indosurya Kencana di Bekasi. Metode yang digunakan adalah *explanatory research* dengan sampel sebanyak 60 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan variabel bebas komunikasi dan variabel terikat kinerja, serta menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya dilakukan pada PT. Indosurya Kencana Di Bekasi, serta tidak meneliti tentang motivasi dan kepuasan kerja.
- 2) Wandu, *et al* (2019) dengan judul Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja karyawan Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi

Banten. Sampel yang digunakan berjumlah 83 responden karyawan BPBD Provinsi Banten baik yang berstatus PNS, Non-PNS dan SATGAS. Analisis data menggunakan teknik regresi linier sederhana menggunakan bantuan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPBD Provinsi Banten. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan variabel bebas komunikasi dan variabel terikat kinerja, serta menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya dilakukan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten, serta tidak meneliti tentang motivasi dan kepuasan kerja.

- 3) Desani, *et al* (2019), berjudul pengaruh komunikasi dan komitmen kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.Garuda Mesin Agri. Populasi dari penelitian ini adalah semua karyawan PT.Garuda Mesin Agri sebanyak 75 orang. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan variabel bebas komunikasi dan variabel terikat kinerja, serta menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya dilakukan pada PT.Garuda Mesin Agri, serta tidak meneliti tentang motivasi dan kepuasan kerja.

- 4) Akbar (2020), berjudul Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Pada KUD Karangploso Kabupaten Malang. Populasi dari penelitian ini adalah semua karyawan unit KUD Karangploso Kabupaten Malang sebanyak 34 orang. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan variabel bebas komunikasi dan variabel terikat kinerja, serta menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya dilakukan pada KUD Karangploso Kabupaten Malang, serta tidak meneliti tentang motivasi dan kepuasan kerja.
- 5) Juniantara dan Riana (2017) dengan judul Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi di Denpasar. Populasi data yang dikumpulkan dalam penelitian adalah seluruh *account officer* yang berjumlah 130 orang dari 39 koperasi yang dijadikan obyek penelitian. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* yaitu teknik ini dipakai bila populasi mempunyai anggota yang tidak homogen dan berstrata secara proposional, untuk menentukan hasilnya menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan variabel bebas motivasi dan kepuasan kerja, variabel

terikat kinerja. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2015 pada Koperasi di Denpasar, menggunakan metode analisis data *Partial Least Square* (PLS), dan tidak meneliti tentang komunikasi.

- 6) Permansari (2019) mengenai Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja PT. Anugrah Raharjo Semarang. Sampel berjumlah 69 orang menggunakan sampel jenuh. Pengujian hipotesis menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Secara parsial motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan variabel bebas motivasi, variabel terikat kinerja, serta metode analisis data regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2013 di PT. Anugrah Raharjo Semarang, menggunakan variabel bebas lingkungan kerja dan tidak meneliti tentang komunikasi serta kepuasan kerja.
- 7) Jannah (2019) dengan judul Pengaruh Beban Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Artha Dana Medan. Sampel yang digunakan berjumlah 56 orang dengan menggunakan rumus slovin. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda, Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program software SPSS (*Statistic Package for the Social Sciens*) versi 24.00. Secara parsial diketahui bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Artha Dana Medan. Secara parsial diketahui bahwa motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

karyawan pada PT. Artha Dana Medan. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan variabel bebas motivasi, variabel terikat kinerja, serta menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2019 di PT. Artha Dana Medan, teknik pengumpulan data menggunakan teknik angket, serta tidak meneliti tentang kepuasan kerja.

- 8) Prista (2016) dengan judul pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Prista Jaya Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan CV. Prista Jaya Jember sebanyak 32 orang yang merupakan karyawan tetap. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, dan disiplin kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan variabel bebas motivasi, variabel terikat kinerja, serta metode analisis regresi berganda. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2016 pada CV. Prista Jaya Jember, serta tidak meneliti variabel bebas komunikasi dan kepuasan kerja.
- 9) Damayanti (2018) mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis RS Islam Siti Khadijah Palembang). Populasi dan sampel yang digunakan adalah 40 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi

berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan non medis Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan variabel bebas kepuasan kerja, variabel terikat kinerja, serta metode menggunakan analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2018 di RS Islam Siti Khadijah Palembang, dan tidak meneliti tentang komunikasi serta motivasi.

10) Suwardi (2018) dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai (studi pada pegawai Setda Kabupaten Pati). Berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin jumlah sampel sebanyak 76 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan variabel bebas motivasi dan kepuasan kerja, variabel terikat kinerja, serta metode pengambilan sampel menggunakan *Proportional Random Sampling*. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2011 di Setda Kabupaten Pati menggunakan variabel bebas komitmen organisasional, dan tidak meneliti tentang komunikasi.

11) Sundari (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi, Sikap Kerja serta Kinerja Karyawan Pada Grand Fatma Hotel Tenggarong. Penelitian ini dilakukan pada karyawan Grand Fatma Hotel Tenggarong

yang terdiri dari 49 responden. Metode Analisis data menggunakan teknik analisis PLS (*Parsial Least Square*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi maupun sikap kerja, namun kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi dan kinerja karyawan dan komitmen organisasi karyawan Grand Fatma Hotel Tenggarong terbukti mempengaruhi kinerja karyawan. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan variabel kepuasan kerja, variabel terikat kinerja, serta metode analisis regresi berganda. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2018 Pada Grand Fatma Hotel Tenggarong, menggunakan teknik analisis PLS (*Parsial Least Square*), serta tidak meneliti variabel bebas komunikasi dan motivasi.

