

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak dahulu hingga sekarang organisasi menarik dikaji dan diteliti; organisasi merupakan “sarana” mencapai sasaran sebab itu banyak peninggalan sejarah yang mengagumkan seperti piramida di Mesir, tembok besar di Cina dan candi Borobudur di Indonesia menunjukkan keefektifan pengorganisasian orang pada saat itu kendari tidak sedikit menggunakan *power* dalam megorganisasi manusia. Ada banyak definisi organisasi namun secara sederhana Jones (2010:24) mendefinisikan organisasi sebagai *a tool people use to coordinate their actions to obtain something they desire or value*.

Pada dasarnya hal yang paling berperan penting untuk mencapai suatu tujuan yang maksimal adalah dengan memulai dari hal yang paling menunjang untuk tercapainya suatu tujuan tersebut, yaitu sumber daya manusia (SDM). Maka perlulah dilakukan yang namanya pengelolaan atau pengembangan yang bertujuan untuk menciptakan manusia yang produktif. Dengan pengembangan atau pengelolaan SDM yang baik maka dengan mudah seorang karyawan dapat menghadapi dan menyelesaikan tuntutan tugas baik di masa sekarang atau masa yang akan datang. Seiring berjalannya waktu, prestasi dan skill akan sulit didapatkan seorang karyawan jika hanya mengandalkan apa yang ia miliki tanpa pernah melakukan proses pembekalan atau pengembangan. Sehingga

pengembangan SDM sangatlah berpengaruh dalam efektif dan efisiennya suatu organisasi.

Manusia sebagai sumber daya pada mulanya diartikan tenaga kerja manusia ditinjau secara fisiknya saja. Dengan kemampuan fisiknya manusia berusaha mengambil manfaat materi yang tersedia dilingkungannya guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Banyak sedikitnya jumlah penduduk serta unsur-unsur yang berkaitan dengan jumlah dalam batas tertentu merupakan potensi dalam bidang pembangunan. Menurut Hasibuan (2016) sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Faktor-faktor yang diperkirakan mempengaruhi kepuasan karyawan sehingga perlu diteliti beberapa faktor-faktor yang diperkirakan mempengaruhi kepuasan karyawan tersebut seperti, motivasi, komunikasi, dan stress kerja yang mengakibatkan tidak tercapainya kepuasan kerja karyawan tersebut.

Kepuasan Kerja Karyawan adalah sikap atau perasaan puas dan tidak puas karyawan terhadap hasil penilaian dari pekerjaan yang telah dilakukannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Kaswan (2012) dan Handoko (2001) memandang kepuasan kerja sebagai perasaan puas atau tidak puas karyawan terhadap pekerjaan mereka, perasaan itu akan tampak dari sikap terhadap pekerjaan dan di lingkungan kerjanya. Dimensi kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Kaswan (2012) dan Luthans (2006) diantaranya (1) pekerjaan itu sendiri, (2) gaji, (3) kesempatan promosi, (4) rekan kerja, dan (5) kondisi kerja.

Salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Bangun (2012) yaitu pengintegrasian yang mencakup motivasi kerja dan kepuasan kerja. Kepuasan kerja ialah hasil persepsi atau pandangan para karyawan tentang seberapa baik pekerjaan seseorang memberikan segala sesuatu yang dipandang sebagai suatu yang penting dari hasil kerjanya. Kepuasan kerja merupakan fenomena yang sering diangkat dan dibicarakan dalam berbagai diskusi dan pertemuan-pertemuan ilmiah, kepuasan kerja memberikan efek terhadap output dari sebuah proses dalam organisasi. Kepuasan kerja yang tinggi akan tercapai apabila faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kepuasan kerja tersedia dengan baik. Kepuasan kerja bukanlah satu variabel yang berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor baik yang bersumber dari dalam organisasi maupun yang bersumber pada diri pegawai itu sendiri. (Yakub, 2017). Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan diantaranya adalah motivasi. Wilson Bangun (2012:312) Motivasi merupakan hasrat di dalam seseorang menyebabkan orang tersebut melakukan suatu tindakan. Seseorang melakukan tindakan untuk sesuatu hal dalam mencapai tujuan. Menurut Terry dan Rue (dalam Suharto dan Cahyono, 2005) mengatakan bahwa motivasi adalah *getting a person to exert a high degree of effort* yang artinya adalah motivasi membuat seseorang untuk bekerja lebih berprestasi. Kepuasan Kerja Karyawan pentingnya bagi manajemen dan perusahaan yakni karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi cenderung akan lebih memiliki kepedulian terhadap organisasi yang ia ada di dalamnya. Sehingga mereka akan memberikan nilai yang superior

kepada para pelanggan melalui layanan terbaik yang bisa dilakukan. Mereka juga cenderung lebih memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi. Sehingga organisasi yang kepuasan kerja karyawannya tinggi akan memiliki perkembangan yang tinggi dan cepat pula dan tidak banyak kemunduran yang terjadi. Kemudian, karyawan dengan kepuasan kerja tinggi juga lebih produktif yang tidak hanya berdampak pada meningkatnya produktivitas individual, tentunya hal ini juga berdampak positif pada produktivitas organisasi atau perusahaan. Sehingga pada jangka panjang, kinerja perusahaan juga makin baik dan meningkat.

Gramedia Asri Media merupakan salah satu anak perusahaan dari Kompas Gramedia yang menyediakan berbagai macam jaringan toko buku dengan nama Toko Buku Gramedia di berbagai wilayah yang ada di Indonesia. Perusahaan ini berdiri sejak tanggal 02 Februari 1970. Dulu, Gramedia diawali dengan satu toko buku kecil yang berlokasi di daerah Jakarta Barat. Hingga tahun 2022 ini, sudah ada lebih dari 50 toko yang tersebar di seluruh wilayah di Indonesia. Toko Buku Gramedia sendiri tidak hanya menyediakan berbagai macam buku saja, tapi juga perlengkapan sekolah, alat tulis, alat olahraga, alat musik, dan lain sebagainya.

Perusahaan Gramedia telah sukses bekerja sama dengan berbagai macam penerbit buku, baik di dalam negeri maupun dari luar negeri. Sementara jika dilihat dari kelompok usahanya, pemasok buku yang biasanya menyerahkan berbagai jenis buku ke toko Gramedia antara lain Gramedia Pustaka Utama, Gramedia Majalah, Elex Media Komputindo, Bhuana Ilmu Populer, Addison Wesley, McGraw, dan lain sebagainya.

Tabel 1.1
Tabel Penjualan Pt Gramedia Asri Media Mall Bali Galeria (MBG) Badung
Bulan Januari-Desember 2021

No	Bulan	Target (Rp)	Total Penjualan (Rp)	Presentase (%)
1.	Januari	150,000,000,00	90,200,455,90	60%
2.	Februari	150,000,000,00	88,105,221,20	58%
3.	Maret	150,000,000,00	65,105,221,20	43%
4.	April	150,000,000,00	59,333,212,65	39%
5.	Mei	150,000,000,00	80,243,978,09	53%
6.	Juni	150,000,000,00	54,909,214,87	36%
7.	Juli	150,000,000,00	107,105,221,20	71%
8.	Agustus	150,000,000,00	122,333,212,65	81%
9.	September	150,000,000,00	111,243,978,09	74%
10.	Oktober	150,000,000,00	110,909,214,87	73%
11.	November	150,000,000,00	100,122,235,20	66%
12.	Desember	150,000,000,00	113,105,221,20	75%

Sumber: PT Gramedia Asri Media Mall Bali Galeria (MBG) Badung (2021)

Dari data yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat pendapatan Pt Gramedia Asri Media Mall Bali Galeria (MBG) Badung, Bali fluktuatif dari bulan ke bulan. Pendapatan dari bulan Januari ke bulan Februari menurun 58%, pendapatan dari bulan Februari ke bulan Maret menurun 43%, pendapatan dari bulan Maret ke bulan April menurun 39%, pendapatan dari bulan April ke bulan Mei meningkat 53%, pendapatan dari bulan Mei ke bulan Juni menurun 36%, pendapatan dari bulan Juni ke bulan Juli menurun meningkat 71%, pendapatan dari bulan Juli ke bulan Agustus meningkat 81%, pendapatan dari bulan Agustus ke bulan September menurun 74%, pendapatan dari bulan September ke bulan Oktober menurun 73%, pendapatan dari bulan Oktober ke bulan November menurun 66%, pendapatan dari bulan November ke bulan Desember meningkat 75%.

Suatu pendapatan sangat berpengaruh terhadap keuntungan perusahaan karena pendapatan yang maksimal akan memajukan perusahaan tersebut.

Berdasarkan data di atas dapat kita ketahui bahwa fluktuasi pendapatan yang dialami perusahaan karena terdapat permasalahan terhadap kepuasan kerja karyawan, didukung dengan hasil observasi dan wawancara, sebagai contoh kurangnya penempatan yang sesuai untuk masing-masing karyawan karena setiap karyawan ditugaskan untuk bisa mengambil alih semua pekerjaan jadi tidak terstruktur atau kurangnya penempatan yang khusus sehingga menyebabkan karyawan merasa kurang diperhatikan dan menyebabkan stress kerja tersebut bermunculan yang menyebabkan turunnya kepuasan kerja karyawan. Kurangnya kualitas dari para karyawan dalam penyelesaian pekerjaan tersebut menyebabkan pekerjaan terhambat karena kepuasan kerja yang semakin menurun.

Adapun faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu motivasi kerja. Menurut Robbins & Judge (2018:127), menyatakan bahwa motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individu. Jadi motivasi dapat disimpulkan merupakan suatu kehendak atau keinginan yang muncul dalam diri karyawan yang menimbulkan semangat atau dorongan untuk bekerja secara optimal guna mencapai tujuan. Hafidzi, dkk (2019:52), menyatakan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan PT Gramedia Asri Media Mall Bali Galeria (MBG) Badung, ditemukan fenomena terkait Motivasi Kerja yaitu motivasi kerja diangkat dalam penelitian ini adalah indikator tanggung jawab yang berarti memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya, permasalahan tentang motivasi kerja seperti pegawai dalam bekerja kurang mempunyai tanggung jawab sehingga untuk menyelesaikan pekerjaannya terlalu santai dan tidak sesuai dengan hasil yang diinginkan. Seperti pada karyawan yang belum bisa mengoperasikan komputer para karyawan tersebut kurang mempunyai tanggung jawab atas pekerjaannya apalagi pada saat jam kerja mereka lebih memilih bercanda atau mengobrol karena pekerjaan mereka sudah ada yang menyelesaikan. Dengan adanya karyawan yang kurang memiliki tanggung jawab dan mempunyai motivasi kerja rendah akan bermalas-malasan dan tidak bersemangat dalam bekerja, sehingga hal ini berdampak pada kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Andika, Widjanarko, dan Ahmad (2019), Rahayu dan Aprianti (2020), Primandaru, Tobing, dan Prihatini (2018) serta Vanli (2019), menyatakan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat motivasi kerja karyawan maka semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Kharisma (2020) mengemukakan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

Adapun faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu komunikasi kerja. Manusia sebagai makhluk sosial memerlukan

komunikasi untuk berinteraksi dengan manusia lainnya, begitupun dalam organisasi dibutuhkan kerja sama antara pimpinan dengan karyawan atau pun sebaliknya dengan cara penyampaian ide, pemikiran, gagasan dan penyampaian arus informasi dengan berkomunikasi. Menurut Muhammad (2009:4-5), mengemukakan bahwa komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara pengirim dengan penerima pesan untuk mengubah tingkah laku.

Menurut Effendy (2018:6) menyatakan bahwa komunikasi adalah peristiwa penyampaian ide manusia. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa 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.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi ialah proses interaksi antara pimpinan dan karyawan dalam hal penyampaian perintah, informasi, saran dan tujuan perusahaan yang bersifat lisan ataupun tulisan yang bertujuan agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan dalam pekerjaan dan tercipta lingkungan kerja yang baik antara pimpinan dan karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan PT Gramedia Asri Media Mall Bali Galeria (MBG) Badung, ditemukan fenomena terkait komunikasi yang terjadi yaitu kurangnya komunikasi antar karyawan di dalam menjalankan tugas-tugasnya. Yang mengakibatkan apabila terdapat pelanggan yang menanyakan informasi terkait promo-promo yang berlaku

karyawan kurang mampu menyampaikan dengan tepat sehingga terjadi kekeliruan dalam transaksi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wakhyuni dan Andika (2019), Nanda dan Namora (2020), Saputra dan Turnip (2018) serta Nugraha dan Suhera (2019), menyatakan bahwa Komunikasi Kerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi kerja yang terjalin antara karyawan dan atasan maka semakin meningkat kepuasan kerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Salahudin, dkk (2018), menyatakan bahwa Komunikasi Kerja Karyawan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Adapun faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu stress kerja. Stress kerja merupakan interaksi antara seseorang dengan situasi lingkungan atau stresor yang dianggap mengancam atau menantang, dan menimbulkan gangguan psikologis, fisiologis, perilaku, dan gangguan pada organisasi.

Menurut King (dalam Asih, et al., 2018:2) Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stress pada pekerjaan (*Job Stress*) adalah pengalaman stress yang berhubungan dengan pekerjaan.

Stress juga bisa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang. Bisa dikatakan bahwa stress kerja adalah umpan balik atas diri

karyawan secara fisiologis maupun psikologis terhadap keinginan atau permintaan organisasi. Stres kerja merupakan faktor-faktor yang dapat memberi tekanan terhadap produktivitas dan lingkungan kerja serta dapat mengganggu individu. Menurut Ivanko dalam Hamali (2018:241) stres kerja merupakan kondisi-kondisi internal dan eksternal yang menciptakan situasi-situasi yang penuh tekanan, dan gejala-gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan pada PT Gramedia Asri Media Mall Bali Galeria (MBG) Badung, ditemukan fenomena terkait stress kerja yaitu dilihat dari indikator tuntutan tugas yang dijalankan yaitu kurangnya penempatan yang sesuai untuk masing-masing karyawan karena setiap karyawan ditugaskan untuk bisa mengambil alih semua pekerjaan jadi tidak terstruktur atau kurangnya penempatan yang khusus sehingga menyebabkan karyawan merasa kurang diperhatikan dan menyebabkan stress kerja tersebut bermunculan yang menyebabkan turunnya kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sasuwe, dkk (2018) serta Farisi dan Pane (2021), menyatakan bahwa Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Bakhary (2020), Puspitawati dan Atmajaya (2020), serta Suartana dan Dewi (2020), menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stress kerja karyawan maka semakin tinggi pula penurunan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi Kerja, dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Gramedia Asri Media Mall Bali Galeria (MBG) Badung.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut di atas maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Gramedia Asri Media Mall Bali Galeria (MBG) Badung?
- 2) Apakah ada pengaruh komunikasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Gramedia Asri Media Mall Bali Galeria (MBG) Badung?
- 3) Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Gramedia Asri Media Mall Bali Galeria (MBG) Badung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Gramedia Asri Media Mall Bali Galeria (MBG) Badung.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Gramedia Asri Media Mall Bali Galeria (MBG) Badung.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Gramedia Asri Media Mall Bali Galeria (MBG) Badung

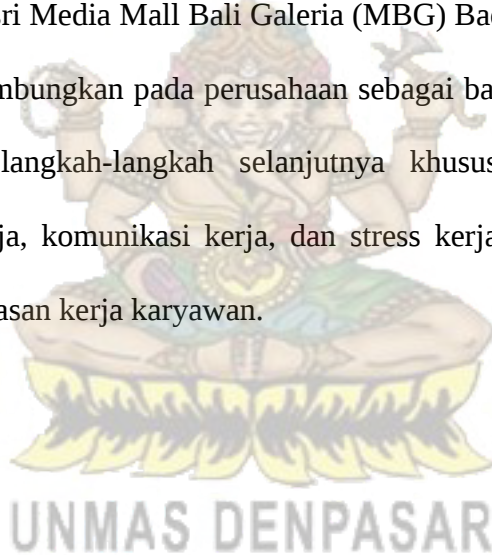
1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Bagi mahasiswa, penelitian ini merupakan kesempatan untuk mencoba mengaplikasikan teori yang diperoleh di bangku kuliah ke dalam dunia praktis dan menambah bahan bacaan di perpustakaan bagi mahasiswa yang berkepentingan yang juga menulis masalah yang sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan Pt Gramedia Asri Media Mall Bali Galeria (MBG) Badung dari hasil penelitian ini bisa disambungkan pada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil langkah-langkah selanjutnya khususnya yang menyangkut motivasi kerja, komunikasi kerja, dan stress kerja di dalam hubungannya dengan kepuasan kerja karyawan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Goal setting theory merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh Edwin Locke pada tahun 1978. *Goal setting theory* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan; keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. Teori penetapan tujuan yaitu model individual yang menginginkan untuk memiliki tujuan, memilih tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan, Birnberg (dalam Mahennoko, 2011). Orang telah menentukan goal atas perilakunya di masa depan dan goal tersebut akan mempengaruhi perilaku yang sesungguhnya terjadi. Perilakunya akan diukur oleh ide (pemikiran) dan niatnya sehingga akan mempengaruhi tindakan dan konsekuensi kinerjanya. Umumnya, kepala instansi atau organisasi menerima penetapan tujuan sebagai hal yang sangat berarti untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja (Kriyanto, 2017:244).

Latham dan Yukl (Kriyantono, 2017:244) menyatakan, sebuah *goal* merupakan suatu yang ingin dilakukan seseorang secara sadar. Penentuan sasaran (*goal*) merupakan sesuatu yang sederhana, namun kesederhanaan ini tidak dapat diartikan secara sederhana, melainkan harus ditanggapi dengan perencanaan yang matang. Dengan penentuan sasaran (*goal*) yang spesifik,

seseorang akan mampu membandingkan apa yang telah dilakukan dengan sasaran (goal) itu sendiri, dan kemudian menentukan posisinya saat itu.

Goal Setting Theory memungkinkan individu untuk melihat hasil kerja disaat ini dan membandingkan dengan hasil kerja di masa lalu. Hal ini akan menimbulkan sebuah motivasi tersendiri bagi individu untuk lebih berusaha baik, agar tidak ada kesenjangan saat melakukan rencana (dalam Rosyidah, 2016).

Latham, et al (dalam Kriyantono, 2017:245) menemukan bahwa *Goal Setting* berpengaruh pada kinerja pegawai dalam instansi public atau organisasi tertentu. Salah satu bentuk nyata dari goal setting ini adalah anggaran. Sebuah anggaran tidak hanya mengandung rencana dan jumlah nominal yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan, tetapi juga mengandung sasaran yang spesifik yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan, temuan utama dari *goal setting theory* adalah bahwa orang yang diberi tujuan yang spesifik, sulit tetapi dapat dicapai, memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan orang-orang yang menerima tujuan yang mudah dan spesifik atau tidak ada tujuan sama sekali. Pada saat yang sama, seseorang juga harus memiliki kemampuan yang cukup, menerima tujuan yang ditetapkan dan menerima umpan balik yang berkaitan dengan kinerja.

2.2 Motivasi Kerja

2.2.1 Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi kerja itu berbanding lurus dengan besar atau kecilnya prestasi yang dicapai, pasalnya motivasi merupakan dasar alasan seseorang untuk bertindak. Motivasi manusia itu terbagi menjadi dua hal, yaitu motivasi akan ketakutan, dan motivasi akan rasa senang. Begini penjelasannya, motivasi karena rasa takut itu menjadikan orang berani atau ingin melakukan sesuatu karena menghindari hal yang tidak diinginkan olehnya. Kaitannya dengan pekerjaan adalah semakin baik atau semakin jelas motivasi seseorang dalam bekerja, maka semakin besar peluangnya untuk melakukan pekerjaan tersebut dan mencapai prestasi yang memuaskan.

Banyak ahli memberikan pengertian motivasi kerja menurut Hamali (2018:133) menyatakan bahwa motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki suatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut. Faktor pendorong dari seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu pada umumnya adalah kebutuhan serta keinginan orang tersebut. Kebutuhan dan keinginan seseorang berbeda dengan kebutuhan dan keinginan orang lain. Perbedaan kebutuhan dan keinginan seseorang itu terjadi karena proses mental yang terjadi dalam diri orang tersebut. Proses mental itu merupakan pembentukan persepsi pada diri orang yang bersangkutan dan proses pembentukan persepsi diri pada hakikatnya merupakan proses belajar seseorang terhadap

segala sesuatu yang dilihat dan dialaminya dari lingkungan yang ada di sekitarnya.

Menurut Sari, dkk (2018) dalam konsepnya mengemukakan bahwa motivasi kerja adalah sebagai pendorong bagi seseorang untuk melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, juga merupakan faktor yang membuat perbedaan antara sukses dan gagalnya dalam banyak hal dan merupakan tenaga emosional yang sangat penting untuk sesuatu pekerjaan baru. Hafidzi dkk (2019:52) menyatakan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Jadi motivasi dapat disimpulkan merupakan suatu kehendak atau keinginan yang muncul dalam diri karyawan yang menimbulkan semangat atau dorongan untuk bekerja secara optimal guna mencapai tujuan.

2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seseorang. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor intern dan faktor ekstern yang berasal dari karyawan, yakni :

- a. Faktor Intern, dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang, yang meliputi:
 1. Keinginan untuk dapat hidup, merupakan kebutuhan setiap manusia untuk bertahan hidup yang meliputi : mendapat kompensasi, memiliki pekerjaan tetap, dan suasana kerja yang aman dan nyaman.

2. Keinginan untuk dapat memiliki, dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Hal ini sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari yang apabila memiliki keinginan yang keras maka dapat mendorong orang untuk mau bekerja.
 3. Keinginan untuk memperoleh penghargaan, yang disebabkan adanya keinginan untuk dihormati, dihargai, dan diterima oleh orang lain.
 4. Keinginan untuk memperoleh pengakuan, yang meliputi: penghargaan terhadap prestasi, hubungan kerja yang harmonis, pimpinan yang adil, dan dihargai masyarakat.
 5. Keinginan untuk berkuasa, dapat mendorong seseorang untuk bekerja. Hal ini dapat memungkinkan seseorang menjadi pemimpin atau penguasa dalam organisasi.
- b. Faktor Ekstern, bisa dapat melemahkan motivasi kerja seseorang, yang meliputi:
1. Kondisi lingkungan kerja, meliputi keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar lingkungan kerja karyawan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan.
 2. Kompensasi yang memadai, merupakan alat motivasi yang paling ampuh untuk mendorong para karyawan dapat bekerja dengan baik.
 3. Supervisi yang baik. Fungsi supervisi adalah memberikan pengarahan, dan membimbing dalam bekerja. Dengan hubungan yang baik antara supervisi dan para karyawan, maka akan dapat menghadapi segala masalah dengan baik.

4. Adanya jaminan pekerjaan. Hal ini bisa membuat para karyawan akan mau bekerja keras untuk perusahaan. Para karyawan memiliki keinginan kalau jaminan karier yang jelas untuk masa depan mereka dapat dijamin oleh perusahaan.
5. Status dan tanggung jawab, merupakan dorongan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan akan rasa sebuah pencapaian.
6. Peraturan yang fleksibel. Biasanya dalam suatu perusahaan memiliki sistem dan prosedur yang harus dipatuhi oleh para karyawan, yang bersifat untuk mengatur dan melindungi para karyawan. Semua peraturan yang berlaku di perusahaan harus dikomunikasikan se jelas-jelasnya kepada para karyawan.

2.2.3 Indikator Motivasi Kerja

Indikator Motivasi Kerja menurut Menurut Afandi (2018:29) menyebutkan beberapa indikator dari motivasi yaitu sebagai berikut:

1. Tanggung jawab, memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya
2. Prestasi kerja, melakukan sesuatu/pekerjaan dengan sebaik-baiknya
3. Peluang untuk maju, keinginan mendapatkan upah yang adil sesuai dengan pekerjaan
4. Pengakuan atas kinerja, keinginan mendapatkan upah lebih tinggi dari biasanya.
5. Pekerjaan yang menantang, keinginan untuk belajar menguasai pekerjaannya di bidangnya.

2.3 Komunikasi Kerja

2.3.1 Pengertian Komunikasi Kerja

Manusia sebagai makhluk sosial memerlukan komunikasi untuk berinteraksi dengan manusia lainnya, begitupun dalam organisasi dibutuhkan kerja sama antara pimpinan dengan karyawan atau pun sebaliknya dengan cara penyampaian ide, pemikiran, gagasan dan penyampaian arus informasi dengan berkomunikasi. Menurut Effendy (2018:6) menyatakan bahwa komunikasi adalah peristiwa penyampaian ide manusia. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa 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.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi kerja ialah proses interaksi antara pimpinan dan karyawan dalam hal penyampaian perintah, informasi, saran dan tujuan perusahaan yang bersifat lisan ataupun tulisan yang bertujuan agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan dalam pekerjaan dan tercipta lingkungan kerja yang baik antara pimpinan dan karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Kerja

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi kerja yakni dalam berkomunikasi, ada banyak faktor yang mempengaruhi jalannya proses komunikasi itu sendiri. Baik faktor internal maupun faktor eksternal komunikator. Faktor-faktor ini akan mempengaruhi baik tidaknya, berhasil atau tidaknya komunikasi yang dilakukan.

Berikut ini akan dijelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi menurut ahlinya. Menurut Scoot M Cultip :

1. Kredibilitas

Kredibilitas (credibility) berkaitan dengan hubungan saling percaya antara komunikator dan komunikan. Komunikator perlu memiliki kredibilitas dimata komunikan, misalnya dalam hal tingkat keahliannya dalam bidang yang bersangkutan dengan pesan/ informasi yang disampaikan.

2. Konteks

Konteks (context) berkaitan dengan situasi dan kondisi dimana komunikasi berlangsung. Konteks disini terdiri dari aspek yang bersifat fisik (iklim, cuaca); aspek Psikologis; aspek sosial; dan aspek waktu. Agar komunikasi dapat berjalan dengan baik, komunikator harus memperhatikan situasi dan kondisi dimana komunikan berada.

3. Konten

Konten (content) berkaitan dengan isi pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan. Isi pesan/ informasi disesuaikan dengan kebutuhan komunikan, misalnya pesan/ informasi mengenai kesehatan janin diberikan kepada ibu-ibu, bukan kepada anak remaja. komunikasi yang efektif akan dapat dicapai jika konten yang disampaikan komunikator mengandung informasi/ pesan yang berarti/ penting untuk diketahui oleh komunikan.

4. Kejelasan

Kejelasan (clarity) dari pesan/ informasi yang disampaikan komunikator sangat penting. Untuk menghindari kesalahpahaman komunikasi dalam menangkap isi pesan/ informasi yang disampaikan komunikator. Kejelasan disini mencakup kejelasan isi pesan, kejelasan tujuan yang akan dicapai, kejelasan kata-kata (verbal) yang digunakan, dan kejelasan bahasa tubuh (non verbal) yang digunakan.

5. Kesenambungan dan Konsistensi

Kesenambungan dan konsistensi (continuity and consistency) pesan/ informasi yang disampaikan diperlukan agar komunikasi berhasil dilakukan. Pesan perlu disampaikan secara terus menerus dan konsisten. Pesan yang disampaikan sebelumnya dengan pesan selanjutnya tidak saling bertentangan. Contohnya informasi mengenai program KB 'dua anak saja cukup' dari pemerintah, perlu disiarkan terus menerus melalui berbagai media, agar pesan tersebut tertanam dan dapat mempengaruhi perilaku masyarakat.

6. Kemampuan Komunikasi

Kemampuan Komunikasi (capability of audience) berkaitan dengan tingkat pengetahuan, dan kemampuan penerima pesan dalam memahami pesan yang disampaikan. Komunikator harus memperhatikan audiensnya, menggunakan bahasa (baik verbal maupun non verbal) yang sesuai dan dipahami oleh audiens.

7. Saluran Distribusi

Saluran distribusi (channels of distribution) berkaitan dengan sarana/media penyampaian pesan. Sebaiknya komunikator menggunakan media yang sesuai dan tepat sasaran. Misalnya dengan menggunakan media yang telah umum digunakan komunikan. Dengan begitu, komunikan tidak bingung dan komunikasi dapat berjalan dengan baik.

2.3.3 Indikator Komunikasi Kerja

Menurut Sutardji (2016: 10-11) ada beberapa indikator komunikasi efektif, 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 yang makin 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.

2.4 Stress Kerja

2.4.1 Pengertian Stress kerja

Stress Kerja merupakan interaksi antara seseorang dengan situasi lingkungan atau stresor yang dianggap mengancam atau menantang, dan menimbulkan gangguan psikologis, fisiologis, perilaku, dan gangguan pada organisasi. Menurut King (dalam Asih 2018:2) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres pada pekerjaan (Job Stress) adalah pengalaman stres yang berhubungan

dengan pekerjaan. Teori-teori para ahli (dalam Safitri & Astutik, 2019:15), Robbins menyatakan bahwa stress kerja adalah kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres kerja merupakan respon seseorang terhadap kondisi yang dirasakan baik secara fisik maupun psikologis yang berlebihan karena suatu tujuan pekerjaan secara internal maupun eksternal . Sehingga kondisi stress ini dapat mengalami ketidakpuasan dalam bekerja dan menurunkan kinerja.

2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stress Kerja

Menurut Robbin (2003:794-798) ada 3 faktor yang mempengaruhi stres kerja, yaitu:

1. Faktor Lingkungan

Ada beberapa faktor yang mendukung faktor lingkungan yaitu:

1) Perubahan situasi bisnis yang menciptakan ketidakpastian ekonomi.

Bila perekonomian itu menjadi menurun, orang menjadi semakin mencemaskan kesejahteraan mereka. Ketidak pastian politik. Situasi politik yang tidak menentu seperti yang terjadi di Indonesia, banyak sekali demonstrasi dari berbagai kalangan yang tidak puas dengan keadaan mereka. Kejadian semacam ini dapat membuat orang merasa tidak nyaman. Seperti penutupan jalan karena ada yang berdemo atau mogoknya angkutan umum dan membuat para karyawan terlambat masuk kerja.

2) Kemajuan teknologi.

Dengan kemajuan teknologi yang pesat, maka hotel pun menambah peralatan baru atau membuat sistem baru. Yang membuat

karyawan harus mempelajari dari awal dan menyesuaikan diri dengan itu.

3) Terorisme

Sumber stres yang disebabkan lingkungan yang semakin meningkat dalam abad ke 21, seperti dalam peristiwa penabrakan gedung WTC oleh para teroris, menyebabkan orang-orang Amerika merasa terancam keamanannya dan merasa stres.

2. Faktor Organisasi

Banyak sekali faktor di dalam organisasi yang dapat menimbulkan stres. Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam kurun waktu terbatas, beban kerja berlebihan, bos yang menuntut dan tidak peka, serta rekan kerja yang tidak menyenangkan. Dari beberapa contoh diatas, penulis mengkategorikannya menjadi beberapa faktor dimana contoh-contoh itu terkandung di dalamnya. Yaitu:

- 1) Tuntutan tugas merupakan faktor yang terkait dengan tuntutan atau tekanan untuk menunaikan tugasnya secara baik dan benar.
- 2) Tuntutan peran berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi itu.
- 3) Konflik peran menciptakan harapan-harapan yang barangkali sulit dirujukkan atau dipuaskan. Kelebihan peran terjadi bila karyawan diharapkan untuk melakukan lebih daripada yang dimungkinkan oleh waktu. Ambiguitas peran tercipta bila harapan peran tidak

dipahami dengan jelas dan karyawan tidak pasti mengenai apa yang harus dikerjakan.

- 4) Tuntutan antar pribadi adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain.
- 5) Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, khususnya di antara para karyawan yang memiliki kebutuhan sosial yang tinggi.
- 6) Struktur Organisasi menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan dan dimana keputusan itu diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada karyawan merupakan potensi sumber stres.

3. Faktor Individu

Faktor ini mencakup kehidupan pribadi karyawan terutama faktor-faktor persoalan keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian bawaan. Faktor persoalan keluarga. Survei nasional secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap bahwa hubungan pribadi dan keluarga sebagai sesuatu yang sangat berharga. Kesulitan pernikahan, pecahnya hubungan dan kesulitan disiplin anak-anak merupakan contoh masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan dan terbawa ke tempat kerja.

Masalah Ekonomi. Diciptakan oleh individu yang tidak dapat mengelola sumber daya keuangan mereka merupakan satu contoh

kesulitan pribadi yang dapat menciptakan stres bagi karyawan dan mengalihkan perhatian mereka dalam bekerja.

Karakteristik kepribadian bawaan. Faktor individu yang penting mempengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar seseorang. Artinya gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya berasal dari dalam kepribadian orang itu.

2.4.3 Indikator Stress Kerja

Menurut Robbins (2006) beberapa indikator dari stress kerja yaitu sebagai berikut:

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja dan tata kerja letak fisik.
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi,
3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain,
4. Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab,
5. Kepemimpinan organisasi, memberikan gaya manajemen pada organisasi.

2.5 Kepuasan Kerja

2.5.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Seperti istilahnya ini, yang dimaksud dengan Kepuasan Kerja adalah perasaan puas atau rasa pencapaian yang diperoleh seorang karyawan dari pekerjaannya. Kepuasan kerja ini merupakan hasil dari penilaian yang menyebabkan seseorang mencapai nilai pekerjaannya atau memenuhi kebutuhan dasarnya serta membantu dalam menentukan, sejauh mana seseorang menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya.

Dengan kata lain, Kepuasan Kerja juga dapat diartikan sebagai keadaan emosi yang menyenangkan pada pekerjaannya. Sedangkan kebalikannya, yaitu Ketidakpuasan dapat diartikan sebagai keadaan emosional yang tidak menyenangkan pada pekerjaannya sehingga menghambat atau menghalangi pencapaian nilai pekerjaan seseorang.

Pengertian menurut Menurut Afandi (2018: 74) kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Bisen dan Priya, terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja (Kaswan, 2015) adalah :

1. Faktor-faktor yang terkait dengan pegawai :

- a. Usia

Pegawai dalam kelompok usia yang lebih tinggi lebih puas daripada pegawai yang lebih muda. Karena pada saat ini mereka yang dalam

usia lebih tua memiliki kehidupan yang stagnan, kehidupan mereka sudah mapan dan mereka telah memperoleh hampir semua yang mereka inginkan dibandingkan dengan pegawai yang lebih muda.

b. Jenis kelamin

Biasanya perempuan memiliki tingkat aspirasi dan ekspektasi yang lebih rendah daripada laki-laki. Oleh karena itu mereka lebih mudah puas dengan pekerjaannya. Salah satu alasan kepuasan itu adalah karena mereka tidak memiliki beban ekonomi seberat laki-laki.

c. Lamanya pengabdian

Pegawai pada tahap awal mengalami kepuasan kerja yang lebih besar, tetapi ketika mereka mencapai usia 45 tahun sampai 55 tahun, tingkat kepuasan kerja mereka menurun dan akan meningkat lagi setelah usia ini.

d. Kepribadian

Pegawai yang mampu berinteraksi dan berhubungan baik dengan atasannya, kolega, keluarga, dengan bos atau manajemen merasa lebih puas dibandingkan dengan mereka yang tidak seperti itu.

e. Orang yang bergantung

Pencari nafkah dengan sedikit tanggungan (orang yang bergantung padanya) lebih puas terhadap pekerjaannya daripada mereka dengan tanggungan keluarga yang lebih besar.

f. Ambisius

Ketika kinerja dan ambisi pegawai tidak terpenuhi dari pekerjaan yang ada, maka hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan.

g. Kemampuan mental

Jika pegawai memiliki kemampuan mental yang tinggi dibandingkan persyaratan yang dituntut untuk pekerjaan tertentu, hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan.

2. Faktor-faktor yang terkait dengan pemberi kerja, organisasi atau perusahaan :

a. Gaji

Sejumlah gaji yang diterima haruslah sebanding dengan usaha yang dikeluarkan dalam bekerja.

b. Kesempatan promosi

Jika pegawai tidak memperoleh promosi sesuai dengan kinerja dan kemampuannya, maka hal itu akan menyebabkan ketidakpuasan. Promis yang tidak tepat waktu juga bisa menimbulkan ketidakpuasan.

c. Rasa aman

Jika pegawai memiliki rasa aman secara seosial, ekonomi, dan psikologis dari pekerjaannya, hal itu akan membawa kepuasan maksimum diantara para pegawai.

d. Pengawas/Penyelia

Jika penyelia suportif, fair dan berpengetahuan luas, hal itu akan mendatangkan kepuasan diantara pegawai. Pegawai akan menunjukkan loyalitas, dan ketulusan terhadap penyelia. Sikap pegawai terhadap pekerjaan secara keseluruhan akan berubah jika penyelia baik.

3. Faktor-faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri :

a. Kondisi kerja

Pegawai mencintai pekerjaannya dan memberi energi maksimumnya ketika kondisi kerjanya memadai. Cahaya, ventilasi, kelembaban, temperature, kebersihan, lokasi, dan banyak lagi secara positif terkait dengan kepuasan kerja.

b. Ketrampilan

Pekerjaan yang membutuhkan ketrampilan mendatangkan perasaan puas yang kuat diantara para pegawai. Makna, status, dan tanggungjawab dipengaruhi oleh ketrampilan pekerjaan. Semakin banyak pegawai melakukan pekerjaan trampil, maka semakin puas pegawai tersebut.

c. Hubungan dengan rekan kerja

Semakin pegawai terhubung dengan rekan kerjanya, mereka akan mengembangkan hubungan personal dan sosial yang berkontribusi terhadap perasaan puas di tempat kerja.

d. Lokasi tempat kerja

Jika tempat kerja berlokasi dekat dengan fasilitas-fasilitas umum, seperti pusat perbelanjaan, fasilitas media, fasilitas hiburan, fasilitas transportasi, dan banyak lagi fasilitas lain yang mudah dijangkau, maka pegawai memperoleh kepuasan dari pekerjaanya.

e. Pekerjaan itu sendiri

Jika pekerjaan dirotasi, pegawai memiliki sejumlah tugas yang harus dilakukan atau jika perubahan diperkenalkan di tempat kerja, hal itu

akan mendatangkan kepuasan daripada hanya melakukan pekerjaan rutin.

2.5.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2018) indikator kepuasan kerja seorang pegawai dapat dilihat dari beberapa hal berikut ini:

1. Menyenangi Pekerjaannya

Pegawai sadar arah yang ditujunya, punya alasan memilih tujuannya, dan mengerti cara dalam bekerja. Dengan kata lain, seorang pegawai menyenangi pekerjaannya karena ia bisa mengerjakannya dengan baik.

2. Mencintai Pekerjaannya

Dalam hal ini pegawai tidak sekedar menyukai pekerjaannya tapi juga sadar bahwa pekerjaan tersebut sesuai dengan keinginannya.

3. Moral Kerja Positif

Ini merupakan kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau organisasi untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang ditetapkan.

4. Disiplin Kerja

Kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan atau ketertiban.

5. Prestasi Kerja

Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

2.6 Hasil Penelitian Sebelumnya

Untuk memperkuat hasil penelitian yang dilakukan maka dalam melaksanakan penelitian harus didukung dan diperkuat oleh penelitian terdahulu yang berfungsi sebagai referensi dan membandingkan hasil penelitian dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya, berikut ringkasan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti selama melaksanakan penelitian:

2.6.1 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Ada beberapa penelitian yang melihat pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja karyawan, adalah sebagai berikut :

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Andika, dkk (2019), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja Dan Persaingan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persaingan kerja terhadap produktivitas kerja melalui kepuasan kerja pegawai universitas pembangunan pancabudi medan. Pengujian hipotesis pertama membuktikan bahwa secara simultan motivasi kerja dan persaingan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Secara parsial motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, dan persaingan kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. pengujian hipotesis ketiga membuktikan bahwa secara simultan

motivasi kerja dan persaingan kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. Secara parsial motivasi kerja dan persaingan kerja juga berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. pengujian hipotesis keempat membuktikan bahwa motivasi kerja dan persaingan kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja melalui kepuasan kerja. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja melalui kepuasan kerja.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Aprianti (2020), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Perum Pegadaian Salama Cabang Bima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh secara signifikan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Perum pegadaian salama cabang bima. Penelitian ini berjenis asosiatif dengan menjelaskan menggunakan pendekatan kuantitatif, dibantu dengan menggunakan program statistik SPSS versi 21, Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, kuisioner dan studi pustaka. Populasi penelitian ini menggunakan karayawan pada PT. Perum pegadaian salama cabang bima sebanyak 40 orang. Teknik sampling yang di gunakan adalah teknik simple random sampling, sehingga diperoleh sampel sebanyak 36 responden karyawan pada PT. Perum pegadaian salama cabang bima, yangn berstatus pegawai tetap dan honorer. Teknik analisa data yang digunakan yaitu Uji Validitas dan Reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, derminasi dan uji t. Secara parsial motivasi kerja

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, dan persaingan kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Primandaru, dkk (2018), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja Dan Kinerja Karyawan Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop Ix Jember. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan kerja dan disiplin kerja, Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori (explanatory research) dengan teknik pengambilan sampel proporsional. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT Kereta Api (Persero) Daop IX Jember yang berjumlah 163 orang. Pengambilan sampel untuk setiap sub populasi dicari dengan cara membagi sub populasi dengan jumlah anggota populasi dikalikan dengan besar anggota sampel sehingga total sampel dalam penelitian ini berjumlah 118 responden. Perolehan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden. Data diolah dengan menggunakan analisis SEM dengan program IBM SPSS AMOS 20. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa semua hipotesis diterima yang berarti bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui kepuasan kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung melalui disiplin kerja.

Secara parsial motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, dan persaingan kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Vanli (2019), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Perusahaan (Studi Kasus Pada PT.BUMP Kota Solok). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kinerja (Studi Kasus Pada PT. BUMP Kota Solok). Metode pengumpulan data melalui survey dan penyebaran kuesioner, pada karyawan PT. BUMP Kota Solok. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda (uji-t dan uji-f), analisis korelasi dan Koefisien determinasi. Hasil penelitian didapatkan bahwa: (a) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BUMP kota Solok. (b) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BUMP kota Solok. (c) terdapat pengaruh yang negatif dan tidak signifikan variabel budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BUMP kota Solok. (d) terdapat pengaruh yang positif dan tidak signifikan variabel motivasi kerja terhadap kinerja perusahaan pada PT. BUMP kota Solok. (e) terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan variabel kepemimpinan terhadap kinerja perusahaan pada PT. BUMP kota Solok. (f) terdapat

pengaruh yang positif dan signifikan variabel budaya organisasi terhadap kinerja perusahaan pada PT. BUMP kota Solok. (g) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kepuasan kerja terhadap kinerja perusahaan pada PT. BUMP kota Solok. Secara parsial motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, dan persaingan kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Kharisma (2020), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank BPRS Bina Finansia Semarang). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan kerja sebagai variabel intervening (studi pada Bank BPRS Bina Finansia Semarang). Metode Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada karyawan Bank BPRS Bina Finansia Semarang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 32 responden dengan teknik probability sampling (sampel jenuh). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Lingkungan kerja memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Motivasi kerja memiliki

pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. kompetensi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Motivasi kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

2.6.2 Pengaruh Komunikasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Ada beberapa penelitian yang melihat pengaruh lingkungan kerja terhadap komunikasi kerja karyawan, adalah sebagai berikut :

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Wakhyuni dan Andika (2019), dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Kemampuan, Komunikasi Dan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Mitha Sarana Niaga. Kemampuan karyawan harus ditingkatkan dengan bentuk pelatihan maupun peningkatan pendidikan karyawan sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan tidak lagi atau merasa tidak siap. Komunikasi organisasi harus lebih dibangun dengan rasa kekeluargaan sehingga karyawan memiliki loyalitas terhadap perusahaan karena karyawan akan merasa bahwa perusahaan menjadi rumah kedua. Metode pengelolaan konflik kerja harus benar – benar dikuasai oleh pemimpin baik yang sekarang maupun yang akan datang karena dengan pengelolaan konflik kerja yang tepat, baik itu metode ataupun caranya-caranya, tetap dapat menjaga kepuasan kerja karyawan. Diperlukan penelitian lanjutan tentang faktor-faktor lain yang mungkin mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada

Mitha Sarana Niaga, Penelitian lanjutan ini sangat diperlukan untuk dapat mengidentifikasi faktor-faktor lain secara signifikan demi peningkatan kepuasan kerja karyawan. Secara parsial komunikasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, dan persaingan kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Nanda dan Namora (2020), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Komunikasi Kerja, Kepemimpinan Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt Bumisari Primamedan. Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi kerja karyawan, kepemimpinan dan pelatihan kerja karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bumisari Prima. Kepuasan kerja pada perusahaan ini mengalami penurunan yang disebabkan komunikasi, kepemimpinan dan pelatihan kerja yang belum optimal. Populasi berjumlah 162 karyawan PT Bumisari Prima dan sampel berjumlah 115 karyawan PT Bumisari Prima Metode penelitian menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa Komunikasi Kerja, berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Bumisari Prima. Secara parsial menunjukkan bahwa Komunikasi Kerja, Kepemimpinan dan Pelatihan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Bumisari Prima. Pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa Komunikasi Kerja, Kepemimpinan dan Pelatihan Kerja berpengaruh

positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Bumisari Prima.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Saputra dan Turnip (2018), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Disiplin Terhadap Kepuasan Kerja Pt Pln (Persero) P3b Sumbagut. Dari hasil penelitian di atas membuktikan bahwa hipotesis pada uji F (simultan) diterima dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan hasil penelitian diperoleh $17,730 > 2,802$ yang artinya bahwa motivasi, komunikasi dan disiplin kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja, sedangkan pada uji t (parsial) variabel X1 (motivasi) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.
- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Nugraha dan Suhera (2019), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Beban Kerja dan Komunikasi terhadap Kerja Melalui Mediasi Stres Kerja Dan Hubungan Rekan Kerja (Studi Pada Bank BJB KCU Rangkasbitung). Kepuasan kerja pada umumnya mengarah pada sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Ada berbagai hal yang diduga dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan kerja dalam penelitian ini yaitu beban kerja, komunikasi, stres kerja dan relasi dengan teman sebaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah beban kerja dan komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang dimediasi oleh stres kerja dan hubungan teman sebaya. Penelitian ini menggunakan analisis SEM-PLS dengan pengambilan sampel 100 karyawan di kantor BJB Rangkasbitung. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa: 1) Beban

kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja; 2) Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja; 3) Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja; 4) Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap hubungan rekan kerja; 5) Stres kerja positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja; dan 6) Hubungan rekan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Secara parsial komunikasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, dan persaingan kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Salahudin, dkk (2018) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Komunikasi Dan Gaya Kepemimpinan Serta Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi Dan Dampaknya Pada Kepuasan Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Se Kota Kotamobagu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Komunikasi dan Gaya Kepemimpinan serta Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi dan dampaknya pada Kepuasan Kerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Kecamatan se Kota Kotamobagu. Populasi dan Sampel dari penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan se Kota Kotamobagu. Penelitian ini menggunakan analisis jalur. Hasil dari analisis ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini variabel Komunikasi, Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Komitmen Organisasi dan Komunikasi, Gaya Kepemimpinan, dan Komitmen Organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap

Kepuasan Kerja sedangkan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Instansi Pemerintahan Kota Kotamobagu pada tingkat kecamatan dalam meningkatkan Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja pegawai sebaiknya memperhatikan faktor-faktor lain selain Komunikasi, Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi.

2.6.3 Pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Ada beberapa penelitian yang melihat pengaruh lingkungan kerja terhadap stress kerja karyawan, adalah sebagai berikut :

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Sasuwe, dkk (2018), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Budaya Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Produktivitas Kerja Karyawan Pt. Air Manado. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, stress kerja dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, sampel penelitian ini sebanyak 75 responden. Teknik pengambilan sampel diperoleh dengan menggunakan rumus slovin sebagai perhitungannya teknik sampling yang digunakan adalah random sampling. Pengukuran variabel menggunakan skala likert dari sangat setuju (skor 5) sampai sangat tidak setuju (skor 1). Analisa data menggunakan teknik- teknik statistik seperti uji validitas, uji reliabilitas, analisis jalur , uji simultan (F), uji parsial (t) dan uji koefisien determinasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan budaya organisasi dan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja budaya organisasi, stress kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan

signifikan terhadap produktivitas kerja. Uji parsial budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, stress kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja, budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja, stress kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap produktivitas kerja, kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap produktivitas kerja, pengaruh budaya organisasi signifikan terhadap produktivitas kerja melalui kepuasan kerja, pengaruh stress kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap produktivitas kerja melalui kepuasan kerja .

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Farisi dan Pane (2021) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Stres Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Dinas Pendidikan Kota Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja di Dinas Pendidikan Kota Medan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 108 pegawai dan sampel yang diambil adalah 85 pegawai Dinas Pendidikan Kota Medan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Secara parsial motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap stress kerja, dan persaingan kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Bhastary (2020), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Etika Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh etika kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh etika kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan yang berjumlah 60 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah sampel jenuh, dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah 60 karyawan PT. PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan etika kerja terhadap kepuasan kerja, ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap kepuasan kerja, dan terdapat pengaruh etos kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja di PT. PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan.
- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Puspitawati dan Atmajaya (2020), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kompensasi Terhadap Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Non Bintang di Kota Denpasar, Bali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap stress kerja dan kepuasan kerja karyawan Hotel Non Bintang di Kota Denpasar, Bali. Total sampel yang digunakan

sebanyak 105 responden yang merupakan karyawan hotel non bintang di Kota Denpasar Bali dengan pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling. Data diambil dengan kuesioner skala Likert dan diolah menggunakan path analysis. Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, (2) kompensasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stress kerja, (3) stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Suartana dan Dewi (2020), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Konflik Pekerjaan Keluarga Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Swiss Belinn Hotel. Tujuan penelitian ini menjelaskan pengaruh stres kerja, beban kerja dan konflik pekerjaan- keluarga terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini dilakukan terhadap karyawan di Swiss Belinn Hotel Legian dengan jumlah sampel sebanyak yang ditentukan 60 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial. Hasil penelitian ini menunjukkan stres kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, beban kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan, dan konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Swiss Belinn Hotel Legian. Pihak manajemen hotel seyogyanya fokus untuk mencari solusi agar kepuasan kerja karyawan meningkat.