

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu Susan (2019). Sumber daya manusia yaitu kemampuan daya pikir dan daya fisik yang dimiliki seorang individu dan berperilaku dipengaruhi oleh keturunan maupun lingkungannya serta bekerja karena termotivasi oleh keinginannya untuk memenuhi kepuasannya.

Organisasi yang berhasil salah satunya ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi tersebut, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Sumber daya manusia merupakan hal utama dalam suatu organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dalam setiap aktivitas organisasi. Mereka mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status, dan latar belakang pendidikan, usia, jenis kelamin heterogen yang dibawa kedalam suatu organisasi sehingga tidak seperti, uang dan material yang sifatnya pasif dapat dikuasai dan sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Kepuasan kerja sangatlah penting artinya bagi karyawan dan perusahaan, karena untuk melihat hasil pekerjaan dari karyawan, apakah karyawan tersebut merasa puas atau tidak terhadap atasan dan pekerjaannya tercermin dari kinerjanya yang terus meningkat. Kepuasan terhadap pekerjaan dapat menimbulkan kesenangan dan bekerja semakin rajin, karena ada didalam diri individu kepuasan tersendiri. Sebaliknya ketidak puasn kerja terhadap organisasi dapat menimbulkan ketidak senangan, dan bekerja tidak semangat. jadi kepuasan dan kesenangan berkaitan dengan peningkatan atau penurunan kinerja karyawan. Kepuasan kerja adalah suatu sikap, tingkah laku dan pandangan seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaan, dimana kepuasan kerja bersifat pribadi sehingga kepuasan kerja antara karyawan akan berbeda dimana kepuasan kerja itu akan berpengaruh terhadap pekerjaan yang dilakukan karyawan.

Desa di Bali terkenal dengan seni ukirannya salah satunya yaitu Desa Peken Belayu terdapat perusahaan UD Sriwahyuni Ukir yang beralamat di Jalan Wisnu Belayu, Peken, Kecamatan Marga, Kabupaten Tabanan. UD. Sriwahyuni ukir merupakan Usaha ukir yang memproduksi Ukiran 3 dimensi Mulai dari relief dinding, ukiran batu alam dan paras, patung-patung Bali, loster, dan gorong-gorong hiasan rumah, maupun ornamen lainnya. UD Sriwahyuni ukir memiliki 32 orang kayawan. UD Sriwahyuni ukir sering melakukan pengiriman barang ke kabupaten-kabupaten di bali selain itu juga usaha ini menerima borongan untuk mengukir batu paras patung - patung raksasa berukuran besar yang ada di merajan atau pura di bali, untuk memberikan pelayanan yang baik, usaha ini harus memiliki karyawan yang

berkwalitas memiliki keterampilan dan ketelatenan, kreatif dan memiliki jiwa seni yang tinggi dan memiliki kepuasan yang tinggi dalam bekerja. Kepuasan kerja adalah evaluasi yang menggambarkan bagaimana respon karyawan terhadap apa yang karyawan terima dari perusahaan, disebabkan karyawan telah melakukan pekerjaan. Pada hakikatnya kepuasan kerja merupakan tingkat perasaan senang seseorang terhadap penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat kerjanya

Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa karyawan salah satu Permasalahan utama yang sedang dihadapi oleh UD Sriwahyui Ukir saat ini adalah mengenai kepuasan kerja karyawan terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan menurunnya kepuasan kerja karyawan yaitu kurangnya komunikasi antara karyawan dengan pihak atasan Kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh atasan sehingga berakibat *turnover* karyawan, Motivasi yang kurang seperti pemberian upah yang tidak sesuai dengan pekerjaannya, tidak ada tunjangan dalam bekerja mengakibatkan karyawan tidak bergairahnya dalam melaksanakan tugas, selain itu lingkungan kerja yang kurang kondusif kurangnya kerja sama antara rekan kerja yang mengakibatkan mundurnya proyek dan pekerjaan menjadi lambat sehingga karyawan tidak puas dengan pekerjaannya yang merupakan salah satu indikator kepuasan kerja. dimana dapat dilihat dari adanya data karyawan keluar dan masuk selama 3 tahun terakhir diketahui bahwa jumlah karyawan *resign* terus meningkat sejak 2020 hingga 2022 dari perusahaan yang dapat dilihat dari tabel 1.1 data *turnover* karyawan UD Sriwahyuni Ukir berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Karyawan Berhenti di UD Sriwahyuni Ukir**  
**Tahun 2020 s/d 2022**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan awal tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan yang keluar</b>	<b>Jumlah Karyawan yang masuk</b>	<b>Jumlah Karyawan Akhir tahun</b>	<b>% Turnover</b>
2020	34	5	1	30	14,7%
2021	30	4	9	35	13,3%
2022	35	7	4	32	20%

Sumber : UD Sriwahyuni Ukir Belayu 2022

Dari tabel di atas pada tahun 2020 sampai 2022 bisa terlihat jumlah karyawan yang berhenti bekerja sebanyak 16 orang selama 3 (tiga) tahun. Hal ini menunjukkan bahwa adanya penurunan jumlah karyawan yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Sebagian karyawan yang keluar adalah karyawan tetap yang sudah memiliki masa kerja selama kurang lebih 6 tahun. Pada tahun 2020 tingkat *turnover* karyawan sebesar 14,7%, di tahun 2021 menurun menjadi 13,3% dan puncak tertinggi terdapat pada tahun 2022 dimana tingkat persentase meningkat sampai 20%. Hasil ini dikatakan tinggi karena menurut Sagala (2020) standar *turnover* karyawan dalam suatu perusahaan yang dikatakan normal adalah 10% dan umumnya *turnover intention* yang dinyatakan dalam satu tahun tidak boleh melebihi dari 10%.

Keinginan untuk melakukan *turnover* dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Oleh karena itu, peneliti melakukan wawancara kepada salah satu karyawan yang *resign* di UD. Sriwahyuni Ukir. wawancara yang dilakukan kepada pihak tersebut mengaku alasan utama untuk memilih meninggalkan perusahaan adalah lelah fisik dan mental yang dialami setiap hari yang membuat tidak puas akan pekerjaannya dan memilih untuk keluar dari

perusahaan selain itu beberapa alasan karyawan keluar dari perusahaan yaitu karyawan diterima kerja di perusahaan yang lain, karyawan merasa tidak ada penghargaan yang diberikan kepadanya, prestasi karyawan yang menurun, dan karir yang dirasakan tidak berkembang. hal tersebut terjadi karena adanya keluhan kesah dari karyawan mengenai hubungan karyawan dengan pemimpin yang kurang mendukung dalam melaksanakan pekerjaannya. adanya indikasi kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan, selain itu menunjukkan bahwa motivasi yang diberikan Pimpinan UD. Sriwahyuni Ukir belum cukup untuk mendorong semangat kerja masing-masing karyawan, meningkatnya motivasi akan berdampak pada peningkatan kepuasan kerja dan semakin baik motivasi yang diberikan atasan, akan berdampak pada tingginya tingkat kepuasan kerja karyawan dan lingkungan kerja yang tidak nyaman yang menyebabkan karyawan tidak betah bekerja dan hal tersebut membuat karyawan tidak semangat bekerja sehingga mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan.

Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang penting karena kepuasan merupakan 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 (2019). Sikap tersebut dapat berupa sikap positif yang berarti karyawan atau anggota organisasi puas atau justru negatif yang berarti ia tidak puas terhadap segala aspek pekerjaan baik itu dari situasi kerja, beban tugas, imbalan, risiko, dan sebagainya. menurut Afandi (2018) sikap kerja atau *job satisfaction* adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang

menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Dengan kata lain, kepuasan kerja merupakan perbandingan antara kontribusi dan imbalan yang ia dapatkan berdasarkan pendapat subjektif dari karyawan sendiri. Menurut Handoko (2020) kepuasan kerja adalah pendapat karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja juga berhubungan dengan rasa memiliki dan loyalitas karyawan karena merupakan pandangan afeksi atau perasaan mereka mengenai organisasi atau perusahaan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, baik kepuasan organisasi maupun kepuasan individu. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu (1). komunikasi (atasan dan karyawan harus menciptakan komunikasi yang baik, dengan adanya komunikasi yang baik maka akan mempermudah dalam menjalankan tugas perusahaan), (2). motivasi (jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dan luar, maka akan mempengaruhi seseorang menjadi lebih giat dalam bekerja dan melakukan sesuatu yang lebih baik), (3). Lingkungan Kerja (Karyawan yang bekerja didalam perusahaan umumnya membutuhkan suasana kerja yang kondusif agar tercipta kepuasan kerja).

Variabel pertama yang mempengaruhi kepuasan yaitu komunikasi, Komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk menciptakan hubungan antara atasan dengan bawahan. Komunikasi tersebut dapat terjadi secara horizontal (komunikasi antar orang-orang yang

mempunyai kedudukan sama) dan komunikasi vertikal (komunikasi antara orang-orang yang mempunyai tingkat kedudukan yang berbeda). Komunikasi yang berlangsung tersebut harus mudah di mengerti dengan benar dan tepat sasaran oleh atasan maupun bawahan, dengan menggunakan komunikasi tertulis, komunikasi lisan dan komunikasi non verbal. Komunikasi sangat penting dan merupakan kunci pembuka dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Wulandari (2018) komunikasi sangat penting untuk menjalin hubungan kerja sama antara manusia yang terlibat dalam perusahaan dan mempunyai pengaruh sangat besar dalam proses pencapaian tujuan perusahaan. Peranan komunikasi dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan sangat penting karena sistem komunikasi yang baik akan memberikan kepuasan kerja karyawan dan meningkatkan produktivitas karyawan. Selain itu menurut Rivaldo (2021) Komunikasi merupakan sebuah pentransferan makna maupun pemahaman makna kepada orang lain dalam bentuk lambang-lambang, simbol, atau bahasa-bahasa tertentu sehingga orang yang menerima informasi memahami maksud dari informasi tersebut. Dengan komunikasi seseorang dapat menyampaikan keinginan yang terpendam dalam hatinya kepada orang lain, baik melalui suara, bahasa tubuh, atau isyarat dan sebagainya. Semakin lancar dan cepat komunikasi yang dilakukan, akan semakin cepat pula terjalinnya hubungan kerja

Ulfa, dkk (2021) menyatakan bahwa komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, selain itu, hasil penelitian Dinayanti, dkk (2021) dan Khulfatyah

(2019) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Tetapi, berbeda dengan Anandita, dkk (2021) menyatakan bahwa Komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

Variabel yang kedua yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu Motivasi. Motivasi kerja merupakan hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat serta antusias mencapai hasil yang optimal Hartatik (2018). Hal yang dimaksud ini adalah gejala proses mental, seperti kognitif proses mental kognitif (akal) atau afeksi (perasaan). Spesifiknya, motivasi termasuk ke dalam proses mental atau gejala jiwa konasi yang berarti kehendak atau kemauan seseorang. Dengan demikian motivasi juga dapat dikatakan sebagai proses mental seseorang yang memiliki kehendak atau kemauan untuk melakukan suatu hal.

Fahmi (2018) motivasi adalah suatu set atau kumpulan perilaku yang memberikan landasan bagi seseorang untuk bertindak dalam suatu cara yang diarahkan pada tujuan spesifik tertentu (*specific goal/directed way*). Disebut perilaku karena seseorang yang termotivasi hanya dapat diamati secara langsung dari tingkah lakunya. Proses mental konasi seseorang akan mencoba memunculkan suatu sikap melalui jalan tertentu yang dalam konteks ini adalah karena memiliki motif, setelah konasi memproses motif tersebut maka munculah sikap termotivasi yang selanjutnya akan ditunjukkan pada perilaku nyata yang termotivasi.

Sumardjo dan Priansa (2018) motivasi kerja adalah perilaku dan faktor-faktor yang mempengaruhi pegawai untuk menunjukkan intensitas individu,

arah, dan ketekunan sebagai upaya mencapai tujuan organisasi. Artinya, motivasi tidak hanya dapat datang dari diri individu saja, melainkan terdapat faktor dari luar yang mampu merangsangnya pula. Seperti yang diungkapkan oleh Winardi (2018) bahwa motivasi merupakan hasil sejumlah proses baik internal maupun eksternal bagi seorang individu sehingga menimbulkan sikap antusiasme dan semangat dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.

Widya Parimita, dkk (2018) menunjukkan bahwa motivasi terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja. Selain itu hasil penelitian Putra (2019) dan Rivaldo (2020) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Tetapi, berbeda dengan Mappamiring (2020) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh negatif tidak signifikan. Berarti Motivasi Kerja tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

Variabel ketiga yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu Lingkungan kerja. Lingkungan kerja berperan penting untuk menciptakan dan meningkatkan kepuasan kerja para pegawai. Pegawai yang puas akan lebih loyal terhadap organisasi, sehingga dengan demikian pegawai dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Lingkungan kerja adalah segala hal yang melingkupi tempat bekerja karyawan dan dapat mempengaruhi cara dan pekerjaan yang sedang dilakukan. Seperti yang diungkapkan oleh Aoliso dan Lao (2018) lingkungan kerja perusahaan merupakan suatu faktor yang mendukung terciptanya kepuasan kerja karyawan. Kondisi kerja yang baik akan sangat besar pengaruhnya dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan, karena

lingkungan kerja yang baik

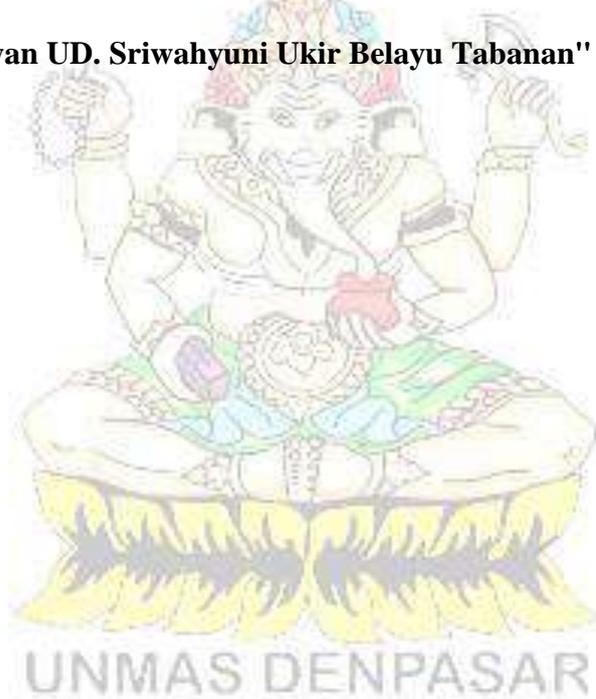
berperan penting dalam mengurangi suasana lelah serta dapat menghilangkan atau paling sedikit mengurangi rasa jenuh. Sebaliknya lingkungan kerja yang buruk akan mempengaruhi pekerjaan menjadi menurun, karena karyawan merasa terganggu dalam pekerjaan.

Segala sesuatu yang dicakup tidaklah terbatas pada benda dan orang-orang di sekitar saja, akan tetapi mencakup berbagai suasana dan faktor lain yang menaungi pekerja. Seperti yang diungkapkan oleh Sukanto & Indryo (2018) bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dalam bekerja meliputi pengaturan penerangan, pengontrolan suara gaduh, pengaturan kebersihan tempat kerja dan pengaturan keamanan tempat kerja. Sementara itu menurut Afandi (2018) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya *air conditioner* (AC), penerangan yang memadai sebagainya. Dengan kata lain, contoh konkret dari pengondisian lingkungan kerja yang baik adalah dengan memastikan udara segar menggunakan perangkat AC, memasang lampu yang cukup terang, dan sebagainya. Efendi (2018), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja atau karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Artinya, segala peralatan yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan serta metode yang digunakan.

Dewi Andriany (2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. selain itu Ade Irma, Yusuf

(2020) dan Alvina (2018) menyatakan bahwa Lingkungan Kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. Tetapi, berbeda dengan Marta dan Budi (2019) menyatakan lingkungan kerja yang berupa fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi, peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **"Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan kerja Pada karyawan UD. Sriwahyuni Ukir Belayu Tabanan"**



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan UD. Sriwahyuni Ukir Belayu Tabanan?
2. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan UD. Sriwahyuni Ukir Belayu Tabanan?
3. Apakah Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan Kerja karyawan UD. Sriwahyuni Ukir Belayu Tabanan?

## 1.3 Tujuan penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai pengaruh komunikasi, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan UD. Sriwahyuni Ukir Belayu Tabanan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan UD. Sriwahyuni Ukir belayu Tabanan.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan UD. Sriwahyuni Ukir Belayu Tabanan.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

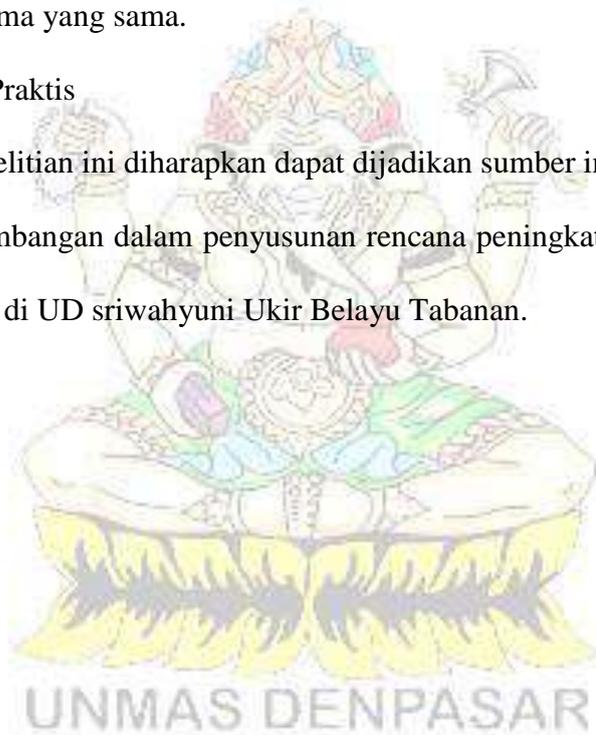
Manfaat penelitian ini dibagi menjadi 2, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah, serta sebagai tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian dengan tema yang sama.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi, masukan dan pertimbangan dalam penyusunan rencana peningkatan kepuasan kerja karyawan di UD Sriwahyuni Ukir Belayu Tabanan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori Dua Faktor (*Two factors theory*)

Teori Dua Faktor juga dikenal sebagai teori motivasi Herzberg atau teori

*hygiene-motivator*. Teori ini dikembangkan oleh Herzberg (1923-2000), seorang psikolog asal Amerika Serikat. Ia dianggap sebagai salah satu pemikir besar dalam bidang manajemen dan teori motivasi. Herzberg mengemukakan teori motivasi berdasar teori dua faktor yaitu faktor *hygiene* dan *motivator* serta membagi kebutuhan Maslow menjadi dua bagian yaitu kebutuhan tingkat rendah (fisik, rasa aman, dan sosial) dan kebutuhan tingkat tinggi (prestise dan aktualisasi diri) serta mengemukakan bahwa cara terbaik untuk memotivasi individu adalah dengan memenuhi kebutuhan tingkat tingginya.

Teori ini menghubungkan faktor-faktor intrinsik dengan kepuasan kerja dan mengaitkan faktor-faktor ekstrinsik dengan kepuasan kerja. Faktor-faktor ekstrinsik meliputi upah, jaminan pekerjaan, kondisi kerja, status, prosedur pekerjaan, kualitas pengawasan dan hubungan antar pribadi diantara rekan kerja, atasan dan bawahan. Sedangkan faktor-faktor intrinsik antara lain prestasi (*achievement*), pengakuan (*recognition*), tanggung jawab (*responsibility*), kemajuan (*advancement*), pekerjaan itu sendiri dan kemungkinan untuk berkembang.

Teori dua faktor dibagi menjadi dua, yaitu:

1. *Hygiene Factors*

Hygiene factors (faktor kesehatan) adalah faktor pekerjaan yang penting untuk adanya motivasi di tempat kerja. Faktor ini tidak mengarah pada kepuasan positif untuk jangka panjang. Tetapi jika faktor-faktor ini tidak hadir, maka muncul ketidakpuasan. Faktor ini adalah faktor ekstrinsik untuk bekerja. Faktor higienis juga disebut sebagai *dissatisfiers* atau faktor pemeliharaan yang diperlukan untuk menghindari ketidakpuasan. *Hygiene factors* (faktor kesehatan) adalah gambaran kebutuhan fisiologis individu yang diharapkan untuk dipenuhi. *Hygiene factors* (faktor kesehatan) meliputi gaji, kehidupan pribadi, kualitas supervisi, kondisi kerja, jaminan kerja, hubungan antar pribadi, kebijaksanaan dan administrasi perusahaan.

2. *Motivation Factors*

Faktor motivasi harus menghasilkan kepuasan positif. Faktor-faktor yang melekat dalam pekerjaan dan memotivasi karyawan untuk sebuah kinerja yang unggul disebut sebagai faktor pemuas. Karyawan hanya menemukan faktor-faktor intrinsik yang berharga pada *motivation factors* (faktor pemuas). Para motivator melambangkan kebutuhan psikologis yang dirasakan sebagai manfaat tambahan. Faktor motivasi dikaitkan dengan isi pekerjaan mencakup keberhasilan, pengakuan, pekerjaan yang menantang, peningkatan dan pertumbuhan dalam pekerjaan. *Motivator factor*

berhubungan dengan aspek – aspek yang terkandung dalam pekerjaan itu sendiri. Jadi berhubungan dengan *job content* atau disebut juga sebagai aspek intrinsik dalam pekerjaan. Faktor – faktor yang termasuk di sini adalah :

- (1) *Achievement* (keberhasilan menyelesaikan tugas)
- (2) *Recognition* (penghargaan)
- (3) *Work it self* (pekerjaan itu sendiri)
- (4) *Responsibility* (tanggung jawab)
- (5) *Possibility of growth* (kemungkinan untuk mengembangkan diri)
- (6) *Advancement* (kesempatan untuk maju)

Teori dua faktor Herzberg pada penelitian ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja pada karyawan menjadi salah satu faktor penting agar karyawan semakin giat bekerja sehingga produktivitas kerja karyawan meningkat, Komunikasi berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan apabila atasan mampu menciptakan hubungan komunikasi yang baik kepada karyawan maka karyawan akan merasa nyaman dan menjadi lebih giat dalam bekerja dan dapat meminimalisir *miss communication* dalam bekerja. Motivasi kerja yang baik sangat berpengaruh pada kepuasan kerja pada karyawan, motivasi yang dapat di berikan pada karyawan ialah penghargaan atas prestasi kerja karyawan dimana perusahaan dapat mengadakan acara penghargaan khusus bagi karyawan yang teladan, hal tersebut tidak hanya memotivasi mereka yang menerima penghargaan untuk mempertahankan kinerja unggul mereka. Tapi, karyawan yang lain

juga bersemangat untuk memperbaiki diri untuk mendapatkan penghargaan tersebut. Lingkungan kerja yang baik, nyaman dan memadai juga berdampak positif terhadap kepuasan kerja karyawan, perusahaan harus dapat melengkapi karyawan dengan tempat, peralatan dan sumber daya yang mereka butuhkan untuk bekerja efektif. Jika tidak tersedia maka kemungkinan mengalami kesulitan dalam melakukan pekerjaan rutin dan membuat mereka tidak puas dan mungkin juga stress.

Teori ini juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan akan tercapai jika suatu organisasi dapat memberikan kebutuhan dan motivasi kepada karyawan dengan baik, sedangkan variabel komunikasi, motivasi, dan lingkungan kerja menjadi faktor penentu. Semakin tinggi faktor penentu maka semakin tinggi juga produktivitas dan kepuasan karyawannya. Sehingga keinginan karyawan untuk *resign* atau keluar dari perusahaan menjadi lebih rendah.

## 2.1.2 Komunikasi

### 1. Konsep Komunikasi

Saputra & Turnip (2018) komunikasi didefinisikan suatu proses pertukaran atau penyampaian informasi dan pendapat dari pengirim pesan kepada penerima pesan dengan peralatan sebagai komunikasi secara lisan maupun tertulis. Setiap individu di organisasi dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan tepat maka haruslah memiliki suatu sistem komunikasi yang terbina dengan baik sehingga pimpinan akan mudah dalam menjalankan fungsi manajemen seperti fungsi *actuating*, *organizing*, *controlling* dan *planning* secara baik dengan bawahannya.

Rialmi & Morsen (2020) komunikasi adalah peristiwa sosial yang sangat dominan yang terjadi antar manusia untuk berinteraksi. Dengan adanya komunikasi yang baik dalam suatu kelompok akan memperlancar suatu proses tercapainya suatu tujuan. Oleh karena itu, komunikasi diharapkan efektif sesuai dengan tujuan suatu kelompok tersebut. Menurut Anandita (2021) pada hakikatnya proses komunikasi mengacu pada proses penyampaian pemikiran berupa informasi, wawasan dan bentuk pemikiran lainnya. Perasaan bisa berupa percaya diri, kepastian, keraguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, dan kegembiraan yang timbul dari diri seseorang. Sedangkan menurut Dewi (2021) menegaskan bahwa dalam melakukan komunikasi hendaknya menggunakan bahasa yang mudah dimengerti karena komunikasi juga dapat diartikan sebagai penyampaian informasi, ide-ide diantara para anggota untuk mencapai suatu tujuan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses dimana komunikator menyampaikan pesan yang berupa ide, gagasan, pemikiran kepada komunikan melalui media tertentu yang efisien untuk memberikan pengertian atau makna yang sama terhadap komunikan sehingga komunikan memperoleh pengaruh dan mengalami perubahan tingkah laku yang sesuai dengan komunikator.

## **2. Manfaat Komunikasi**

Berikut tujuan serta manfaat dari komunikasi yang dinyatakan oleh Julita & Arianty (2019) antara lain :

1. Sebagai sarana untuk meningkatkan kemampuan manajerial dan hubungan sosial.
2. Menyampaikan dan atau menerima informasi.
3. Menyampaikan dan menjawab pertanyaan.
4. Mengubah perilaku (pola pikir, perasaan, dan tindakan) melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.
5. Mengubah keadaan sosial.
6. Dua hal yang dapat mengubah perilaku dan keadaan sosial adalah komunikasi dan pengambilan keputusan.

### **3. Faktor Komunikasi**

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi menurut Lahey brainly (2018), adalah :

- a. Faktor teknik
- b. Fsktor perilaku
- c. Faktor situasional
- d. Keterbatasan waktu
- e. Jarak psikologis/status dan lingkungan yang tidak mendukung

### **4. Indikator Komunikasi**

Komunikasi diukur menggunakan indikator menurut Ginting (2018) antara lain:

1. Persepsi

Komunikasi harus dapat memprediksi apakah pesan-pesan yang akan disampaikan dapat diterima oleh penerima pesan. Audiens sebagai penerima pesan lalu akan mengantisipasi reaksi komunikator untuk

menyusun pesan penyesuaian untuk menghindari kesalahfahaman dalam komunikasi tersebut.

## 2. Ketepatan

Secara umum audiens mempunyai suatu kerangka berfikir. Agar komunikasi yang dilakukan mencapai sasaran, maka seseorang perlu mengekspresikan sesuatu sesuai dengan apa yang ada dalam kerangka berfikir mereka, apabila hal itu diabaikan, maka yang muncul adalah *miss communication*.

## 3. Kredibilitas

Dalam berkomunikasi komunikator perlu memiliki suatu keyakinan bahwa para audiens adalah orang-orang yang dapat dipercaya. Demikian jugasebaliknya, komunikator harus mempunyai suatu keyakinan akan inti pesan dan maksud yang ingin mereka sampaikan.

## 4. Pengendalian

Dalam berkomunikasi, *audiens* akan memberikan suatu reaksi atau tanggapan terhadap pesan yang disampaikan. Reaksi mereka dapat membuat komunikator tertawa, menangis, bertindak, mengubah pikiran, atau lemah lembut. Hal ini ditentukan oleh intensitas reaksi yang dilontarkan audiens terhadap apa yang disampaikan oleh komunikator. Sebaliknya reaksi audiens tergantung pada berhasil atau tidaknya komunikator mengendalikan audiensnya saat melakukan komunikasi.

## 5. Keharmonisan

Komunikator yang baik tentu akan selalu dapat menjaga hubungan

yang baik dengan audiens sehingga komunikasi dapat berjalan lancar dan mencapai tujuannya.

Sedangkan menurut Menurut Nisa (2019) terdapat indikator-indikator dalam yang perlu diperhatikan dalam melakukan komunikasi yaitu :

1. Pemahaman

Pemahaman ialah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator.

2. Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak.

3. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya.

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.

### **2.1.3 Motivasi**

#### **1. Konsep Motivasi**

Lestari (2018) Motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain atasan, sarana fisik, kebijaksanaan, peraturan, imbalan jasa uang dan non uang, jenis pekerjaan dan tantangan. Mubaroqah (2020) Motivasi merupakan hal penting bagi organisasi, karena sebagai penyebab dan pendukung perilaku manusia agar mau bekerja giat dan antusias dalam mencapai hasil yang optimal sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan sebelumnya.

Menurut Hasibuan (2018) “Mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan”.

Dari pendapat-pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan dorongan kepada seseorang agar mempunyai rasa gairah yang tinggi sehingga semangat dalam menyelesaikan tugasnya untuk mencapai suatu tujuan.

#### **1. Tujuan Motivasi**

Tujuan pemberian motivasi bagi seorang karyawan selain memberikan keuntungan karyawan itu sendiri juga memberikan keuntungan kepada organisasi. Hasibuan (2018) mengemukakan beberapa tujuan pemberian motivasi, sebagai berikut:

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

## 2. Metode-Metode Motivasi

Motivasi memiliki dua metode yaitu motivasi langsung dan motivasi tidak langsung Hasibuan (2018), sebagai berikut:

### 1. Motivasi langsung (*Direct Motivation*)

Motivasi langsung adalah motivasi (materiil & nonmateriil) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya. Jadi sifatnya khusus seperti memberikan pujian, penghargaan, bonus, dan bintang jasa.

### 2. Motivasi Tidak Langsung (*Indirect Motivation*)

Motivasi tak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas- fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja/kelancaran tugas, sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya. Motivasi tidak langsung ini besar

pengaruhnya untuk merangsang semangat kerja karyawan, sehingga produktivitas kerja meningkat..



### 3. Indikator Motivasi

Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktifitas tertentu. Adapun indikator motivasi kerja menurut Munawar (2019) meliputi yaitu :

1. Kerja keras  
yaitu melakukan kegiatan dengan segenap kemampuan yang dimiliki.
2. Orientasi masa depan  
yaitu menafsirkan yang akan terjadi kedepan dan rencana akan hal tersebut.
3. Tingkat cita-cita yang tinggi  
yaitu memiliki ambisi yang lebih baik.
4. Orientasi tugas / sasaran  
yaitu selalu berorientasi pada hasil pekerjaan yang berkualitas.
5. Usaha untuk maju  
yaitu melakukan kegiatan-kegiatan untuk memperoleh tujuan.
6. Ketekunan  
yaitu melakukan segala pekerjaan dengan rajin dan bersungguh-sungguh.
7. Rekan kerja yang di pilih  
yaitu memilih rekan kerja yang dapat diajak kerja sama untuk mencapai tujuan.
8. Pemanfaatan waktu

yaitu menggunakan waktu dengan baik dalam menyelesaikan segala pekerjaan.

Hasibuan (2019) menyatakan terdapat faktor yang berperan sebagai *satisfiers* atau *motivators* yang dapat dijadikan sebagai indikator motivasi kerja yang di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Prestasi (*Achievement*)

Kebutuhan akan prestasi akan mendorong seseorang untuk mengembangkan kreativitas dan mengarahkan semua kemampuan serta energi yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang optimal.

2. Pengakuan (*Recognition*)

Pengakuan artinya karyawan memperoleh pengakuan dari pihak perusahaan bahwa ia adalah orang yang berprestasi dan diberi penghargaan. Pengakuan dapat diperoleh melalui kemampuan dan prestasi sehingga terjadi peningkatan status individu.

3. Pekerjaan itu sendiri (*The work it self*)

Untuk mencapai hasil karya yang baik, diperlukan orang-orang yang memiliki kemampuan yang tepat. Ini berarti bahwa diperlukan suatu program seleksi yang sehat dalam merekrut karyawan sesuai pada kemampuannya.

4. Tanggung jawab (*Responsibility*)

Tanggung jawab adalah keterlibatan individu dalam usaha-usaha di setiap pekerjaan, seperti kesanggupan dan penguasaan diri sendiri dalam menyelesaikan pekerjaannya.

#### 5. Kemajuan (*Advancement*)

Untuk meningkatkan hasil kinerja karyawan maka pemimpin perlu memberikan pelatihan kepada karyawan agar karyawan terus berinisiatif untuk mengembangkan wawasannya dalam bekerja dan bertanggung jawab atas pekerjaannya.

#### 6. Pengembangan potensi individu (*The possibility of growth*)

Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan.

### 2.1.4 Lingkungan Kerja

#### 1. Konsep Lingkungan Kerja

Saputra (2022) Lingkungan Kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan Sedangkan Menurut Sukanto dan Indryo (2018) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dalam bekerja meliputi pengaturan penerangan, pengontrolan suara gaduh, pengaturan kebersihan tempat kerja dan pengaturan keamanan tempat kerja.

Lingkungan kerja menurut Afandi (2018) adalah sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembaban, penilasi, penerangan, kebersihan tempat kerja, dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang pekerja, metode

kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.

Dari pendapat-pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan suasana dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya yang mempengaruhi dalam menjalankan tugas seperti keadaan Lingkungan kerja yang kondusif, nyaman memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal.

## **2. Jenis-jenis Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja yang ada didalam sebuah perusahaan sangat penting untuk mendapatkan perhatian oleh para pimpinan perusahaan karena lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman akan memberikan pengaruh terhadap efektivitas dan produktivitas karyawan yang ada di perusahaan tersebut. Menurut Hutagalung (2022) lingkungan kerja terbagi menjadi dua bagian, yaitu:

### **1. Lingkungan Kerja Fisik**

- a. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung., lingkungan kerja fisik dibagi menjadi dua kategori, yaitu: Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan, seperti: pusat kerja, kursi, meja, dan sebagainya.
- b. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya:

temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

## 2. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan.

## 3. Manfaat Lingkungan Kerja

Mahmudah Enny (2019) manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Yang artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standart yang benar dan dalam skala waktu yang ditentukan. Prestasi kerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan, dan tidak akan menimbulkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi.

## 4. Indikator Lingkungan Kerja

Mayana (2022) indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

### 1. Suasana kerja

Suasana kerja adalah kondisi disekitar karyawan yang sedang dilakukannya pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri.

## 2. Hubungan antar rekan kerja

Hubungan antar rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan kerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam suatu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja.

## 3. Hubungan antara bawahan dengan pimpinan

Hubungan antara bawahan dengan pimpinan yaitu hubungan dengan karyawan yang baik dan harmonis dengan pimpinan tempat kerja. Hubungan yang baik dan harmonis dengan pimpinan tempat kerja merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

## 4. Tersedianya fasilitas kerja

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap atau sesuai. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru mendapatkan salah satu penunjang proses dalam bekerja.

Sedangkan Indikator lingkungan kerja menurut Afandi (2018) sebagai berikut:

### 1. Pencahayaan

Cahaya penerangan yang cukup memancarkan dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para karyawan, karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat lebih sedikit membuat kesalahan dan matanya tak lekas menjadi lelah.

## 2. Warna

Merupakan salah satu faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para karyawan, khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruang dan alat-alat lainnya kegembiraan dan ketenangan bekerja para karyawan akan terpelihara.

## 3. Udara

Mengenai faktor udara ini, yang sering sekali adalah suhu udara dan banyaknya uap air pada udara itu.

## 4. Suara

Untuk mengatasi terjadinya kegaduhan, perlu kiranya meletakkan alat-alat yang memiliki suara yang keras, seperti mesin ketik pesawat telepon, parkir motor, dan lain-lain. Pada ruang khusus, sehingga tidak mengganggu pekerja lainnya dalam melaksanakan tugasnya.

### 2.1.5 Kepuasan Kerja

#### 1. Konsep Kepuasan

Edy Sutrisno (2019) 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. Menurut Bhastary (2020) Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang dirasakan oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Kepuasan kerja akan menciptakan

perasaan menyenangkan yang akan membuat karyawan termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sebaliknya apabila karyawan merasa tidak puas, karyawan akan bermalas-malasan dalam melaksanakan tugasnya sehingga tidak akan mencapai tujuan perusahaan. Ketidakpuasan dalam kerja akan dapat menimbulkan perilaku agresif, atau sebaliknya akan menunjukkan sikap menarik diri dari kontak dengan lingkungan sosialnya. Misalnya, dengan mengambil sikap berhenti dari perusahaan, suka bolos, dan perilaku lain yang cenderung bersifat menghindari dari aktivitas organisasi. Bentuk perilaku agresif, misalnya melakukan sabotase, sengaja membuat kesalahan dalam kerja, menentang atasan, atau sampai pada aktivitas pemogokan

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja karyawan merupakan masalah penting yang diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan dan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi. Pekerja dengan tingkat ketidakpuasan yang tinggi lebih mungkin untuk melakukan sabotase dan agresif

## **2. Manfaat Kepuasan Kerja**

Nitisemito (2019) berpendapat bahwa apabila suatu perusahaan mampu mempengaruhi kepuasan kerja, maka perusahaan tersebut akan memperoleh banyak manfaat yang di antaranya adalah sebagai berikut.

### **1. Pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan.**

Di samping manfaat mentah-mentah dari pekerjaan yang lebih cepat diselesaikan, hal tersebut juga akan sangat berperan dalam

pengurangan beban kerja (karena telah terlesaikan tepat waktu tanpa menyita waktu lebih).

2. Kerusakan akan dapat dikurangi.

Kerusakan dapat dikurangi dengan maksud pekerjaan yang memiliki risiko dapat dikurangi sehingga dapat membuat kepuasan karyawan dalam bekerja.

3. Absensi dapat diperkecil.

Kepuasan kerja karyawan sangat berpengaruh pada absensi di mana jika kepuasan kerja karyawan tinggi tingkat absensi akan terus turun dikarenakan karyawan bersemangat.

4. Perpindahan karyawan dapat diperkecil.

Perpindahan karyawan diperkecil dikarenakan karyawan merasa puas dan senang dengan pekerjaan yang dilakukan.

5. Produktivitas kerja dapat ditingkatkan.

Produktivitas kerja dapat meningkat dikarenakan adanya semangat kerja yang dipacu kepuasan kerja karyawan yang terbilang tinggi.

### 3. Faktor-faktor Kepuasan kerja

Sutrisno (2019) beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut.

1. Kesempatan untuk maju.

Dalam hal ini ada hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

2. Keamanan kerja.

Faktor ini disebut sebagai penunjang Kepuasan Kerja, baik bagi

karyawan. keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan saat kerja.

3. Gaji/upah.

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

4. Perusahaan dan Manajemen.

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

5. Pengawasan Sekaligus atasannya.

Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *turn over*.

6. Faktor instrisik dari pekerjaan.

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

7. Kondisi kerja.

Termasuk di sini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.

8. Aspek sosial dalam pekerjaan.

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

9. Komunikasi yang lancar.

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

10. Fasilitas yang memadai.

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

**4. Indikator Kepuasan Kerja**

Pengukuran kepuasan kerja haruslah dilakukan secara objektif melalui analisis dan pengenalan gejala konkret yang menjadi indikasi adanya kepuasan itu sendiri. Menurut Afandi (2018) indikator-indikator kepuasan kerja di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Pekerjaan

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

2. Upah/Gaji

Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

3. Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan.

#### 4. Pengawas

Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

#### 5. Rekan Kerja

Rekan kerja yang saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Sedangkan Menurut Tarigan (2019) ada beberapa indikator untuk mengukur kepuasan kerja yaitu :

##### 1. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan, dan ketertiban.

##### 2. Moral Kerja

Moral Kerja merupakan kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan baku mutu yang ditetapkan.

##### 3. Turnover

Turnover merupakan aliran pergantian pegawai atau keluar masuknya pegawai dalam suatu organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja suatu organisasi.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

### 2.2.1 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja

1. Penelitian yang dilakukan Putra dan Adnyani, (2019). Meneliti tentang "Pengaruh komunikasi, Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Ramada Bintang Bali".

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, uji validitas dan uji reliabilitas, Uji asumsi klasik, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji Heterokedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin baik komunikasi yang terjadi, semakin kuat budaya organisasi yang terbentuk dan semakin baik kondisi lingkungan kerja di Hotel Ramada Bintang Bali Resort and Spa maka akan semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan pegawai. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diuraikan perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dan jumlah variabel bebas yang digunakan.

2. Penelitian dilakukan oleh Nanda dan Ina (2020). Meneliti Tentang "Pengaruh Komunikasi Kerja, Kepemimpinan Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Bumi Sari Prima Medan" Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, Uji Koefisien Determinasi, Uji F, Uji t. Berdasarkan hasil penelitian pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa Komunikasi 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. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diuraikan perbedaannya

yaitu pada tempat penelitian dan jumlah variable bebas yang digunakan.

3. Penelitian dilakukan oleh Aprillina dan Ismail (2021). Meneliti tentang "Pengaruh komunikasi, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. Kreasicipta Aksesdasisindo Jakarta" Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial komunikasi, lingkungan kerja, dan beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sedangkan secara bersama-sama komunikasi, lingkungan kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diuraikan perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dan jumlah variable bebas yang digunakan.
4. Penelitian dilakukan oleh Purnawati, dkk (2021). Meneliti tentang "Pengaruh Komunikasi, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Di Mizu Villa" Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil temuan penelitian maka dapat disimpulkan, yaitu: komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, yang artinya semakin baik komunikasi yang terjadi di Mizu Villa maka semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan pegawai. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diuraikan perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dan jumlah variable bebas yang digunakan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Sarlita dan Dewi (2019). Meneliti tentang “Pengaruh komunikasi, Budaya Organisasi Dan Lingkungan kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja karyawan Ramada Bintang Bali” Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diuraikan perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dan jumlah variable bebas yang digunakan.

### **2.2.2 Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Adrian, dkk (2022). Meneliti tentang "Pengaruh Motivasi Kerja, Iklim Organisasi, dan Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Hypermart Bengkulu" Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji instrument, uji asumsi klasik, analisis tanggapan responden, analisis regresi linier berganda, koefisien determinan, dan juga uji hipotesis. berdasarkan hasil penelitian yaitu motivasi kerja, iklim organisasi, dan kepemimpinan secara bersama –sama atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja Berdasarkan penelitian tersebut dapat diuraikan perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dan jumlah variable bebas yang digunakan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Toni, dkk (2022). Meneliti tentang "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja" Teknik analisis data yang digunakan

yaitu Hierarchical Regression Analysis dan diperkuat dengan uji sobel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, Kepuasan kerja memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan (Partial Mediation). Berdasarkan penelitian tersebut dapat diuraikan perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dan jumlah variabel bebas yang digunakan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2020). Meneliti tentang "Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Unit Pengelola Kegiatan (UPK) Kecamatan Parengan, Kabupaten Tuban". Teknik analisis data yang digunakan analisis linier berganda. hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan UPK kecamatan Parengan. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan UPK kecamatan Parengan. Kompensasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan UPK kecamatan Parengan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diuraikan perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dan jumlah variable bebas yang digunakan.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Rizqi (2019). Meneliti tentang "Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan Puskesmas Maleber Kabupaten Kuningan". Teknik analisis

data analisis linier berganda, uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diuraikan perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dan jumlah variable bebas yang digunakan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Irma dan Muhammad (2020) Meneliti tentang “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Bima” Teknik analisis data yang digunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi sederhana, korelasi sederhana, uji determinasi dan uji t (uji t dua pihak). Berdasarkan hasil penelitian maka dapat di ambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Bima. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diuraikan perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dan jumlah variable bebas yang digunakan.

### **2.2.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

1. Penelitian dilakukan oleh Yuliantini, Santoso (2020). Meneliti tentang "Pengaruh lingkungan Kerja, motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Travelmart Jakarta Pusat". Teknik analisis data yang digunakan sampel jenuh. Hasil analisis dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat

diuraikan perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dan jumlah variable bebas yang digunakan.

2. Penelitian yang dilakukan Achmad, dkk (2020). Meneliti tentang "Dampak Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan Perusahaan Logistik". Teknik analisis data yang digunakan Uji reliabilitas, Uji Regresi Linier Berganda, uji R, uji t, Uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan motivasi kerja pengaruh positif dan signifikan, dan secara simultan lingkungan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diuraikan perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dan jumlah variable bebas yang digunakan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Yunsepa (2018). Meneliti tentang "Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pabrik SOGM Pada PT. Perkebunan Minanga Ogan Region Sumsel-lampung". Teknik analisis data yang digunakan model analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja, komunikasi, kompetensi dan kompensasi secara bersama-sama dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pabrik SOGM PT Minanga Ogan Region Sumsel-Lampung. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diuraikan perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dan jumlah variable bebas yang digunakan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Saragih (2019). Meneliti tentang “Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Unit Data Scientist Divisi Digital Service PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk”. Teknik analisis data yang digunakan analisis data deskriptif dan kuantitatif dengan menggunakan SPSS Versi 22. Dan metode analisis yang digunakan yaitu uji analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan Unit Data Scientist. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diuraikan perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dan jumlah variable bebas yang digunakan.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Denny dan Wibowo (2021). Meneliti Tentang “Pengaruh Lingkungan kerja, komunikasi Dan stres kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Rofina Indah Jaya”. Teknik analisis data yang digunakan pengujian verifikatif, pengujian reliabilitas Cronbach alpha dan probability sampling. Uji analisis regresi linier berganda, uji r, uji t, uji f untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja, komunikasi dan stres kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diuraikan perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dan jumlah variable bebas yang digunakan.