

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia memiliki posisi sangat strategis dalam organisasi, artinya unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Untuk itulah eksistensi sumber daya manusia dalam organisasi sangat kuat (Ida Respatiningsih, 2015). Sumber daya manusia merupakan salah satu factor yang ikut terlibat secara langsung dalam menjalankan kegiatan organisasi dan berperan penting dalam meningkatkan Kinerja organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan. Hal yang perlu diperhatikan adalah meningkatkan kemampuan dalam kualitas sumber daya manusia sehingga dapat menciptakan kinerja karyawan yang berprestasi.

Kinerja merupakan salah satu factor dalam keberhasilan perusahaan. Tuntutan atas kinerja yang tinggi memang sudah menjadi bagian dari sebuah organisasi. Kinerja bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tantangan melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya, Wibowo (2016). Kinerja diharapkan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik serta jumlah pekerjaan yang sesuai dengan standar. Penerapan kinerja karyawan dapat meningkatkan eksistensi perusahaan dan membantu perusahaan mencapai tujuannya dengan lebih efektif.

Suatu kinerja karyawan dapat memiliki dampak yang positif ataupun negative dalam berlangsungnya suatu perusahaan. Jika Kinerja Karyawan dalam suatu perusahaan baik akan dapat memaksimalkan produktivitas perusahaan, pencapaian target perusahaan, peningkatan nilai perusahaan serta tercapainya tujuan perusahaan. Akan tetapi, jika kinerja karyawan buruk akan berdampak buruk pula pada perusahaan seperti terhambatnya produktivitas perusahaan, 2 terhambatnya system komunikasi dalam perusahaan yang mengakibatkan koordinasi tidak berjalan dengan baik serta terhambatnya pencapaian tujuan perusahaan.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa factor salah satu factor tersebut adalah komunikasi dan kepuasan kerja karyawan. Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan factor yang sangat penting dalam menjalani interaksi antara satu dengan yang lainnya, apabila tidak adanya suatu komunikasi seluruh individu dalam organisasi tersebut tidak dapat mengetahui apa yang harus mereka lakukan untuk organisasinya, pemimpin tidak dapat menerima masukan informasi dan para penyedia tidak dapat memberikan intruksi.

Dalam melaksanakan pekerjaan, karyawan tidak lepas dari komunikasi dengan sesama rekan sekerja, dengan atasan dan dengan bawahan. Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan 5 kinerja karyawan. Melalui komunikasi, karyawan dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja. Komunikasi organisasi dalam prespektif subjektif adalah perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi

makna atas apa yang terjadi. Pada prespektif ini yang ditekankan adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara, dan mengubah organisasi. Sedangkan dalam definisi objektif adalah kegiatan penanganan pesan yang terkandung dalam suatu batas organisasi. Pada prespektif ini yang lebih ditekankan adalah pada komunikasi sebagai suatu alat yang memungkinkan orang beradaptasi dengan lingkungan mereka.

Fahmi (2016:163) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau maksud yang dilakukan melalui satu pihak atau seseorang kepada pihak atau orang lain baik dilakukan secara langsung atau melalui media. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gesture tubuh, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi nonverbal. Definisi komunikasi menurut Schramm (2012) tampak lebih cenderung mengarah pada sejauhmana keefektifan proses berbagi antarpelaku komunikasi.

Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang berhasil melahirkan kebersamaan (commonness), kesepahaman antara sumber (source) dengan penerima (audience)-nya. Menurutnya, sebuah komunikasi efektif apabila audience menerima pesan, pengertian dan lain-lain persis sama seperti apa yang dikehendaki oleh penyampain.

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Eslami dan Gharakhani (2012) menyatakan terdapat hubungan variabel kepuasan kerja dengan komitmen organisasional semakin tinggi kepuasan kerja seorang pegawai maka komitmen organisasional mereka semakin tinggi pula. Kepuasan kerja merupakan prediktor komitmen organisasional yang memiliki nilai signifikan positif (Azzem, 2010).

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil yang optimal ketika seorang merasakan kepuasan bekerja, tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menghasilkan tugas pekerjaannya. Kepuasan yang diterima dan dirasakan oleh seorang karyawan akan berpengaruh terhadap hasil yang diperoleh dari pekerjaannya. Dalam pekerjaan akan tercermin setiap sikap individu bentuk dari kepuasan kerja. Tingkat kepuasan akan berbeda – beda dari setiap individu berdasarkan nilai yang berlaku didalam dirinya. Dengan diperolehnya kepuasan kerja oleh karyawan baik itu dipemberian gaji yang sesuai, pekerjaan yang diberikan sesuai dengan keahliannya dan hubungan dengan atasan terjalin dengan baik, hal ini akan meningkatkan kinerja para karyawan (Luthans, 2014;98). Menurut Robbins dan Coulter (2010) kepuasan kerja merupakan sikap yang lazim yang ditunjukkan oleh seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan yang puas cenderung

lebih sering hadir di kantor, loyal terhadap organisasi, dan memiliki kinerja yang tinggi. Sikap kepuasan kerja dapat ditunjukkan melalui modal kerja, prestasi kerja maupun kedisiplinan. Kepuasan kerja juga dapat dicerminkan baik di dalam maupun luar pekerjaan.

**Tabel 1.1**

**Data Pemasangan Program IBSCORE PT USSI Dewata Teknologi Denpasar**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Kabupaten</b>	<b>Total Pemasangan</b>
2017	9 Kabupaten di Bali	38
2018	9 Kabupaten di Bali	35
2019	9 Kabupaten di Bali	52

Sumber Data Pemasangan PT USSI Dewata Teknologi Denpasar

Berdasarkan tabel 1.1 Data Pemasangan Program IBSCORE PT USSI Dewata Teknologi Denpasar memiliki target yaitu maksimal 50 pemasangan program pertahun. Kurangnya komunikasi dari atasan mengenai apa yang harus dilakukan dan kurangnya hubungan komunikasi dengan rekan kerja sehingga menyebabkan tidak adanya rasa saling mendukung dan memperhatikan antar rekan kerja yang dapat menimbulkan kurangnya kepuasan kerja.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT USSI Dewata Teknologi Denpasar ?

2. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT USSI Dewata Teknologi Denpasar ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT USSI Dewata Teknologi Denpasar ?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT USSI Dewata Teknologi Denpasar ?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang bisa diperoleh antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat mengkaji bahkan kajian teoritis yang mendukung penelitian lebih lanjut dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta memberikan kontribusi bagi penelitian selanjutnya, khususnya tentang pengaruh Komunikasi terhadap kinerja karyawan pegawai pada perusahaan atau lembaga lainnya.

2. Manfaat Praktis

Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama berada di bangku kuliah dalam dunia kerja. Dan diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi informasi yang berharga bagi perusahaan terutama dalam hal pengelolaan manajemen sumber daya

manusia dan segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek manajemen sumber daya manusia.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 *Goal-Setting Theory***

Menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Penelitian ini menggunakan teori penetapan tujuan (*goal-setting theory*) yang dikemukakan oleh Locke (1968) sebagai teori utama (*grand theory*). Teori penetapan tujuan merupakan salah satu bentuk teori motivasi yang didasari pada premis bahwa seseorang memiliki kebutuhan yang dapat diingat atau dipikirkan sebagai *outcomes* tertentu atau sasaran (*goals*) yang diharapkan dapat dicapai (Locke dan Bryan, 1968). Penetapan tujuan (*goal setting*) merupakan manajemen penetapan sasaran atau tujuan untuk keberhasilan mencapai kinerja (*performance*) (Davis, 1981 dalam Sekaran, 1992). Teori penetapan tujuan menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

### **2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sumber-sumber daya lainnya secara efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Stoner manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset paling berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Menurut Tjutju (2011), sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Betapapun modern teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang disiapkan, namun tanpa sumber daya manusia yang profesional semuanya menjadi tidak bermakna. Dengan demikian, unsur sumber daya manusia merupakan faktor kunci yang harus dipertahankan dalam menghadapi setiap tantangan dalam usaha untuk mewujudkan tujuan organisasi. Selain itu kedudukan sumber daya manusia pada posisi yang paling tinggi berguna untuk mendorong perusahaan menampilkan norma perilaku, nilai dan keyakinan sebagai sasaran penting dalam peningkatan kinerjanya. Oleh karena itu peningkatan kinerja karyawan menjadi fokus utama unit manajemen sumber daya manusia.

Menurut Eugene dalam Wibowo (2014) komunikasi adalah proses dalam pengaturan organisasi untuk memelihara agar manajemen dan para karyawan tetap tahu tentang bermacam-macam hal yang relevan. Sedangkan pendapat lain, Wibowo (2014) komunikasi merupakan proses dimana seseorang (komunikator) mengirimkan stimuli (biasanya dengan simbol-simbol verbal) untuk mengubah perilaku dari orang lain (komunikan). Menurut Wibowo (2014) komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang ke orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Wibowo (2014) memaknai komunikasi sebagai usaha untuk mendorong orang lain untuk menginterpretasikan pendapat seperti apa yang dikehendaki oleh orang yang mempunyai pendapat tersebut. Dengan komunikasi diharapkan diperoleh titik persamaan, saling pengertian. Komunikasi mengandung arti yang lebih luas daripada sekedar mengatakan atau menuliskan sesuatu, di dalamnya juga tercakup suatu pengertian. Dari pengertian maupun definisi Komunikasi para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa Komunikasi merupakan suatu proses dimana seseorang menyampaikan pesan atau informasi kepada orang lain dalam aktivitasnya.

Prihatsanti (2010) kepuasan kerja merupakan indikator dasar keberhasilan individu di tempat kerja yang telah dicapai dalam mempertahankan hubungan antara dirinya dan lingkungan kerja, yang terdiri dari kepuasan intrinsik dan ekstrinsik. Kepuasan kerja adalah

suatu persepsi reaksi emosional seseorang bahwa, apakah pekerjaannya memenuhi kebutuhan permintaan dan harus sesuai dengan kebutuhan pribadi. Dapat disimpulkan kepuasan kerja adalah perasaan dalam bekerja, kepuasan dapat dilihat sebagai hasil interaksi karyawan terhadap lingkungan kerjanya.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil yang optimal ketika seorang merasakan kepuasan bekerja, tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menghasilkan tugas pekerjaannya. Kepuasan yang diterima dan dirasakan oleh seorang karyawan akan berpengaruh terhadap hasil yang diperoleh dari pekerjaannya. Dalam pekerjaan akan tercemin setiap sikap individu bentuk dari kepuasan kerja. Tingkat kepuasan akan berbeda – beda dari setiap individu berdasarkan nilai yang berlaku didalam dirinya. Dengan diperolehnya kepuasan kerja oleh karyawan baik itu dipemberian gaji yang sesuai, pekerjaan yang diberikan sesuai dengan keahliannya dan hubungan dengan atasan terjalin dengan baik, hal ini akan meningkatkan kinerja para karyawan (Luthans, 2011;98). Kinerja juga dipandang sebagai fungsi dari intraksi antara kemampuan, motivasi dan kesempatan sehingga kinerja seseorang dipengaruhi oleh kepuasan-kepuasan kerja (Robbin, 2010;118).

Menurut Robbins dan Coulter (2010) kepuasan kerja merupakan sikap yang lazim yang ditunjukkan oleh seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan yang puas cenderung lebih sering hadir di

kantor, loyal terhadap organisasi, dan memiliki kinerja yang tinggi. Sikap kepuasan kerja dapat ditunjukkan melalui modal kerja, prestasi kerja maupun kedisiplinan. Kepuasan kerja juga dapat dicerminkan baik di dalam maupun luar pekerjaan.

Kinerja karyawan adalah hal yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan, maka dari itu kinerja karyawan harus ditingkatkan agar memberikan hasil yang maksimal bagi perusahaan. Kinerja karyawan itu sangat penting dalam suatu perusahaan sehingga memerlukan manajemen sumber daya manusia yang terencana, terarah, intensif dan efisien. Manajemen sumber daya manusia diharapkan kinerja karyawan dapat meningkat untuk memenuhi tujuan perusahaan. Berbagai cara dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan meskipun cara dari satu perusahaan dengan perusahaan lain berbeda-beda. Upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan akan berdampak terhadap produktivitas perusahaan (Jacqueline et al. 2011).

Gupta dan Sharon (2013), menjelaskan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan karyawan yang mempunyai kinerja (*job performance*) yang tinggi. Karen et al (2011), menyatakan kinerja adalah tingkat prestasi seseorang atau karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan yang dapat meningkatkan produktivitas. Penelitian yang dilakukan Jacqueline et al (2011), menyatakan kinerja adalah

hasil kerja selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standar, target atau kriteria yang telah disepakati bersama. Mangkunegara (2012:9) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Studi empiris yang dilakukan oleh Necdet dan Halil (2013), menyatakan bahwa kurangnya kinerja karyawan cukup banyak, sehingga waktu untuk memberikan dukungan ataupun dorongan kepada rekan kerja hampir tidak ada.

### **2.1.3 Komunikasi**

#### **1). Pengertian Komunikasi**

Manusia dalam menjalankan kehidupan sehari-hari tidak lepas dari pengaruh manusia lain sebagai wujud makhluk social. Bentuk interaksi antar manusia dengan berorganisasi. Organisasi merupakan sekumpulan orang-orang yang mempunyai misi dan tujuan yang sama untuk memajukan kesejahteraan hidupnya. Kelangsungan hidup organisasi tergantung pada sumber daya yang dimiliki terutama sumber daya manusia, sebab manusia merupakan factor pelaku organisasi. Salah satu cara untuk menciptakan kerjasama antar individu adalah jalan komunikasi.

Menurut (Ardana,dkk. 2012:138), “komunikasi merupakan kunci pembuka dapat terjadinya hubungan kerjasama antara pimpinan dengan karyawan dan antar karyawan itu sendiri”.

Komunikasi menunjukkan kemudahan dalam memperoleh informasi. komunikasi berhubungan erat dengan kepercayaan, pembuatan keputusan bersama, kejujuran keterbukaan terhadap komunikasi kebawah, mendengarkan dalam komunikasi keatas. Kurangnya komunikasi dapat memperngaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan yang mengacu pada tindakan.

Sedangkan Wiryawan dan Noorhadi dalam Torhadi, (2010 : 351-325) menyatakan bahwa:

- a. Komunikasi dapat dipandang sebagai proses penyampaian informasi. Dalam pengertian ini, keberhasilan komunikasi dpata tergantung dari penguasaan materi dan pengaturan cara-cara penyampaiannya, sedangkan pengirim dan penerima pesan bukan merupakan komponen yang menentukan.
- b. Komunikasi adalah proses penyampaian gagasan dari seseorang kepada orang lain. Pengertian ini secara implist menempatkan pengiriman pesan sebagai penentu utama keberhasilan, sedangkan penerima pesan dianggap obyek yang pasif.
- c. Komunikasi diartikan sebagai proses penciptaan arti terhadap gagasan atau ide yang disampaikan. Pengertian ini memberikan pesan yang seimbang antara pengrim pesan, pesan yang disampaikan, dan penerima pesan, yang merupakan 3 komponen utama dalam proses komunikasi. Pesan dapat disimpulkan dengan

berbagai media, namun pesan itu hanya punyabarti jika pengirim dan penerima pesan berusaha menciptakan arti tersebut. Nasution, (2014 : 211), proses penyampaian informasi dari satu orang ke orang lain akan lebih efektif apabila informasi yang diberikan dimengerti dan mendapatkan respon atau feed back (umpan balik). Lebih lanjut Gorda, (2010: 163) menyatakan : “Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan timbul kesamaan pengertian dan persepsi dan kemudian untuk diarahkan ke suatu tindakan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”. Berdasarkan pengertian-pengertian yang dikemukakan diatas dapat dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk dapat saling mengerti dalam usaha pencapaian organisasi.

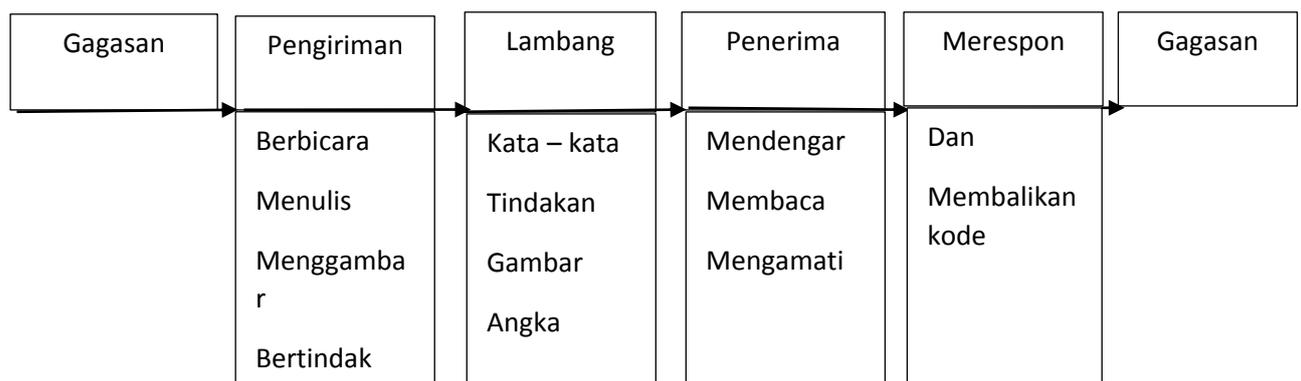
## 2) Proses Komunikasi

Bovee dan Thill dalam (Rismi dan Donni 2014:125), menyatakan bahwa proses komunikasi dapat digambarkan seperti :

- a. Pengiriman mempunyai ide atau gagasan kemudian disampaikan kepada orang lain.
- b. Ide diubah menjadi pesan yang dapat dimengerti oleh penerima, pada saat ini perlu diperhatikan bentuk wajah dari sebuah pesan (kalimat, ekspresi wajah, dan gesture) Panjang pesan, organisasi pesan, tekanan dan gaya dimana semua ini tergantung pada siapa

- yang akan menerima pesan tersebut, gaya pengiriman dan suasana hati pengirim.
- c. Pesan dikirim, dimana pada tahap ini membutuhkan media dan saluran komunikasi. Media komunikasi mencakup telepon, computer, surat, memo, laporan dan kontak langsung antara pengirim dengan penerima. Sedangkan saluran komunikasi mencakup lisan, saluran tertulis dan saluran elektronik.
  - d. Penerima menerima pesan, dimana komunikasi terjadi bila penerima pesan menerima pesan yang dikirim kepadanya.
  - e. Penerima pesan bereaksi dan mengirimkan umpan balik ketika pesan sudah dipahami oleh penerima pesan, dan pengirim dapat menyimpulkan apakah penerima pesan memahami pesanya atau tidak, serta bagaimana sikap penerima terhadap pesan yang disampaikan.

**Gambar 2.1**  
**Proses Komunikasi**



Sumber : Edwin B.Flippo

Dengan demikian dalam komunikasi terdapat beberapa unsur pokok, yaitu

:

- a. Komunikator, yaitu seseorang atau sekelompok orang yang menyampaikan pikirannya atau perasaannya kepada orang lain.
- b. Pesan, yaitu lambang yang membawakan pikiran atau perasaan komunikator.
- c. Komunikasi, yaitu seseorang atau sejumlah orang yang menjadi sasaran komunikator saat menyampaikan pesan.
- d. Media, yaitu sasaran untuk menyalurkan pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikasi kepada komunikan
- e. Efek, yaitu tanggapan responden, atau reaksi dari komunikasi ketika ia menerima pesan dari komunikator, atau efek adalah akibat dari proses komunikasi.

### 3) Bentuk-Bentuk Komunikasi

Menurut Muhammad (2010: 95) pada dasarnya ada dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan dalam organisasi, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal.

#### a. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata, baik yang dinyatakan secara oral atau lisan maupun secara tulisan. Komunikasi lisan dapat didefinisikan sebagai suatu proses dimana seorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Sedangkan komunikasi tulisan adalah apabila keputusan yang akan disampaikan oleh pimpinan itu disandikan dalam simbol-simbol yang dituliskan pada kertas atau pada

tempat lain yang bisa dibaca, kemudian dikirimkan pada karyawan yang dimaksudkan.

b. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak, dan sentuhan.

4) Fungsi Komunikasi

Menurut seperti Robbins dan Judge (2010: 5) mengatakan bahwa komunikasi memiliki 4 fungsi yakni :

a. Kontrol

Komunikasi dengan cara-cara tertentu bertindak untuk mengontrol perilaku anggota. Organisasi memiliki hierarki otoritas dan garis paduan formal yang wajib ditaati oleh karyawan.

b. Motivasi

Komunikasi menjaga motivasi dengan cara menjelaskan kepada para karyawan mengenai apa yang harus dilakukan, seberapa baik pekerjaan mereka, dan apa yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja sekiranya hasilnya kurang baik.

c. Ekspresi Emosian

Bagi banyak karyawan, kelompok kerja mereka adalah sumber utama interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi dalam kelompok merupakan sebuah mekanisme fundamental yang melaluinya para anggota menunjukkan rasa frustrasi dan rasa puas mereka.

d. Informasi

Komunikasi memberikan informasi yang dibutuhkan oleh individu dan kelompok untuk mengambil keputusan dengan cara menyampaikan data untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan-pilihan alternatif yang ada.

5) Indikator Komunikasi

Menurut Suratno AW (dalam Sumaki, dkk., 2015: 542) beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat komunikasi organisasi yaitu:

1) Pemahaman

Pemahaman yaitu kemampuan bagi *receiver* (penerima informasi) dalam mengolah informasi yang dia terima dari *sender* (pengirim informasi) dengan cermat dan dapat mengerti maksud dari informasi tersebut.

2) Kesenangan

Selain tingkat kemampuan untuk mengolah informasi, komunikasi dikatakan berhasil jika ketika berkomunikasi dapat membuat perasaan kedua belah pihak merasa nyaman. Karena selain untuk menyampaikan informasi komunikasi juga bisa menjadi sarana untuk menjalian sebuah hubungan baik itu interaksi ataupun pengenalan satu sama lain.

3) Pengaruh

Pada sikap Komunikasi bisa dikatakan mempengaruhi sikap ketika seseorang yang telah menerima informasi dan mengerti akan maksud dari informasi mampu untuk mengubah sikapnya sesuai dengan yang dimaksud dalam informasi. Hal ini bertujuan untuk mengubah sikap seorang anggota

organisasi yang dinilai kurang 34 bagus. Sebagai misalnya yaitu seorang atasan yang memberikan arahan atau nasihat kepada bawahanya.

#### 4) Hubungan

Yang semakin baik Dalam sebuah komunikasi yang terjadi bisa menjadi salah satu faktor penguat hubungan antar anggota. Komunikasi tidak hanya bertujuan untuk memberikan informasi atau arahan saja, tapi dengan komunikasi yang baik akan tercipta suatu hubungan antar kedua belah pihak. Ketika terjadi komunikasi yang baik, maka hubungan interpersonal dalam anggota juga akan baik. Hubungan ini akan menguntungkan organisasi karna setiap anggota organisasi merasakan akan kepemilikan organisasi.

#### 5) Tindakan

Dalam komunikasi mengandung informasi yang bertujuan bagi seseorang untuk melakukannya. Biasanya komunikasi ini bersifat arahan atau pemberian instruksi. Jika komunikasi berjalan dengan baik maka seseorang yang menjadi penerima akan melakukan sebuah tindakan sesuai dengan seperti yang dimaksudkan dalam informasi. Namun apabila komunikasi tidak berjalan dengan bagus maka terkadang tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan informasi yang diberikan. Hal ini tentunya akan merugikan organisasi itu sendiri.

### **2.1.4 Kepuasan Kerja**

#### 1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Priasan, (2016:290) kepuasan kerja merupakan hal penting yang di miliki individu di dalam bekerja. Setiap individu

bekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerja pun berbeda-beda pula. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama. Hal itu sangat tergantung pada sikap mental individu yang bersangkutan. Menurut Roe dan Byars, sebagaimana dikutip oleh Priansa (2016:291) mengatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong terwujudnya tujuan organisasi secara efektif. Sementara tingkat kepuasan kerja yang rendah merupakan ancaman yang akan membawa kehancuran atau kemunduran bagi organisasi, secara cepat maupun perlahan. Robbins (dalam Priansa, 2016:291) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum individu terhadap suatu pekerjaannya. Menurut Sutrisno (2011:109). Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Demikian juga George dan Jones (dalam Priansa 2016:291) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan, keyakinan, dan pikiran tentang bagaimana respon seseorang terhadap pekerjaannya.

Menurut beberapa definisi kepuasan kerja tersebut maka akan disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki setiap individu. Dimana kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong terwujudnya tujuan organisasi secara efektif. Karyawan akan merasa puas dalam bekerja apabila harapan-harapannya

terpenuhi begitu juga sebaliknya apabila harapan karyawan tidak terpenuhi maka mereka tidak akan puas dalam bekerja.

### **2.1.5 Teori Kepuasan Kerja**

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaannya. Teori tentang kepuasan kerja menurut Rival dalam Cahyani (2016) adalah :

a. Teori ketidaksesuaian (*discrepancy theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Apabila kenyataan diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang di dapatkan dengan apa yang di capai.

b. Teori keadilan (*equity theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan

pekerjaannya. Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti : upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri.

c. Teori dua faktor (*two factor theory*)

Kepuasan kerja dan tidakkepuasan kerja yang merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang continue. Teori ini merupakan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau *dissatisfies*. *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhi faktor tersebut tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfies (hygienefactors)* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari: gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja menurut Krietner & Kinicki dalam Widodo (2015) menyebutkan faktor penentu kepuasan kerja. Diantaranya sebagai berikut :

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

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya di butuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

2. Hubungan dengan atasan (*supervision*)

Kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa ( *consistenderating*). Hubungan fungsional menverminkan sejauh mana atasan membantu tenaga kerja untuk memuaskan nilai – nilai pekerjaan yang penting bagi tenaga kerja. Tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan atasan jika kedua jenis hubungan adalah positif.

3. Teman sekerja (*workers*)

Teman kerja merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara karyawan dengan atasannya dan dengan karyawan lain, baik yang sama maupun berbeda jenis pekerjaan.

4. Promosi (*promotion*)

Promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.

5. Gaji atau upah (*pay*)

Merupakan faktor pemenuh kebutuhan hidup karyawan yang dianggap layak atau tidak.

### 2.1.6 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Rival (2011:860) indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja terdiri dari :

1. Isi pekerjaan

Penampilan tugas atau atribut pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan. Karyawan akan merasa puas apabila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan mendapat kepercayaan tanggung jawab atas pekerjaan itu.

2. Supervisi

Perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya menjadi bagian yang penting dari organisasi. Sebaiknya, supervisi yang buruk dapat meningkatkan *turn over* dan absensi karyawan.

3. Organisasi dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, untuk memberikan kepuasan kepada karyawan.

4. Kesempatan untuk maju

Adanya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja akan memberikan pada karyawan terhadap pekerjaannya.

5. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial

Gaji adalah suatu jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan upah (gaji). Jika karyawan merasa bahwa gaji yang diperoleh mampu memenuhi kebutuhan hidupnya, diberikan secara adil didasarkan pada tingkat keterampilan, tuntutan pekerjaan serta

standar gaji untuk pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja.

#### 6. Rekan Kerja

Adanya hubungan yang dirasa saling mendukung dan saling memperhatikan antar rekan kerja akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan hangat sehingga menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan.

#### 7. Kondisi pekerjaan

Kondisi kerja yang mendukung akan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Kondisi kerja yang mendukung artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikannya.

### 2.1.7 Kinerja Karyawan

#### 1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari kata *performance*, ada yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Jadi manajemen kinerja adalah manajemen tentang menciptakan hubungan dan memastikan komunikasi yang efektif (Wibowo, 2013:7). Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan standard atau criteria yang telah ditetapkan. Kinerja

menunjukkan tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.

Menurut Widodo, Suparo Eko (2015) kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pendapat lain menyatakan bahwa pada umumnya kinerja karyawan dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja merupakan hasil pelaksanaan suatu pekerjaan baik bersifat fisik maupun non fisik. Sedangkan pendapat lain mengemukakan bahwa kinerja karyawan adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Sedangkan menurut Ardansyah (2014) menyatakan bahwa Kinerja merupakan hasil pelaksanaan suatu pekerjaan baik bersifat fisik maupun non fisik. Dari pengertian maupun definisi Kinerja para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja karyawan merupakan hasil kerja atau output yang dicapai oleh Karyawan dalam menjalankan tugasnya untuk pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat diatas. Kinerja merupakan pertandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja juga merupakan hasil yang dicapai seseorang, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggungjawab yang telah diberikan kepadanya.

Tika mengemukakan bahwa ada 4 (empat) unsur – unsur yang terdapat dalam kinerja yaitu :

1. Hasil-hasil fungsi pekerjaan
2. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan
3. Pencapaian tujuan organisasi
4. Periode waktu tertentu

Menurut Rivai dan Basri (2015) kinerja pada dasarnya ditentukan oleh tiga hal, yaitu :

- a. Kemampuan
- b. Keinginan
- c. Lingkungan

Yuwalliatin (2016) mengatakan bahwa kinerja diukur dengan instrument yang dikembangkan dalam studi yang tergabung dalam ukuran kinerja secara umum kemudian diterjemahkan kedalam penilaian perilaku secara mendasar, meliputi :

1. Kuantitas kerja
2. Kualitas kerja
3. Pengetahuan tentang pekerjaan
4. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan
5. Perencanaan kegiatan

## 2) Indikator Kinerja

Menurut Ardansyah (2014) indikator kinerja karyawan dapat dibagi menjadi:

1. Kuantitas

Banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tapi seberapa cepat pekerjaan dapat diselesaikan.

2. Kualitas

Mutu hasil kerja yang didasarkan pada standard yang ditetapkan. Biasanya iukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan dan keberhasilan kerja.

3. Keandalan

Dapat atau tidaknya karyawan diandalkan adalah kemampuan memenuhi atau mengikuti instruksi, hati – hati, kerajinan dan kerja sama.

4. Inisiatif

Kemampuan mengenali masalah dan mengambil tindakan korektif, memberikan saran – saran untuk peningkatan dan menerima tanggung jawab untuk menyelesaikan,

5. Kerajinan

Kesediaan melakukan tugas tanpa adanya paksaan dan juga bersifat rutin.

6. Sikap

Prilaku karyawan terhadap perusahaan atau atasan atau teman kerja.

7. Kehadiran

Keberadaan karyawan di tempat kerja untuk bekerja sesuai dengan waktu jam kerja yang telah ditentukan.

### **2.1.8 Pengaruh Komunikasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

#### **1. Komunikasi**

Luthans dalam Susanto (2015:124) menjelaskan komunikasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Komunikasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan melalui supervisi yang baik diterima supervisor berkomunikasi dengan karyawan, memberikan pengarah dan bantuan teknik kepada karyawan.

#### **2. Kepuasan Kerja**

Menurut Priasan, (2016:290) kepuasan kerja merupakan hal penting yang di miliki individu di dalam bekerja. Setiap individu bekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerja pun berbeda-beda pula. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama.

#### **3. Kinerja**

Menurut Wibowo (2010:7) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Dan dapat dikemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan sesuai standard kriteria yang telah ditentukan dalam kurun waktu tertentu.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

1. Penelitian pertama yang dilakukan oleh Wulandari (2018) penelitian ini berjudul “Pengaruh Komunikasi Dan Kompensasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT Muara Krakatau II Kabupaten Semarang”. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi. Sampel yang diambil sejumlah 105 responden. Berdasarkan hasil penelitian simpulan yang dapat dikemukakan ialah : (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Muara Krakatau II Kabupaten Semarang, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Muara Krakatau II Kabupaten Semarang, (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi dan kompensasi secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Muara Krakatau II Kabupaten Semarang. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Herthaw sama-sama menggunakan variable komunikasi. Perbedaan penelitian ini dengan Herthaw tidak menggunakan variable kompensasi kerja.
2. Penelitian ke dua dilakukan oleh Stephanie Tanto Kurniawan, Tifany Faustine (2014) dengan judul “Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Front Office Hotel “X” Surabaya” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari komunikasi antar rekan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan departemen Front Office di Hotel “X” Surabaya. Komunikasi memiliki peran yang penting dalam suatu perusahaan. Keterbukaan dan kejujuran dalam berkomunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan

itu sendiri. Sedangkan kepuasan kerja berhubungan dengan sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Metode penelitian survei dengan menggunakan analisa regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kepuasan kerja berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Stefani 2014 adalah sama – sama menggunakan variabel komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja.

3. Penelitian ke tiga dilakukan oleh Afianto dan Utami (2017) dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja, dan Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Divisi Marketing PT Victory International Futures Kota Malang). Dari analisis inferensial, disimpulkan bahwa: (1) Terhadap pengaruh signifikan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja, (2) Terhadap pengaruh signifikan komunikasi terhadap kepuasan kerja, (3) Terhadap pengaruh signifikan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja, (4) Terhadap pengaruh signifikan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja, (5) Terhadap pengaruh signifikan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja, (6) Keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model tersebut adalah sebesar 0,910 atau dengan kata lain informasi yang terkandung dalam data adalah sebesar 91,0% dapat dijelaskan oleh model tersebut.
4. Penelitian ke empat dilakukan oleh Sony Bagus Purwoto (2013) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Proyek Pondasi Tower di Timor Leste PT

Cahaya Inspirasi Indonesia)”. Metode yang digunakan untuk menganalisis data dari kuisioner penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*): 1) Berdasarkan analisis pada pengujian pengaruh langsung dari kinerja terhadap komunikasi, memiliki nilai koefisien beta standard adalah (0,023) positif sehingga variabel komunikasi secara signifikan berpengaruh terhadap variabel kinerja. Pada pengujian secara tidak langsung dari komunikasi terhadap kinerja melalui motivasi, hasil yang didapatkan memiliki nilai koefisien beta standard adalah (0,916) positif sehingga bisa disimpulkan bahwa komunikasi mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui motivasi. 2) Dalam pengujian tidak langsung dari komunikasi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja nilai koefisien beta standard adalah (0,918) positif sehingga variabel komunikasi mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Afianti dan Utami sama-sama menggunakan variabel komunikasi dan kepuasan kerja. Perbedaan penelitian ini dengan Afianto dan Utami terdapat pada perusahaannya.

5. Penelitian ke lima dilakukan oleh Amelia, Virda (2019) yang berjudul “Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) UPT Sidoarjo”. yang bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh langsung disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) UPT Sidoarjo, (2) Pengaruh disiplin kerja secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. Pos Indonesia

(Persero) UPT Sidoarjo. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh dengan jumlah 50 responden yang merupakan karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) UPT Sidoarjo. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi linier sederhana dan analisis jalur (path analys) yang diolah menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) disiplin kerja secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) UPT Sidoarjo, ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,000 dan thitung sebesar 3,735. (2) disiplin kerja secara tidak langsung tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) UPT Sidoarjo, ditunjukkan dengan nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,040. Sehingga, kepuasan kerja pada penelitian ini bukan merupakan variabel yang memediasi hubungan antara disiplin kerja dengan kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian ini dengan Amelia, Virda sama- sama menggunakan variabel terikat kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini tidak menggunakan variabel disiplin kerja.

6. Penelitian ke enam yang dilakukan oleh Dimas Okta Ardiyansyah (2016) yang berjudul Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Dimediasi oleh Kepuasan Kerja. Metode yang digunakan dalam penelitian

ini (*probabilitas sampling*) sedangkan teknik yang digunakan untuk pengambilan sample (*simple random sampling*) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terhadap kepuasan kerja, komunikasi terhadap kinerja, kepuasan kerja terhadap kinerja, dan peran mediasi kepuasan kerja terhadap komunikasi dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh positif dan signifikan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Dimas Okta Ardiyansyah sama-sama menggunakan variable komunikasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan Dimas Okta Ardiyansyah pada variable kepuasan kerja sebagai variable mediasi.

7. Penelitian ke tujuh yang dilakukan oleh Danang Indra Purwanto, Sri Suryoko, (2012) yang berjudul Pengaruh Komunikasi Internal, Kompensasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Kimia Farma Plant Semarang. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana dan teknik analisis regresi linier berganda dengan alat bantu program SPSS. Kesimpulan dari penelitian ini adalah komunikasi internal tergolong baik kompensasi kerja tergolong layak, lingkungan kerja tergolong baik, dan kepuasan kerja karyawan baik pada PT Kimia Farma Plant Semarang Tinggi. Hasil SPSS menunjukkan bahwa komunikasi internal kompensasi kerja, dan lingkungan kerja, berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan baik secara simultan dan secara parsial. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Danang Indra Purwanto, Sri Suryoko sama-sama menggunakan variable kepuasan kerja. Perbedaan

penelitian ini dengan Danang Indra Purwanto, Sri Suryoko pada variable kepuasan kerja sebagai variabel dependen sedangkan penelitian ini variable kepuasan kerja sebagai variabel independen.

8. Penelitian ke delapan yang dilakukan oleh Lalujan Paramita dan Piktora P.K.Lengkong (2016). Yang berjudul Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. Serta dampaknya terhadap kinerja karyawan di perusahaan umum bulog divisi regional Sulawesi Utara. Jenis penelitian ini menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi organisasi tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja, stres memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan dan stres kerja tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan, diperum bulog divisi Sulawesi Utara. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Lalujan Paramita dan Piktora P.K.Lengkong sama-sama menggunakan variable kepuasan kerja. Perbedaan penelitian Lalujan Paramita dan Piktora P.K.Lengkong dengan penelitian ini tidak menggunakan variabel stress.
9. Penelitian ke sembilan yang dilakukan oleh Heru Riyadi (2017) yang berjudul Pengaruh Komunikasi Motivasi Kerja dan Kopetensi Terhadap Kepuasan Kerja serta Implikasinya pada Kinerja Dosen pada Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung komunikasi terhadap kepuasan kerja sebesar 3,6%, pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 20.3%, pengaruh langsung kopetensi terhadap

kepuasan kerja sebesar 12,9%. Secara simultan pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan kerja sebesar 70% sisanya sebesar 30% merupakan faktor lain yang tidak diteliti namun turut mempengaruhi kepuasan kerja, dan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja dosen sebesar 73,5% sisanya sebesar 26,5% merupakan faktor lain yang tidak diteliti namun turut mempengaruhi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Heru Riyadi sama-sama menggunakan variabel kepuasan kerja. Perbedaan penelitian Heru Riyadi dengan penelitian ini tidak menggunakan variabel motivasi.

10. Penelitian ke sepuluh yang dilakukan oleh Elizabeth Satriowati, Patricia Dhiana Paramita *et al* (2016) yang berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Kompensasi dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Laundry Elephant King. Sempel penelitian menggunakan teknik penelitian populasi atau penelitan sensus yaitu penelitan yang mengambil semua karyawan sebagai responden penelitian. Dimana jumlah sample penelitian sebanyak 80 karyawan Laundry Elephant King Semarang, metode analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara gaya kepemimpinan transformasional, kompensasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja. Hasil lainnya menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara gaya kepemimpinan transformasional kompensasi, komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Elizabeth Satriowati, Patricia Dhiana

Paramita *et al* sama-sama menggunakan variable komunikasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Perbedaan penelitian Elizabeth Satriowati, Patricia Dhiana Paramita *et al* dengan penelitian ini tidak menggunakan variabel mediasi.