

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset berharga milik perusahaan. Sumber daya manusia merupakan elemen penting bagi perusahaan karena sebagai pelaksana semua kegiatan dalam perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang harus ada dan paling penting di dalam suatu perusahaan, karena manusia merupakan unsur dasar yang dapat melaksanakan pekerjaan dan menjalankan perusahaan. Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam perusahaan, karena sumber daya manusia adalah penggerak utama atas kelancaran kinerja perusahaan. Selain itu, tidak dapat dipungkiri bahwa manusia merupakan sumber daya yang potensial dan sangat strategis perannya dalam perusahaan (Daulay, *et al.*, 2019). Manajemen personalia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam organisasi. Peningkatan sumber daya manusia terhadap pengembangan manajemen organisasi merupakan syarat utama dalam era globalisasi untuk mampu bersaing dan mandiri. Maka dari itu sumber daya manusia perlu dikelola agar dapat secara efektif membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya (Handoko, 2019).

Keberhasilan organisasi di dalam dunia usaha yang berkompetensi secara global untuk mencapai tujuan strategis sangat bergantung pada tingkat kinerja karyawan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, sehingga kinerja

adalah hasil dan suatu pekerjaan yang dapat diukur secara kuantitatif dengan menggunakan alat ukur tertentu. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada seorang karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Meningkatkan kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha organisasi untuk mencapai tujuannya, sehingga penting untuk diperhatikan faktor-faktor yang menentukan kinerja karyawan (Handoko, 2019).

Menurut Afandi (2019) kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Kinerja merupakan suatu yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan karyawan sesuai perannya dalam perusahaan. Perilaku organisasi menyelidiki dampak individu, perilaku kelompok dan struktur perilaku dalam organisasi dengan maksud menerapkan pengetahuan semacam itu untuk memperbaiki keefektifan organisasi (Afandi, 2019).

CV. Diva Teknik Denpasar merupakan badan usaha yang bergerak di bidang teknik perbaikan alat elektronik seperti ac, mesin cuci, tv. Berdiri pada tahun 2000 CV. Diva Teknik Denpasar memiliki karyawan dengan karakteristik individu yang beragam. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pimpinan CV. Diva Teknik Denpasar, permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan diketahui pada kualitas pekerjaan karyawan. Permasalahan yang sering terjadi yakni

kelalaian pada pencatatan transaksi penjualan, pembelian, *claim* garansi dan layanan *service* ac, mesin cuci maupun tv. Pada saat pimpinan menganalisa data-data barang yang dibeli dari *supplier* dan data barang yang sudah dijual ke pelanggan, ternyata data-datanya tidak tersimpan dengan baik. Data tersebut biasanya di cetak dalam bentuk lembaran kertas tetapi terkadang karyawan terlambat untuk mencetak transaksi tersebut. Adapun data keterlambatan pencatatan transaksi pada CV. Diva Teknik Denpasar periode Desember 2022 disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Data Keterlambatan Pencatatan Transaksi Pada
CV. Diva Teknik Denpasar Periode Desember 2022

No.	Jenis Transaksi	Target Pencatatan	Realisasi Pencatatan	Keterlambatan Pencatatan
		(Tgl)	(Tgl)	(Hari)
1.	Penjualan alat elektronik	25-12-2022	29-12-2022	4
2.	Pembelian peralatan elektronik	25-12-2022	30-12-2021	5
3.	<i>Claim</i> Garansi	25-12-2022	02-01-2023	8
4.	Layanan <i>Service</i>	25-12-2022	05-01-2023	11

Sumber: CV. Diva Teknik Denpasar (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa di setiap transaksi yang ada pada CV. Diva Teknik Denpasar terjadi keterlambatan pencatatan yakni lebih dari 1 hari dari tanggal tutup buku, di mana tanggal tutup buku pada CV. Diva Teknik Denpasar adalah setiap tanggal 25, namun karyawan melakukan pencatatan yang melebihi tanggal tutup buku. Keterlambatan pencatatan ini akan berdampak menumpuk dan tercecernya nota-nota transaksi. Hal ini juga mengakibatkan pimpinan tidak dapat mengetahui rincian transaksi penjualan, jumlah barang apa saja yang masih tersedia, dan data pelanggan ketika melakukan *service* alat elektronik pada saat tanggal tutup buku, sehingga apabila pimpinan tidak melakukan tindakan tegas

dapat menimbulkan risiko kerugian. Adapun kelalaian yang terjadi pada kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa diantaranya: komunikasi, semangat kerja, kepuasan kerja.

Salah satu variabel dalam mencapai kinerja perusahaan secara optimal, adalah komunikasi (Diputra dan Mustika, 2022). Untuk mencapai tujuan organisasi maka diperlukan sebuah komunikasi yang baik, dimana terdapat jalinan pengertian dalam komunikasi tersebut sehingga dapat dimengerti serta dilaksanakan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain. Komunikasi ini sangat berperan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Menurut Handoko (2019), komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Sedangkan menurut David (2019) komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi, karena komunikasi berlaku sebagai rantai koordinasi antara karyawan dengan fungsi organisasi. Komunikasi merupakan salah faktor kompetensi paling penting yang harus dimiliki dan dikuasai oleh pimpinan dalam agar tercapai komunikasi yang efektif sehingga karyawan mampu melaksanakan tugas sesuai dengan bidang tugas masing-masing dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan 10 orang karyawan terdapat permasalahan yang berkaitan dengan komunikasi pada CV. Diva Teknik Denpasar dapat dilihat pada pemahaman karyawan akan pekerjaan yang disampaikan. Hal ini dikarenakan adanya karyawan yang sudah berusia di atas usia produktif kurang mampu mengembangkan kemampuannya. Kurangnya pemahaman akan pesan yang disampaikan akan berdampak pada adanya kesalahpahaman penyelesaian pesanan maupun *claim* garansi dan layanan

service alat elektronik, hal ini pula yang akan mengakibatkan penurunan pada kinerja karyawan. Namun karena karyawan tersebut masih ingin bekerja pada CV. Diva Teknik Denpasar untuk memenuhi kebutuhan hidup dan keluarganya, sehingga pihak CV. Diva Teknik Denpasar memberikan kompensasi dengan mengalihkan jabatan karyawan tersebut yang semula operator menjadi *delivery* pesanan alat elektronik.

Penelitian mengenai komunikasi terhadap kinerja juga pernah dilakukan oleh beberapa peneliti dan menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan oleh Antara, *et al.*, (2021) serta Diputra dan Mustika (2022) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin baik komunikasi, semakin meningkat kinerja karyawan. Hasil yang sama ditemukan oleh Palupi (2022) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik komunikasi, maka semakin baik pula kinerja karyawan. Begitu pula hasil penelitian Setyawati, *et al.*, (2023) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik komunikasi, maka semakin baik pula kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Silalahi, *et al.*, (2021) dan Akbar, *et al.*, (2022) menyatakan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor berikutnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah semangat kerja (Prasetyo, 2022). Menurut Nitisemito (2019) semangat kerja diartikan sebagai kemauan dalam melaksanakan pekerjaan secara cepat dan lebih baik menyelesaikan suatu kegiatan. Semangat kerja karyawan yang tinggi akan membawa dampak pada kinerja karyawan yang optimal,

sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya. Karyawan dengan semangat kerja tinggi akan bertanggung jawab pada pekerjaannya, serta mampu mengatasi kesulitan mengenai tugasnya. Karyawan yang memiliki semangat kerja tinggi memiliki ciri-ciri bekerja dengan senang hati, menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, interaksinya sangat dinamis, partisipasi maksimal, dan juga dapat bekerja sama dengan tim. Dengan meningkatnya semangat dan gairah kerja, maka pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan dan semua pengaruh buruk dari menurunnya semangat kerja seperti absensi dan selanjutnya akan dapat diperkecil dan selanjutnya menaikkan semangat dan gairah kerja yang berarti diharapkan juga meningkatkan produktivitas karyawan (Nitisemito, 2019). Faktor semangat kerja sudah semestinya diketahui oleh para pemimpin karena penting artinya bagi keberhasilan suatu usaha. Dikatakan penting bagi keberhasilan suatu usaha karena semangat kerja dapat mempengaruhi produktivitas dan potensi kerja karyawan (Febrianti, 2020).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan 10 orang karyawan terdapat permasalahan yang berkaitan dengan semangat kerja pada CV. Diva Teknik Denpasar dapat dilihat pada menurunnya semangat kerja dikarenakan tingginya tingkat absensi karyawan. Diketahui bahwa karyawan di lingkup CV. Diva Teknik Denpasar ini ialah karyawan yang kurang loyal terhadap pekerjaannya. Karyawan tidak cukup bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan. Pernyataan ini didukung oleh data absensi karyawan pada CV. Diva Teknik Denpasar pada tahun 2022 yang belum menunjukkan hasil maksimal. Data tingkat absensi karyawan pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Absensi Karyawan Pada
CV. Diva Teknik Denpasar Tahun 2022

Bulan	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (Hari)	Jumlah hari kerja yg hilang (Hari)	Jumlah Hari Kerja Sebenarnya (Hari)	Persentase Tingkat absensi (%)
1	2	3	$4 = 2 \times 3$	5	$6 = 4 - 5$	$7 = 5/4 \times 100\%$
Januari	45	26	1.170	36	1.134	3,08
Pebruari	45	24	1.080	38	1.042	3,52
Maret	45	25	1.125	43	1.082	3,82
April	45	26	1.170	36	1.134	3,08
Mei	45	25	1.125	35	1.090	3,11
Juni	45	26	1.170	36	1.134	3,08
Juli	45	26	1.170	38	1.132	3,25
Agustus	45	25	1.125	39	1.086	3,47
Septembe	45	25	1.125	36	1.089	3,20
Oktober	45	26	1.170	35	1.135	2,99
Novembe	45	24	1.080	36	1.044	3,33
Desember	45	25	1.125	39	1.086	3,47
Jumlah		303	13.635	447	13.188	39,4
Rata-rata		25,25	1.136,25	37,25	1.099,00	3,28

Sumber: CV. Diva Teknik Denpasar (2022)

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui bahwa tingkat absensi karyawan cenderung berfluktuasi setiap bulan, dimana persentase tingkat absensi karyawan rata-rata sebesar 3,28%. Tingkat rata-rata presentase absensi ini melebihi tingkat toleransi yang telah ditentukan oleh perusahaan sebesar 3%. Menurut Ardhana (2018) apabila absensi 0 sampai 3 persen dianggap baik, diatas 3 persen sampai 10 persen dianggap tinggi, diatas 10 dianggap tidak wajar maka sangat perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak unstansi dengan mengidentifikasi berbagai faktor yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini juga ditunjukkan dengan tugas yang dibebankan kepada setiap karyawan baik itu berupa *claim* garansi dan layanan *service* alat elektronik setiap bulan, maupun memasarkan produk alat elektronik yang ditugaskan seringkali tidak mampu diselesaikan dengan

baik. Akibatnya beberapa kegiatan dalam CV. Diva Teknik Denpasar seringkali terganggu. Selain itu beberapa karyawan di lingkup CV. Diva Teknik Denpasar juga seringkali tidak masuk kerja tanpa ijin ataupun alasan yang jelas, Hal ini merupakan salah satu dampak dari menurunnya nilai-nilai organisasi dalam diri karyawan.

Penelitian mengenai semangat kerja terhadap kinerja juga pernah dilakukan oleh beberapa peneliti dan menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan oleh Lantara (2019) dan Oley, *et al.*, (2019) menunjukkan bahwa semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik semangat kerja, maka semakin baik pula kinerja karyawan. Hasil yang sama ditemukan oleh Maryanti, *et al.*, (2022) dan Prasetyo (2022) menunjukkan bahwa semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik semangat kerja, maka semakin baik pula kinerja karyawan. Begitu pula hasil penelitian Setiawan (2022) dan Rosi (2023) menunjukkan bahwa semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik semangat kerja, maka semakin baik pula kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Zainuddin dan Darman (2020) menunjukkan bahwa semangat kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja (Zaman dan Zulganef, 2023). Menurut Siagian (2019) kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan

antara jumlah penghargaan yang mereka diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Wibowo, 2019). Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan kerja, atasan, mengikuti peraturan, dan lingkungan kerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaan. Pada kenyataannya kepuasan kerja sering kali kurang mendapat perhatian oleh setiap perusahaan (Rosmaini dan Tanjung, 2019).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan 10 orang karyawan terdapat permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan kerja pada CV. Diva Teknik Denpasar dapat dilihat pada rekan kerja yang belum cukup kooperatif. Hal ini tercermin dari sikap karyawan yang kurang mampu bekerjasama, seringkali melakukan penentangan terhadap sikap rekan kerja lainnya, sehingga tidak dapat tercipta kerjasama yang memberikan keuntungan bagi perusahaan. Kurang terjalannya kerjasama diantara para karyawan tidak akan membantu sebuah tim untuk mencapai tujuan perusahaan dengan baik.

Penelitian mengenai kepuasan kerja terhadap kinerja juga pernah dilakukan oleh beberapa peneliti dan menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan oleh Badrianto dan Ekhsan (2020) dan Jusman, *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kepuasan kerja, maka semakin baik pula kinerja karyawan. Hasil yang sama

ditemukan oleh Pathirana, *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kepuasan kerja, maka semakin baik pula kinerja karyawan. Begitu pula hasil penelitian Qhisbullah, *et al.*, (2023) dan Zaman dan Zulganef (2023) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kepuasan kerja, maka semakin baik pula kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariansy dan Kurnia (2022) dan Asike dan Muslimin (2022) menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian permasalahan dan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Semangat Kerja, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Diva Teknik Denpasar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada CV. Diva Teknik Denpasar?
2. Bagaimanakah pengaruh semangat kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Diva Teknik Denpasar?
3. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Diva Teknik Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada CV. Diva Teknik Denpasar.
2. Untuk mengetahui pengaruh semangat kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Diva Teknik Denpasar.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Diva Teknik Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ganda baik teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah khususnya yang berhubungan dengan komunikasi, semangat kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
 - b. Bagi peneliti lain, untuk menambah informasi, sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian tentang pengaruh komunikasi, semangat kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Bagi lembaga atau instansi yang lain untuk mengetahui seberapa besar komunikasi, semangat kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Kemudian hasilnya dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menyusun strategi dan menyusun kebijakan pemimpin untuk meningkatkan kinerja karyawan.
 - b. Bagi para akademisi sebagai implikasi lebih lanjut dalam memberikan informasi guna menciptakan peningkatan kemampuan dan pemahaman.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Teori penetapan tujuan (*Goal Setting Theory*) dikembangkan oleh Locke pada tahun 1968. Teori ini merupakan salah satu bentuk teori karakteristik individu. Teori ini mengansumsikan seseorang sebagai individu yang berpikir (*thinking individual*), yang berusaha untuk mencapai tujuan tertentu. Teori ini memfokuskan pada proses penetapan tujuan itu sendiri. Psikolog Edwin Locke berpendapat bahwa kecenderungan seseorang untuk menetapkan dan berusaha mencapai suatu tujuan akan terjadi jika seseorang memahami dan menerima tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Bila karyawan tidak memiliki karakteristik individu dan kepuasan kerja yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan, maka ia tidak akan bisa bekerja dengan baik dalam guna mencapai tujuan tertentu. Teori penetapan tujuan menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan kinerja yang dihasilkan sehingga tercapainya kinerja yang baik dalam. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi kinerjanya (Purnamasari, 2019).

Goal setting theory menjelaskan salah satu dari karakteristik perilaku yang mempunyai tujuan yang umum diamati ialah bahwa perilaku tersebut terus berlangsung sampai perilaku itu mencapai penyelesaiannya, sekali seseorang mulai sesuatu (seperti suatu pekerjaan, sebuah proyek baru), ia terus mendesak sampai tujuan tercapai. Proses penetapan tujuan (*goal*

setting) dapat dilakukan berdasarkan prakarsa sendiri/diwajibkan oleh organisasi sebagai satu kebijakan. *Goal setting theory* menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya (Purnamasari, 2019). Berdasarkan uraian di atas, maka diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi. Dengan menggunakan pendekatan *goal setting theory*, kinerja karyawan yang baik diidentikkan sebagai tujuannya. Keberhasilan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh CV. Diva Teknik Denpasar yang dapat berpengaruh pada hasil capaian karyawan, dengan variabel komunikasi, semangat kerja dan kepuasan kerja merupakan faktor penentu keberhasilan pencapaian tujuan (Ramandei, 2019).

Menurut Diputra dan Mustika (2022) kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh komunikasi. Komunikasi merupakan proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Selain itu komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi atau pengiriman dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi akan begitu berpengaruh jika dipadukan dengan komunikasi yang efektif dan efisien. Komunikasi akan menjadi sangat maksimal apabila dipadukan dengan konsep yang efektif dan efisien.

Menurut Prasetyo (2022) kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh semangat kerja. Semangat kerja merupakan kemauan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan secara cepat dan lebih baik menyelesaikan suatu kegiatan. Faktor semangat kerja sudah semestinya diketahui oleh para

pemimpin karena penting artinya bagi keberhasilan suatu usaha. Dikatakan penting bagi keberhasilan suatu usaha karena semangat kerja dapat mempengaruhi produktivitas dan potensi kerja karyawan. Semangat kerja karyawan yang tinggi akan membawa dampak pada kinerja karyawan yang optimal, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya. Karyawan dengan semangat kerja tinggi akan bertanggung jawab pada pekerjaannya, serta mampu mengatasi kesulitan mengenai tugasnya.

Menurut Zaman dan Zulganef (2023) kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikansi yang positif terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan dampak dari adanya pelaksanaan pekerjaan dimana kepuasan dapat diinterpretasikan dan diekspresikan secara lebih akurat dengan nada emosional karyawan dan dilihat dari kesesuaian antara harapan individu mengenai pekerjaannya dan imbalan yang diberikan atas pekerjaan tersebut. Kepuasan dalam menjalankan sebuah pekerjaan menjadi salah satu daya tarik tersendiri agar kinerja masing-masing karyawan tetap terjaga

2.1.2 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Konsep kinerja atau prestasi kerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance* (Wirawan, 2019). Istilah *performance* sering diindonesiakan sebagai *performa*, atau dikenal juga dengan istilah

kinerja. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Pekerjaan adalah aktivitas menyelesaikan sesuatu atau membuat sesuatu yang hanya memerlukan tenaga kasar atau *blue collar worker*. Profesi adalah pekerjaan yang untuk menyelesaikan memerlukan penguasaan dan penerapan teori ilmu pengetahuan yang dipelajari dari lembaga pendidikan tinggi seperti yang dilakukan oleh professional atau *white collar worker*. Suatu organisasi perusahaan didirikan memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapainya. Dalam usaha untuk mencapai tujuan tersebut setiap perusahaan dipengaruhi oleh perilaku dari organisasi. Banyak faktor dalam perilaku dari organisasi tersebut yang ada, salah satunya adalah kinerja karyawan. Suatu organisasi perusahaan didirikan karena mempunyai tujuan tertentu yang lain dan harus dicapai. Dalam mencapai tujuannya setiap organisasi di pengaruhi perilaku organisasi. Salah satu kegiatan yang paling lazim dilakukan dalam organisasi adalah kinerja karyawan, yaitu bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan sesuatu pekerjaan atau peranan dalam organisasi. Menurut Mangkunegara (2019) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Sulistiyani (2019) kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan

kesungguhan serta waktu. Sugiyono dan Rahajeng (2022) mengemukakan pendapatnya bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Menurut Edison (2019) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Setyowati & Haryani (2019) mengemukakan bahwa istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Kinerja menjadi cerminan kemampuan dan keterampilannya dalam pekerjaan tertentu yang akan berdampak pada *reward* dari perusahaan. Menurut Sutrisno (2019), kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hal-hal yang dapat dinilai dengan cara melakukan observasi terhadap apa yang dilakukan oleh karyawan

berkaitan dengan pekerjaannya yang memberikan suatu hasil baik dari segi kualitas yang relevan dengan tujuan perusahaan.

2. Faktor-Faktor Kinerja Karyawan

Pada dunia kerja, ada banyak faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ada yang berasal dari internal dan eksternal perusahaan maupun dari diri karyawan itu sendiri serta dari lingkungan sekitar perusahaan. Jika kinerja karyawan baik, maka target dan sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah perusahaan akan lebih mudah tercapai. Demikian sebaliknya, jika kinerja karyawan buruk, maka target dan sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah perusahaan akan lebih sulit tercapai. Menurut Mangkunegara (2019) faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut:

a. Faktor Kemampuan (*Ability*).

Faktor Kemampuan (*Ability*) yakni Kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realitas (*knowledge skill*). Artinya, karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan dan sebenarnya perusahaan atau organisasi memang sangat membutuhkan orang-orang yang memiliki IQ di atas rata-rata. Oleh karena itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b. Faktor Motivasi (*Motivation*).

Faktor Motivasi (*Motivation*) yakni Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi (*situation*)

kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang 11 terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri karyawan untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal.

Sedangkan menurut Wibowo (2019) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, diantaranya:

- a. *Personal Factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
- b. *Leadership Factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
- c. *Team Factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
- d. *System Factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- e. *Contextual Situational*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

3. Indikator Kinerja karyawan

Menurut Mangkunegara (2019) indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah sebagai berikut:

- a. **Kualitas Pekerjaan**

Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang karyawan yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapian kerja, keterampilan dan kecakapan.

- b. **Kuantitas Pekerjaan**

Merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang karyawan. Diukur dari

kemampuan secara kuantitatif di dalam mencapai target atau hasil kerja.

c. Pengetahuan Pekerjaan

Merupakan proses penempatan seorang karyawan yang sesuai dengan background pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan karyawan dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.

d. Kerjasama Tim

Melihat bagaimana seorang karyawan bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertical ataupun kerjasama antar karyawan, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor yang terpenting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pemimpin organisasi dengan karyawannya terjalin suatu hubungan dan timbal balik yang saling menguntungkan.

e. Inisiatif

Melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

2.1.3 Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Secara etimologis atau asal usul katanya, istilah komunikasi berasal dari kata *communicare* yang berarti menyampaikan suatu pandangan. Ini sejalan dengan arti kata *common* yang berarti kesamaan. Jadi komunikasi berkaitan dengan penyampaian sesuatu maksud dalam rangka

mendapatkan kesamaan pandangan akan makna atau maksud yang sama. Namun penting pula melihat komunikasi kaitannya dengan istilah *community*. Dalam pengertian ini dapat dilihat kesamaan dengan pembentukan komunitas. Jadi tidak dalam kesamaan pemahamannya saja, tapi secara lebih luasnya hubungan antar masyarakat yang berhasil diintegrasikan. Davis dan Newstrom (2019) mengemukakan bahwa apabila tidak ada komunikasi para karyawan tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan sekerjanya serta pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi, dan tidak dapat memberikan instruksi. Luthans (2019) memberikan pengertian yang secara langsung mengarah pada perubahan dan perkembangan organisasi yang hanya dapat terjadi melalui pengembangan sumber daya manusia di lingkungan masing-masing. Untuk mencapai tujuan organisasi maka diperlukan sebuah komunikasi yang baik, dimana terdapat jalinan pengertian dalam komunikasi tersebut sehingga dapat dimengerti serta dilaksanakan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain. Komunikasi ini sangat berperan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya.

Menurut Sopiah (2019) komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan dimaksud dapat dipahami. Komunikasi juga sebagai proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Selain itu komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi atau pengiriman dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi akan begitu berpengaruh jika dipadukan dengan komunikasi yang efektif dan efisien. Komunikasi akan menjadi sangat maksimal apabila dipadukan dengan konsep yang efektif dan efisien. Komunikasi adalah

sebuah cara yang positif yang dilakukan oleh perusahaan untuk memperkenalkan produknya kepada masyarakat hal ini dilakukan dengan berbagai macam cara mulai dari komunikasi saat pembeli datang ke tempat pembelian mengikuti promosi-promosi di kegiatan event-event sekitar atau sering memberikan diskon diskon yang menarik kepada pelanggan saat membeli di sebuah usaha. Komunikasi menstimulus pelanggan tentang berbagai macam informasi terkait produk-produk yang disampaikan oleh sebuah perusahaan komunikasi ini bisa berupa tentang kegunaan produk tersebut Siapa saja yang menggunakannya serta berbagai macam hal terkait produk yang diluncurkan oleh sebuah perusahaan (Firmansyah, 2020).

Menurut Handoko (2019), komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Sedangkan menurut David (2019) komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi, karena komunikasi berlaku sebagai rantai koordinasi antara karyawan dengan fungsi organisasi. Komunikasi merupakan pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada seseorang. Gibson dan Ivan (2019) mengemukakan komunikasi adalah pengiriman informasi dan pemahaman, mengenai simbol verbal atau non-verbal. Robbins (2019) menyebutkan bahwa komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah standar. Komunikasi merupakan salah faktor kompetensi paling penting yang harus dimiliki dan dikuasai oleh pimpinan dalam agar tercapai komunikasi yang efektif sehingga karyawan mampu melaksanakan tugas

sesuai dengan bidang tugas masing-masing dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah sebuah proses dua arah dalam penyampaian informasi atau pesan-pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan tujuan dapat saling mengerti dan memahami. Arti komunikasi demikian penting dalam meneruskan informasi kepada orang lain sehingga dapat diterima dan dipahami. Komunikasi akan begitu berpengaruh jika dipadukan dengan komunikasi yang efektif dan efisien.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut Mangkunegara (2019) faktor-faktor Komunikasi adalah sebagai berikut:

a. Faktor dari pihak sender atau disebut pula komunikator, terdiri dari:

1) Keterampilan *Sender*

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

2) Sikap *Sender*

Sikap *sender* sangat berpengaruh pada *receiver*. *Sender* yang bersikap angkuh terhadap *receiver* dapat mengakibatkan informasi atau pesan yang diberikan menjadi ditolak oleh *receiver*. Sikap *sender* yang ragu-ragu juga dapat mengakibatkan *receiver* menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan. *Sender* harus mampu bersikap meyakinkan terhadap pesan yang diberikan kepadanya.

3) Pengetahuan *sender*

Sender yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasi kepada *receiver* se jelas mungkin, sehingga *receiver* akan lebih mudah mengerti pesan yang disampaikan oleh *sender*.

4) Media saluran yang digunakan oleh *sender*

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

b. Faktor dari pihak *receiver*, yaitu:

1) Keterampilan *Receiver*

Keterampilan *receiver* dalam mendengar dan membaca pesan sangat penting. Pesan yang diberikan oleh *sender* akan dapat dimengerti dengan baik, jika *receiver* mempunyai keterampilan mendengar dan membaca.

2) Sikap *Receiver*

Sikap *receiver* terhadap *sender* sangat memengaruhi efektif tidaknya komunikasi. Contohnya, sikap *receiver* yang apriori, meremehkan, buruk sangka terhadap *sender*, maka komunikasi menjadi tidak efektif dan pesan menjadi tidak berarti bagi *receiver*.

3) Pengetahuan *Receiver*

Pengetahuan *receiver* sangat berpengaruh pula dalam komunikasi. *Receiver* yang mempunyai pengetahuan yang luas akan mudah dalam menginterpretasikan ide atau pesan yang diterimanya dari *sender*. Jika pengetahuan *receiver* kurang luas sangat

memungkinkan pesan yang diterimanya menjadi kurang jelas atau kurang dapat dimengerti oleh *receiver*.

4) Media saluran komunikasi

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

3. Indikator Komunikasi

Menurut Sutardji (2019) indikator untuk mengukur komunikasi yaitu:

a. Pemahaman

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

b. Kesenangan

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

c. Pengaruh pada sikap

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

d. 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.

e. Tindakan

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

2.1.4 Semangat Kerja

1. Pengertian Semangat Kerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dikatakan bahwa semangat kerja adalah nafsu (kemauan, gairah) untuk bekerja, berjuang, dan sebagainya. Davis mendefinisikan semangat kerja sebagai suatu sikap individu dan kelompok yang menunjukkan adanya kemauan untuk bekerja sama dengan orang lain secara maksimal sesuai dengan kepentingan perusahaan (Kerlinger dan Redhazar, 2019). Semangat kerja dapat diartikan sebagai semacam pernyataan ringkas dari kekuatan-kekuatan psikologis yang beraneka ragam yang menekan sehubungan dengan pekerjaan mereka. Semangat kerja dapat diartikan juga sebagai suatu iklim atau suasana kerja yang terdapat di dalam suatu organisasi

yang menunjukkan rasa kegairahan di dalam melaksanakan pekerjaan dan mendorong mereka untuk bekerja secara lebih baik dan lebih produktif. Semangat kerja adalah kemauan individu untuk bekerja sama dengan disiplin dan rasa tanggung jawab terhadap kegiatannya (Alfred, 2019).

Menurut Nitisemito (2019), semangat dan gairah kerja sulit untuk dipisahkan meski semangat kerja memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap semangat kerja. Dengan meningkatnya semangat dan gairah kerja, maka pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan dan semua pengaruh buruk dari menurunnya semangat kerja seperti absensi dan selanjutnya akan dapat diperkecil dan selanjutnya menaikkan semangat dan gairah kerja yang berarti diharapkan juga meningkatkan produktivitas karyawan. Semangat kerja juga diartikan sebagai kemauan dalam melaksanakan pekerjaan secara cepat dan lebih baik menyelesaikan suatu kegiatan (Nitisemito, 2019).

Semangat kerja karyawan menunjukkan sejauh mana karyawan bergairah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perusahaan tempat di mana mereka bekerja. Semangat kerja karyawan juga dapat dilihat dari kehadiran, kedisiplinan, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan, gairah kerja dan tanggung jawab (Siagian, 2019). Semangat kerja juga diartikan sebagai keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaan dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal (Hasibuan, 2019). Semangat kerja adalah kemauan atau kesediaan perasaan yang memungkinkan seseorang bekerja untuk menghasilkan sesuatu yang lebih banyak dan lebih baik (Hariyanti, 2019).

Berdasarkan beberapa hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa semangat kerja karyawan adalah kemauan, keinginan, gairah, antusias karyawan atau kelompok untuk bekerja sama, melakukan dan menyelesaikan pekerjaan secara lebih cepat, lebih baik dan maksimal disertai dengan tanggung jawab, disiplin, perasaan gembira, bangga, setia, dan taat pada kewajiban.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Semangat Kerja

Menurut Nawawi (2019) faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja karyawan yaitu:

- a. Hubungan yang harmonis antara pimpinan dengan bawahan
- b. Kepuasan dan kebanggaan terhadap tugas dan pekerjaannya
- c. Suasana dan iklim kerja yang bersahabat dengan sesama karyawan
- d. Rasa pemanfaatan bagi tercapainya tujuan organisasi yang mulia
- e. Adanya tingkat kepuasan ekonomis dan kepuasan nilai
- f. Adanya ketenangan jiwa
- g. Minat seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukan
- h. Status sosial pekerjaan
- i. Hasrat untuk maju
- j. Perasaan telah diperlukan dengan baik
- k. Kesadaran akan tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

3. Indikator Semangat Kerja

Semangat kerja yang tinggi adalah sebuah suatu kondisi yang sangat diharapkan oleh setiap organisasi. Untuk mengetahui apakah seseorang memiliki semangat kerja yang tinggi atau rendah maka dapat dilihat dari ciri-ciri yang terlibat dalam sikap sehari-hari. Menurut Nitisemito (2019) indikator yang digunakan untuk mengukur semangat

kerja karyawan yakni:

a. Produktivitas karyawan

Karyawan yang semangat kerjanya tinggi cenderung melaksanakan tugas-tugas sesuai waktu, tidak menunda pekerjaan dengan sengaja, serta mempercepat pekerjaannya dan sebagainya. Oleh karena itu harus dibuat standar kerja untuk mengetahui apakah produktivitas karyawan yang tinggi apa tidak.

b. Tingkat absensi

Tingkat absensi rendah merupakan salah satu indikasi meningkatnya semangat kerja, karena nampak bahwa presentase absen seluruh karyawan rendah.

c. Tingkat perpindahan karyawan (*Labour Turnover*)

Keluar masuknya karyawan yang meningkat disebabkan ketidaksenangan mereka dalam bekerja di perusahaan sehingga mereka berusaha mencari pekerjaan yang lain yang lebih sesuai.

d. Kerusakan

Naiknya kerusakan dapat menunjukkan bahwa perhatian dalam bekerja berkurang dan terjadi kecerobohan dalam bekerja.

e. Kegelisahan karyawan

Kegelisahan dapat terwujud dalam bentuk ketidaksenangan dalam bekerja dan keluhan kesah yang di ungkapkan di antara sesama karyawan.

f. Tuntutan dari karyawan

Tuntutan merupakan bentuk perwujudan dari ketidakpuasan, dimana pada tahap tertentu akan menimbulkan kebenaran untuk mengajukan tuntutan.

g. Pemogokan kerja oleh karyawan

Pemogokan merupakan bentuk perwujudan dan ketidakpuasan dan kegelisahan, apabila hal ini sudah memuncak dan tidak tertahan lagi maka akan menimbulkan tuntutan, dan jika tidak berhasil pada umumnya berakhir dengan suatu pemogokan.

2.1.5 Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Khaerul (2019) kepuasan kerja merupakan sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya. Penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada karyawan yang tidak puas, yang tidak menyukai situasi kerjanya. Wibowo (2019) menyatakan kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Menurut Robbins dan Judge (2019) menyatakan seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja. Sementara karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi, Sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Menurut Hasibuan (2019) kepuasan kerja merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Luthans (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah salah satu indikator penting dalam mendapatkan hasil kerja yang optimal. Kepuasan kerja memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif di lingkungan perusahaan.

Menurut Handoko (2019), kepuasan kerja adalah keadaan emosional baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan dimana karyawan memandang pekerjaan mereka, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Suwatno dan Priansa (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaan yang di hasilkan dari sikap individu tersebut terhadap pekerjaannya. Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya biasanya akan termotivasi dan lebih produktif dibandingkan karyawan yang merasa tidak puas terhadap pekerjaannya. Hal tersebut akan mempengaruhi karyawan untuk mengembangkan keahlian dan kemahirannya atau yang disebut dengan profesionalisme.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2019) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

a. Kerja yang secara mental menantang

Karyawan lebih cenderung menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja.

b. Ganjaran yang pantas

Para karyawan menginginkan system upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan adil, tidak meragukan dan segaris dengan penghargaan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu dari standar pengupahan komunitas kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.

c. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang baik. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dengan fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alat-alat yang memadai.

d. Rekan kerja yang mendukung

Orang-orang mendapatkan lebih dari sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari pekerjaan mereka. Bagi kebanyakan karyawan kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial, oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung menghantar kepuasan kerja yang meningkat.

3. Indikator Kepuasan Kerja

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja menurut Luthans (2019) adalah sebagai berikut:

a. Pekerjaan (*Job*)

Pekerjaan yang diberikan dianggap menarik, kesempatan untuk pembelajaran bagi karyawan serta kesempatan untuk menerima tanggung jawab atas pekerjaan, karyawan akan merasa senang dan tertantang bila diberikan pekerjaan yang dapat membuat mereka mengerahkan semua kemampuannya. Sementara apabila beban dan tantangan pekerjaan yang diberikan jauh dibawah kemampuan yang merasa memiliki, para karyawan cenderung merasa bosan. Akan tetapi apabila diberikan beban kerja dan tanggung jawab lebih besar, kemungkinan timbul rasa frustrasi sebagai akibat dari kegagalan karyawan dalam memenuhi tuntutan kerja yang telah diberikan.

b. Gaji/ Upah (*Pay*)

Sejumlah upah yang diterima dan tingkat di mana hal ini bisa dipadang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi. Hal ini merupakan sesuatu yang lumrah bagi setiap karyawan dimana para karyawan mengharapkan pembayaran yang diterima sesuai dengan beban kerja yang mereka dapatkan.

c. Kesempatan Promosi (*Promotion Opportunities*)

Adanya kesempatan bagi karyawan untuk majudan berkembang dalam organisasi, misalnya: kesempatan untuk mendapatkan promosi, penghargaan, kenaikan pangkat serta pengembangan individu. Hal ini terkait dengan pengawasan diri setiap karyawan. karyawan memiliki

keinginan untuk terus maju dan berkembang sebagai bentuk aktualisasi diri sehingga karyawan akan merasa puas apabila organisasi memberikan kesempatan untuk berkembang dan mendapatkan promosi ke jenjang yang lebih tinggi.

d. Atasan (*Supervisor*)

Kemampuan atasan untuk menunjukkan minat dan perhatian tentang karyawan, memberikan bantuan teknis, serta peran atasan dalam memperlakukan karyawan mempengaruhi perilaku karyawan dalam pekerjaannya sehari-hari. Selain itu atasan dituntut memiliki kemampuan dalam melakukan pengambilan keputusan yang secara langsung maupun tidak langsung berdampak kepada para bawahannya

e. Rekan Kerja (*Workers*)

Sejauh mana rekan kerja pandai secara teknis, bersahabat, dan saling mendukung dalam lingkungan kerja. Peranan rekan kerja dalam interaksi yang terjalin di antara karyawan yang timbul di antara sesama karyawan meskipun bersifat sepele dapat mempengaruhi perilaku karyawan dalam bekerja.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain sebagai pedoman/acuan yang menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tentang pengaruh komunikasi, semangat kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Diva Teknik Denpasar. Adapun penelitian yang dilakukan seperti dibawah ini:

2.2.1 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

1. Antara, *et al.*, (2021) memeliti tentang *The Effect of Time Management and Communication on Employee Performance with Mediation of Work Motivation in The Kepeng Money Crafts Industry, Kamasan Village, Klungkung District*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 40 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas komunikasi terhadap kinerja karyawan.
2. Silalahi, *et al.*, (2021) meneliti tentang Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan PT. Esun Internasional Utama Indonesia Batam. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 173 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas komunikasi terhadap kinerja karyawan.

3. Akbar, *et al.*, (2022) meneliti tentang Pengaruh Komunikasi, Keahlian Kerja, Pengetahuan Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 40 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas komunikasi terhadap kinerja karyawan.
4. Diputra dan Mustika (2022) meneliti tentang *Effect of Communication, Emotional Intelligence and Work Climate on Employee Performance at Mercure Sanur Resort Bali*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 70 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas komunikasi terhadap kinerja karyawan.
5. Palupi (2022) *Analysis of The Effect of Communication on Employee Performance*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 70 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah

analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas komunikasi terhadap kinerja karyawan.

6. Setyawati, *et al.*, (2023) meneliti tentang *Employee Performance Impact on Communication and Work Environment*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 45 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas komunikasi terhadap kinerja karyawan.

7. Yusuf dan Adrian (2023) meneliti tentang *The effect of work environment, communication, and workload on employee performance case study PT. Setia Kawan Abadi year 2022*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan

dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas komunikasi terhadap kinerja karyawan.

2.2.2 Pengaruh Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan

1. Lantara (2019) meneliti tentang *The effect of the organizational communication climate and work enthusiasm on employee performance*.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semangat kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas semangat kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Oley, *et al.*, (2019) meneliti tentang *Analyzing the effect of work discipline and employee morale on employee performance PT. Bank Sulutgo*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 44 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semangat kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 70 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semangat kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan

dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas semangat kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Zainuddin dan Darman (2020) meneliti tentang Pengaruh Semangat Kerja, Gaya Kepemimpinan, Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Bri Cabang Majene. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 49 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semangat kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas semangat kerja terhadap kinerja karyawan.
4. Maryanti, *et al.*, (2022) meneliti tentang *The Influence of Work Environment, Work Enthusiasm and Rewards on Work Discipline (Literature Review Human Resource Management)*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 40 orang responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semangat kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas semangat kerja terhadap kinerja karyawan.
5. Prasetyo (2022) meneliti tentang Pengaruh Motivasi, Semangat Kerja, Dan Kompensasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Dos Ni

Roha Kediri. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semangat kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas semangat kerja terhadap kinerja karyawan.

6. Setiawan (2022) meneliti tentang *The influence of work morale, work discipline, and work environment on employee performance*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 44 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semangat kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas semangat kerja terhadap kinerja karyawan.

7. Rosi (2023) meneliti tentang *Competence and Morale on the Performance of Employees*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada PT LSP MSDMU. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semangat kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian

sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas semangat kerja terhadap kinerja karyawan.

2.2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

1. Badrianto dan Ekhsan (2020) meneliti tentang *Effect of work environment and job satisfaction on employee performance in PT. Nesinak industries*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 88 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Ariansy dan Kurnia (2022) meneliti tentang Pengaruh Stres Kerja, Insentif Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 52 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan

dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Asike dan Muslimin (2022) meneliti tentang Pengaruh Kepuasan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Balai Latihan Kerja Kab. Pangkep. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 32 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
4. Jusman, *et al.*, (2022) meneliti tentang *Effect of Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance at PT Catur Putraharmoni*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 44 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
5. Pathirana, *et al.*, (2022) meneliti tentang *The impact of job satisfaction on employee performance: a case at ABC manufacturing company*.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 66 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

6. Qhisbullah, *et al.*, (2023) meneliti tentang *The Effect of Workload and Job Satisfaction on Outsourced Employee Performance*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 75 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
7. Zaman dan Zulganef (2023) meneliti tentang *Effect of Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance (Case study at Islamic bank of BJB Jakarta)*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 55 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan

adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

