

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di zaman modern ini, gaya hidup masyarakat semakin berkembang yang disebabkan oleh taraf hidup yang semakin meningkat. Masyarakat pada umumnya dan remaja pada khususnya semakin peduli dengan penampilan mereka dan berlomba-lomba memperbaiki penampilan mereka salah satunya dengan mengubah gaya rambut mengikuti *trend*. Tidak hanya wanita yang peduli dengan penampilan dan suka mengganti gaya rambut, laki-laki juga peduli dengan hal itu. Dahulu ketika ingin memotong rambut, laki-laki hanya perlu datang ke pangkas rambut di pinggir jalan atau di bawah pohon. Namun di era globalisasi ini kreativitas manusia semakin berkembang sehingga munculah istilah “*Barbershop*” untuk menyebutkan tempat cukur atau pangkas rambut tersebut. *Barbershop* dikenal dengan kualitas yang jauh lebih baik daripada tukang cukur di pinggir jalan. *Barbershop* menjawab kebutuhan kaum laki-laki yang enggan memotong rambut di pinggir jalan dikarenakan tidak nyaman. Selain itu mereka juga enggan datang ke salon karena takut dianggap feminim.

Menurut Nick The Barbership, perwakilan *Indonesia Barbershop Association (IBA)* (2015) kualitas dari *barbershop* terus meningkat, sehingga harga dari jasa *barbershop* yang diberikan lebih mahal. Hal ini dikarenakan *barbershop* mampu memfasilitasi kebutuhan kaum laki-laki dalam hal menata rambut (Abrial, 2015, para.1). Oleh karena itu, bisnis *barbershop* menjadi

peluang kerja yang menjanjikan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya jumlah *barbershop* yang terus bertambah di kota-kota besar dan di berbagai provinsi, termasuk Bali. Dari banyaknya *barbershop* di Bali, Bliss Barbershop merupakan *barbershop* yang memiliki reputasi baik. Bliss Barbershop mendapat rating 4.5 dari 5 bintang pada situs *google reviews*. Bliss Barbershop berdiri sejak tahun 2015 dan memiliki 8 cabang di Bali.

Disadari dengan berbagai fakta bahwa bisnis *barbershop* memerlukan tenaga ahli potong rambut yang kompeten, karena tempat semewah apapun tanpa didukung dengan tenaga ahli potong rambut yang berpengalaman dan berkompoten di bidangnya, maka bisnis tersebut tidak akan berkembang. Maka, untuk mengatasi hal tersebut dibutuhkan cara untuk mengelola sumber daya manusia yang benar guna meningkatkan kinerja.

Menurut Mangkunegara (2013:67), menyatakan bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Penurunan kinerja pada Bliss Barbershop Bali dapat dilihat melalui data omset perusahaan yang mengalami penurunan setiap bulannya pada tahun 2019.

**Tabel 1.1**  
**Data Omset Perusahaan Bliss Barbershop Bali Tahun 2019**

<b>Omset Perusahaan Bliss Barbershop Bali Pada Tahun 2019</b>	
<b>Periode</b>	<b>Total Pendapatan</b>
Januari	Rp. 495.000.000,00
Februari	Rp. 470.000.000,00
Maret	Rp. 468.000.000,00
April	Rp. 465.500.000,00
Mei	Rp. 445.000.000,00
Juni	Rp. 435.000.000,00
Juli	Rp. 390.000.000,00
Agustus	Rp. 380.000.000,00
September	Rp. 375.000.000,00
Oktober	Rp. 369.000.000,00
November	Rp. 360.000.000,00
Desember	Rp. 357.000.000,00

Sumber: Bliss Barbershop Bali 2019

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa omset perusahaan Bliss Barbershop Bali pada tahun 2019 mengalami penurunan setiap bulannya. Penurunan omset perusahaan pada Bliss Barbershop Bali mencapai jutaan rupiah. Penurunan omset yang terjadi disebabkan oleh kinerja karyawan yang menurun. Pernyataan ini didukung oleh pendapat dari Mangkunegara (2011:75) yang menyatakan bahwa salah satu indikator yang mempengaruhi kinerja adalah kuantitas kerja. Kuantitas kerja dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing. Kuantitas kerja masing-masing karyawan pada Bliss Barbershop Bali berbeda-beda. Seorang karyawan bisa mengerjakan satu orang konsumen dalam kurun waktu 30 menit, namun kebanyakan karyawan mengerjakan satu orang konsumen dalam waktu 40 menit hingga 1 jam, yang mana seharusnya bisa diselesaikan lebih cepat

sehingga jumlah konsumen yang diterima berkurang. Bliss Barbershop Bali merupakan usaha dibidang jasa potong rambut, ketika kuantitas kerja menurun maka akan mempengaruhi jumlah konsumen yang diperoleh setiap harinya dan juga mempengaruhi omset yang diterima.

Menurut Zafirovski, karyawan yang puas lebih memungkinkan untuk bekerja lebih keras dan memberikan layanan yang lebih baik dan cenderung lebih terlibat dalam organisasi yang mempekerjakan mereka dan lebih didedikasikan untuk memberikan layanan dengan kualitas tinggi (Indermun & SaheedBayat, 2013). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja menjadi faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan perasaan senang seseorang terhadap pekerjaan yang telah dilakukan sehingga dapat meningkatkan semangat serta kinerjanya sendiri. Karyawan yang merasa nyaman, dihargai, memiliki kesempatan mengembangkan diri, secara otomatis akan memusatkan perhatian dan menunjukkan peforma kerja yang baik terhadap pekerjaan yang dilakukan. Selain itu, sejauh mana perusahaan mampu merealisasikan apa yang menjadi harapan dan tuntutan mereka, maka bekerja akan terasa memuaskan bagi karyawan (Locke dalam Saranya, 2014). Salah satu masalah kepuasan kerja pada Bliss Barbershop Bali adalah permasalahan pada gaji yang diberikan.

**Tabel 1.2**  
**Daftar Gaji Rata-rata Karyawan Bliss barbershop Bali Tahun 2019**

<b>Jabatan</b>	<b>Periode Januari-Desember 2019</b>
Barberman	Rp. 2.500.000,00
Admin	Rp. 2.000.000,00
Kasir	Rp. 1.500.000,00
Asisten	RP. 1.500.000,00

Sumber: Bliss Barbershop Bali 2019

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa gaji yang diterima karyawan pada Bliss Barbershop Bali pada tahun 2019 tahun, gaji yang diberikan perusahaan kepada karyawan masih dibawah UMK. UMK didaerah Denpasar pada Tahun 2019 sebesar Rp. 2.553.000,00. Hal tersebut yang menyebabkan karyawan merasa tidak puas terhadap pekerjaannya dan menyebabkan kinerja karyawan tersebut menurun. Selain gaji, hal yang membuat karyawan merasa tidak puas terhadap pekerjaannya adalah rekan kerja, hal tersebut dikarenakan atmospher organisasi yaitu para karyawan tidak terlalu mengenal satu dengan yang lain serta adanya perasaan tidak suka terhadap rekan kerja sehingga munculnya rasa canggung karyawan dalam berinteraksi antar karyawan yang menyebabkan karyawan tidak nyaman dalam pekerjaannya sehingga menurunkan kinerja karyawan tersebut.

Salah satu faktor yang dapat mengatasi kepuasan kerja dan kinerja yang menurun adalah dengan saluran komunikasi (Mangkunegara, 2012). Menurut Flippo dalam Mangkunegara (2013:145) komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide. Sikap positif yang seharusnya ada untuk komunikasi yang lebih akrab juga kurang diperhatikan pada perusahaan Bliss Barbershop Bali, ini ditandai dengan kurangnya rasa menghargai dan saling mendukung sesama karyawan, selain itu pendapat, keluhan dan ide karyawan juga kurang ditanggapi oleh atasan seperti misalnya keluhan AC yang bocor, karyawan sudah menghubungi atasan namun hanya direspon akan segera diperbaiki tetapi tidak direalisasikan segera mungkin. Hasil observasi juga menemukan bahwa karyawan pada Bliss Barbershop Bali memiliki ide untuk melakukan *service* alat-alat yang digunakan untuk

mencukur seperti gunting dan *clipper* setiap bulannya dan meminta anggaran untuk hal tersebut, namun kurang ditanggapi dengan baik oleh atasan karena dianggap hanya menambah pengeluaran perusahaan padahal alat-alat tersebut merupakan sarana pendukung dalam melakukan pekerjaan, selain itu permasalahan tentang komentar di *google reviews* yang diberikan konsumen terhadap *service* yang diterima, ketika konsumen berkomentar negatif, atasan langsung menyalahkan karyawan tanpa mau mendengar alasan dari karyawan tersebut sedangkan ketika konsumen berkomentar positif, karyawan tidak mendapat *feedback* yang baik seperti pujian dan penghargaan lainnya. Masalah lainnya yang ditemukan berdasarkan observasi, yaitu jaranganya atasan mengontrol seluruh cabang, sehingga atasan tidak mengetahui keadaan disetiap cabang, atasan hanya mengontrol setiap cabang melalui grup *whatsapp*, sehingga ketika ada masalah hanya bisa berkomunikasi melalui *whatsapp* tanpa bisa bertemu dan berbicara secara langsung.

Komunikasi yang baik tidak hanya berbicara ataupun surat-menyurat saja. Nitisemito (2008: 171), menyatakan bahwa meskipun organisasi telah menggunakan alat-alat komunikasi yang mutakhir untuk menyampaikan dengan cepat seluruh instruksi-instruksi, petunjuk, saran, dan sebagainya, akan tetapi hal ini belum menjamin bahwa komunikasi telah dilakukan dengan baik. Hal ini memberikan pengertian bahwa dalam organisasi yang telah menggunakan alat- alat komunikasi yang modern dapat saja terjadi *miss communication* dan *miss understanding*. Robbins (2015:224) 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. Devito (2011:387) menerangkan bahwa hubungan yang baik dan komunikasi yang berarti diantara para karyawan dan kepada atasan merupakan sumber utama kepuasan karyawan untuk meningkatkan kinerja.

Selain komunikasi, komitmen organisasi dari para karyawan yang lemah juga menjadi penyebab rendahnya kinerja serta berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bliss Barbershop Bali (Prabowo 2015). Menurut Amandani dan Wirakusuma (2017:924) menyatakan bahwa komitmen organisasi dapat dibangun atas dasar kepercayaan pekerjaan atas nilai-nilai organisasi, kerelaan anggota organisasi dalam membantu mewujudkan tujuan organisasi dan loyalitas yang tinggi untuk tetap menjadi anggota organisasi. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah ketersediaan karyawan melaksanakan kegiatan-kegiatan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang didasarkan atas kepercayaan, nilai-nilai organisasi, loyalitas yang tinggi, konsisten, mementingkan organisasi daripada kepentingan pribadi. Dengan adanya komitmen yang tinggi akan membuat karyawan semakin semangat dan kinerjanya juga akan semakin meningkat dan kepuasan kerja akan tercapai. Pada Bliss Barbershop Bali, tinggi dan rendahnya komitmen organisasi yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan dapat dilihat melalui data keluar masuknya karyawan (*turnover*).

**Tabel 1.3**  
**Turnover Karyawan Tahun 2019**

Periode	Jumlah Karyawan
Januari	42 orang
Februari	43 orang
Maret	43 orang
April	42 orang
Mei	42 orang
Juni	41 orang
Juli	40 orang
Agustus	40 orang
September	40 orang
Oktober	39 orang
November	39 orang
Desember	38 orang

Sumber: Bliss Barbershop Bali 2019

Pada tabel 1.3 dapat dilihat terdapat penurunan jumlah karyawan pada Tahun 2019 sehingga total karyawan seluruh cabang menjadi 38 orang. Dari permasalahan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam setahun banyak karyawan yang keluar sehingga terjadi penurunan jumlah karyawan yang bekerja pada Bliss Barbershop Bali yang mengakibatkan jumlah konsumen yang diterima mengalami penurunan dan jumlah penolakan konsumen akibat dari kurangnya karyawan sehingga tidak dapat di *handle* mengalami kenaikan. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya komitmen yang dimiliki oleh karyawan terhadap organisasi sehingga tidak memiliki loyaltitas terhadap perusahaan yang menyebabkan banyak karyawan yang keluar dan meninggalkan perusahaan tersebut. Komitmen organisasi yang kurang sehingga jumlah konsumen yang diterima berkurang yang juga menyebabkan omset menurun dapat menurunkan kinerja serta kepuasan kerja karyawan itu sendiri. Karyawan yang tidak memiliki komitmen terhadap organisasi tempat ia bekerja, maka akan merasakan ketidakpuasan

dalam bekerja karena merasa tidak nyaman dan aman. Ketika karyawan merasa tidak puas, kinerja karyawan tersebut juga akan menurun.

Berdasarkan *research problem*/fenomena dari uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih spesifik mengenai pengaruh komunikasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* pada Bliss Barbershop Bali.

## 1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian yang dijelaskan dalam latar belakang di atas, penulis dapat merumuskan masalah penelitian, sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bliss Barbershop Bali?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bliss Barbershop Bali?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali?
4. Apakah komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali?
5. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali?
6. Apakah komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*?
7. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang dijelaskan di atas, adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bliss Barbershop Bali.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bliss Barbershop Bali.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bliss Barbershop Bali.
4. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Bliss Barbershop Bali.
5. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bliss Barbershop Bali.
6. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Bliss Barbershop Bali melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*.
7. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bliss Barbershop Bali melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari Penelitian ini, yaitu:

### 1. Manfaat Teoritis

Sebagai referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Pengaruh Komunikasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan melalui kepuasan kerja serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, menambah wawasan peneliti mengenai langkah-langkah memulai bisnis dan hal yang harus dihadapi khususnya pada bidang SDM. Penulis berharap agar nantinya dapat menerapkan hal-hal tersebut dalam kondisi yang riil.

#### b. Bagi Bliss Barbershop Bali

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan kepada *owner* untuk lebih memperhatikan karyawan, karena karyawan merupakan aset penting berhasilnya suatu usaha. Penulis berharap penelitian ini bisa menjadi referensi untuk *Owner* Bliss Barbershop dan Karyawan Bliss Barbershop tentang pentingnya Komunikasi dan Komitmen dalam sebuah organisasi.

#### c. Bagi Kalangan Akademisi

Penulis berharap penelitian ini berguna untuk kalangan akademisi dalam pengetahuan dan penerapannya yang berkaitan dengan komunikasi, komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan yang telah di peroleh.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

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

Penelitian ini menggunakan *Goal-Setting Theory* yang dikemukakan oleh Locke (1968) sebagai teori utama (*grand theory*). Teori ini mengemukakan bahwa *values* dan *intentions* (atau tujuan) sangat menentukan perilaku seseorang. Berdasarkan teori ini suatu individu menentukan tujuan atas perilakunya di masa depan dan tujuan tersebut akan mempengaruhi perilaku orang tersebut. Selain itu, teori ini juga menunjukkan adanya keterkaitan antara sasaran dan kinerja. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu komit dengan sasaran tertentu, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya.

*Goal setting theory* juga merupakan bagian dari teori motivasi. Teori ini menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen tujuan tinggi akan mempengaruhi kinerja manajerial. Adanya tujuan individu menentukan seberapa besar usaha yang akan dilakukannya, semakin tinggi komitmen karyawan terhadap tujuannya akan mendorong karyawan tersebut untuk melakukan usaha yang lebih keras dalam mencapai tujuan tersebut. Menurut Locke dan Latham (2002) tujuan memiliki pengaruh yang luas pada perilaku karyawan dan kinerja dalam organisasi dan praktik manajemen. *Goal setting theory* berasumsi bahwa ada hubungan langsung antara tujuan yang spesifik

dan terukur dengan kinerja serta kepuasan kerja. Temuan utama dari *goal setting theory* adalah bahwa individu yang diberi tujuan yang spesifik dan sulit tapi dapat dicapai memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan orang-orang yang menerima tujuan yang mudah dan kurang spesifik atau tidak ada tujuan sama sekali. Pada saat yang sama, seseorang juga harus memiliki kemampuan yang cukup dalam menerima tujuan yang ditetapkan dan menerima umpan balik yang berkaitan dengan kinerja (Latham, 2003).

Sebuah tujuan agar efektif, dibutuhkan ringkasan umpan balik yang mengungkapkan kemajuan manajer dalam mencapai tujuan (Locke dan Latham, 2002). Jika mereka tidak tahu bagaimana kemajuannya, akan sulit bagi mereka untuk menyesuaikan tingkat atau arah usaha dalam menyesuaikan strategi kinerja untuk mencocokkan apa yang diperlukan dalam mencapai tujuan. Terkait penetapan tujuan juga diperlukan keterlibatan dalam perencanaan untuk mengembangkan strategi yang akan dilakukan dalam pencapaian tujuan. Adanya komunikasi dalam penetapan tujuan perusahaan akan menciptakan kecukupan informasi yang memungkinkan pegawai untuk memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai tujuan perusahaan sehingga nantinya dapat mengurangi ambiguitas dalam melakukan pekerjaan mereka.

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

Sumber daya manusia adalah peran utama yang menentukan perkembangan perusahaan tersebut dimana semua kegiatan pasti berhubungan dengan sumber daya manusia. Hal itu disebutkan karena terbentuknya sebuah perusahaan, manajemen hingga setiap rencana dalam perusahaan dilakukan

oleh manusia. Menurut Umar (2005:10), bahwa sumber daya manusia adalah “kemampuan baik potensial maupun efektif yang dimiliki oleh manusia (anggota organisasi) yang terdiri dari kecerdasan spiritual, kecerdasan berpikir, kecerdasan emosional, dan keterampilan fisik”.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia merupakan kemampuan atau potensi yang dimiliki manusia yang sangat berguna untuk melakukan sesuatu pekerjaan yang menjadi tugas mereka dalam suatu organisasi.

### 2.1.3 Komunikasi

#### 1. Pengertian Komunikasi

Rogers dalam Lanani, (2013:15) mendefinisikan komunikasi sebagai “proses yang di dalamnya terdapat suatu gagasan yang dikirimkan dari pengirim kepada penerima dengan tujuan untuk merubah perilakunya”. Sedangkan menurut Flippo dalam Mangkunegara (2013:145) komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide. Hovland, dkk. Dalam Muhammad (2011:4) mengatakan bahwa *communication is the process by which an individual transmits stimuli (usually verbal) to modify the behaviour of other individuals*, dengan kata lain komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Sedangkan menurut Widjaja (2010:5) komunikasi adalah *transfer* dan pemahaman makna.

Dari beberapa pengertian komunikasi menurut beberapa ahli dan sumber tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses

penyampaian pesan dari satu orang (pengirim) kepada orang lainnya (penerima) untuk tujuan tertentu.

## 2. Fungsi Komunikasi

Menurut Ruliana (2016:34), ada dua fungsi komunikasi dalam sebuah organisasi, yaitu:

- a. Fungsi umum: Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan atau memberi informasi kepada individu atau kelompok tentang bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan kompetisinya. Contohnya seperti deskripsi pekerjaan (*job description*).
- b. Fungsi khusus:
  1. Membuat para pegawai melibatkan diri ke dalam isu-isu organisasi lalu menerjemahkannya kedalam tindakan tertentu dibawah sebuah komando atau pemerintah.
  2. Membuat para pegawai memiliki kemampuan untuk menangani dan mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti.

## 3. Bentuk-bentuk Komunikasi

Komunikasi menurut Amirullah (2015:209) pada dasarnya dapat dikelompokkan dalam bentuk-bentuk sebagai berikut:

### a. Komunikasi lisan dan tertulis

Berdasarkan bentuk pesan yang disampaikan, komunikasi dapat berbentuk lisan atau tertulis. Jenis ini paling banyak dipraktekkan sehari-hari khususnya dalam komunikasi antar pribadi. Pemilihan bentuk komunikasi lisan atau tertulis dipengaruhi oleh faktor-faktor

waktu, kecepatan, biaya, keterampilan individu dalam berkomunikasi, fasilitas yang tersedia untuk berkomunikasi.

b. Komunikasi verbal dan non verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi melalui kata-kata baik lisan maupun tertulis. Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang menggunakan bahasa tubuh, seperti gerakan tangan, jari, mata, kepala dan lain-lain. Alasan penggunaan jenis komunikasi ini biasanya berkaitan dengan masalah waktu dan situasi saat komunikasi terjadi. Seperti contohnya, jika orang yang berkomunikasi sama-sama sibuk, mereka akan saling memberi isyarat dengan gerakan badan saja atau komunikasi non verbal yang mereka gunakan.

4. Indikator Komunikasi

Indikator dari komunikasi menurut Hutapes dan Nurianna (2008:28), yaitu:

a. Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan yang dimaksud dalam hal ini meliputi mengetahui dan memahami pengetahuan dibidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja, mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam perusahaan, dan mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan, dan taktik yang tepat dan benar.

b. Keterampilan (*skills*)

Keterampilan yang dimaksud dalam hal ini adalah kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik dan jelas secara tulisan maupun lisan.

c. Sikap (*attitude*)

sikap dalam komunikasi meliputi kemampuan dalam berkreaitivitas saat bekerja, memiliki semangat kerja yang tinggi, dan memiliki kemampuan dalam perencanaan atau pengorganisasian.

#### 2.1.4 Komitmen Organisasi

1. Pengertian Komitmen Organisasi

Mekta (2016) mendefinisikan komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi. Komitmen organisasi dapat tumbuh dari ikatan emosional terhadap perusahaan yang meliputi dukungan moral, nilai-nilai dalam perusahaan serta kemauan dalam diri untuk mengabdikan pada perusahaan. Pamungkas (2014) menyebutkan komitmen organisasi merupakan identifikasi dari keterlibatan seseorang terhadap organisasi. untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi.

Komitmen organisasi mencakup kebanggaan anggota, kesetiaan anggota, dan kemauan anggota pada organisasi. Susanti dan Palupiningdyah (2016) mengemukakan bahwa karyawan memiliki komitmen organisasi yang tinggi bila memiliki kepercayaan dan menerima tujuan dan nilai organisasi, Berkeinginan untuk berusaha ke arah pencapaian tujuan organisasi, dan memiliki keinginan yang kuat untuk bertahan sebagai anggota organisasi. Selain itu, Haris (2017) menyatakan komitmen organisasi sebagai kepercayaan karyawan menerima tujuan-

tujuan organisasi dan memilih tetap bertahan dan tidak meninggalkan organisasi.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi merupakan kemauan seseorang dalam melibatkan diri pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

## 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Komitmen yang dimiliki karyawan terhadap organisasi ini merupakan upaya karyawan dalam melibatkan diri untuk perusahaan. Komitmen yang dimiliki karyawan dipengaruhi faktor yang berasal dari internal dan eksternal karyawan. Menurut Minner (2008), komitmen organisasi dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Faktor personal seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian.
- b. Karakteristik pekerjaan seperti lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran, tingkat kesulitan dalam pekerjaan
- c. Karakteristik struktur seperti besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat kerja, dan tingkat pengendalian yang dilakukan oleh organisasi terhadap karyawan.
- d. Pengalaman kerja, pengalaman seseorang berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi. Karyawan yang baru dan yang sudah lama bekerja memiliki tingkatan komitmen yang berbeda.

## 3. Indikator Komitmen Organisasi

Indikator komitmen organisasi menurut Robbins & Judge (2007:101), yaitu:

- a. Komitmen afektif (*affective commitment*), yaitu perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai-nilainya.
- b. Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*), yaitu nilai ekonomi yang dirasa tinggi untuk bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut. Seorang karyawan mungkin berkomitmen kepada pemberi kerja karena ia dibayar tinggi dan merasa bahwa pengunduran diri dari perusahaan akan menghancurkan keluarganya.
- c. Komitmen normatif (*normative commitment*), yaitu kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan-alasan moral atau etis.

#### **2.1.5 Kepuasan Kerja**

##### **1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Menurut Kruitner dan Kinicki, (2008) Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Menurut Greenberg dan Baron (2007:148) 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. Pegawai yang puas lebih menyukai situasi kerjanya dari pada tidak menyukainya.

Menurut Suwatno dalam Suparno (2015: 169) kepuasan kerja adalah merupakan suatu kondisi psikologis yang menyenangkan atau perasaan karyawan yang sangat subjektif dan sangat tergantung pada individu yang bersangkutan dan lingkungan kerjanya, dan kepuasan kerja merupakan suatu konsep *multificated* (banyak dimensi), ia dapat memakai sikap secara menyeluruh atau mengacu pada bagian pekerjaan seseorang. Menurut Keither dan Kinicki dalam Suparno (2015 : 170) kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Definisi ini berarti bahwa kepuasan kerja seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan atau tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek lainnya.

Berdasarkan pengertian para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui sebuah penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

## 2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Blum dalam As'ad, (2004) bahwa faktor kepuasan kerja sebagai berikut:

- a. Faktor individual, meliputi umur, kesehatan, watak dan harapan.
- b. Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan masyarakat, kesempatan berkreasi, kegiatan perserikatan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.

c. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu, penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial di dalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan

### 3. Dampak Kepuasan Kerja Karyawan

Kepentingan para manajer pada kepuasan kerja cenderung berpusat efeknya pada kinerja pegawai. Selain kinerja, kepuasan kerja juga berdampak pada produktivitas, kemangkiran, dan keluarnya pegawai (Robbins, 2003).

#### a. Kepuasan Kerja dan Kinerja

Tidak diragukan lagi bahwa kepuasan kerja berhubungan signifikan dengan kinerja pegawai. Davis dan Newstrom dalam Sinambela (2012), mengemukakan bahwa sebagian manajer berasumsi bahwa kepuasan kerja yang tinggi selamanya akan menimbulkan prestasi yang tinggi, tetapi asumsi ini tidak benar, bukti yang memberi kesan menjadi lebih akurat bahwa produktivitas itu mungkin menimbulkan kepuasan (Robbins, 2013). Pegawai yang tidak puas boleh jadi adalah pegawai yang berproduksi tinggi, sedang, atau rendah dan mereka akan terus cenderung meneruskan tingkat prestasi yang menimbulkan kepuasan bagi mereka. Hubungan kepuasan dengan kinerja pegawai lebih rumit ketimbang pernyataan sederhana bahwa “kepuasan menimbulkan kinerja”. Pendapat di atas menunjukkan bahwa tidaklah dapat digeneralisasi jika pegawai puas dalam pekerjaannya, sudah

pasti akan berkinerja tinggi. Tingkat kepuasan kerja pegawai dapat menimbulkan komitmen lebih besar, tetapi dapat juga hal tersebut akan menimbulkan komitmen yang lebih kecil yang kemudian mempengaruhi upaya dan akhirnya berpengaruh pada kinerjanya. Akibatnya, terdapatnya garis hubungan yang jelas dan berlangsung terus-menerus antara kinerja pegawai dengan kepuasan dan upaya yang dilakukan oleh pegawai.

b. Kepuasan Kerja dan Keluar Masuknya Pegawai

Kepuasan kerja yang lebih tinggi berkaitan dengan rendahnya tingkat pergantian pegawai yaitu proporsi pegawai yang meninggalkan organisasi. Para pegawai yang lebih puas kemungkinan besar lebih lama bertahan dengan majikan mereka. Demikian juga halnya para pegawai yang kurang puas biasanya menunjukkan tingkat pergantian yang tinggi. Mereka lebih cenderung mencari sesuatu yang lebih 'hijau' di tempat lain dan meninggalkan majikan mereka, meskipun rekan kerja mereka yang lebih puas tetap tinggal di situ. Kepuasan kerja dihubungkan secara negatif dengan keluarnya masuknya pegawai. Dalam berbagai penelitian dijelaskan bahwa korelasi keluar masuknya pegawai dari suatu organisasi berkorelasi lebih kuat karena ketidakpuasan dibandingkan dengan kemangkiran. Meskipun demikian, masih saja faktor-faktor lain, seperti kondisi pasar kerja, pengharapan mengenai, kesempatan kerja alternatif, dan panjangnya masa kerja dalam organisasi itu merupakan kendala yang penting pada keputusan untuk meninggalkan pekerjaan sekarang.

c. Kepuasan Kerja dan Pencurian

Dampak ketidakpuasan untuk memperoleh perhatian dari pimpinan adalah “pencurian”. Terjadinya gejala pencurian memang tidaklah hanya dipengaruhi oleh ketidakpuasan pegawai, tetapi oleh banyak faktor lain yang mendorong pegawai melakukan hal tersebut (Sinambela, 2012). Beberapa pegawai mencuri karena mereka putus asa atas perlakuan organisasi yang dipandang tidak adil. Menurut pegawai, tindakan itu dapat dibenarkan sebagai cara membalas perlakuan yang tidak adil yang mereka terima dari pengawas atau pimpinan organisasi. Kerugian langsung sebagai akibat pencurian yang dilakukan pegawai diperkirakan cukup besar jika mereka tidak puas, dan hampir separoh pegawai dari yang tidak puas terlibat dalam perbuatan itu (Davis dan Newstrom dalam Sinambela, 2012). Pengendalian yang lebih ketat dan ancaman hukuman tidak selamanya dapat menanggulangi masalah ini karena hanya diarahkan pada gejalanya dan bukan pada sebab yang mendasar seperti besarnya ketidakpuasan.

4. Indikator Kepuasan Kerja

Indikator dari kepuasan kerja menurut Colquitt et al., (2013) antara lain:

a. Gaji

Gaji sebagai faktor multidimensi dalam kepuasan kerja merupakan sejumlah upah atau uang yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi. Uang tidak hanya membantu

orang memperoleh kebutuhan dasar, tetapi juga alat untuk memberikan kebutuhan kepuasan pada tingkat yang lebih tinggi.

b. Promosi

Promosi adalah kesempatan untuk maju dalam organisasi, seperti memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki penghargaan, seperti promosi atas dasar senioritas atau kinerja dan promosi kenaikan gaji.

c. Pengawasan

Pengawasan merupakan kemampuan personalia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Ada dua dimensi gaya pengawasan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Pertama adalah berpusat pada karyawan, diukur menurut tingkat dimana personalia menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada karyawan, seperti memberikann nasehat dan bantuan kepada karyawan, komunikasi yang baik dan meneliti seberapa baik kerja karyawan. Kedua adalah iklim partisipasi atau pengaruh dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan. Secara umum, kedua dimensi tersebut sangat berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan.

d. Rekan kerja

Pada umumnya, rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang kuat bertindak sebagai sumber

dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu. Karena kelompok kerja saling tergantung antar anggota dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi seperti itu efektif membuat pekerjaan menjadi lebih menyenangkan, sehingga membawa efek positif yang tinggi pada kepuasan kerja.

e. Pekerjaan itu sendiri

Kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan, dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang baik, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk karyawan.

f. *Altruism*

*Altruism* adalah tindakan suka rela yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan apapun, kecuali mungkin perasaan telah melakukan perbuatan baik.

g. Status

Status merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Status dapat diklasifikasikan kedalam beberapa cara seperti keterampilan dan keahlian, jangka waktu latihan, jumlah tanggung jawab social ataupun sikap kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja individu.

h. Lingkungan sosial

Lingkungan sosial terdiri dari lingkungan kerja fisik dan psikologis. Karyawan akan mudah mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaannya

bila kondisi sekitarnya bersih, terang, tidak terlalu sempit dan bising. Sehingga karyawan akan mudah mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaannya dalam suasana atau kondisi yang harmonis.

### 2.1.6 Kinerja Karyawan

#### 1. Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2011:67), kinerja (*job performance*) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Sedarmayanti (2013:260), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan. Kinerja merupakan perilaku organisasi yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau penyampaian jasa. Informasi tentang kinerja organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kinerja yang dilakukan organisasi selama ini sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum. Akan tetapi dalam kenyataannya, banyak organisasi yang justru kurang atau bahkan tidak jarang ada yang mempunyai informasi tentang kinerja dalam organisasinya. Kinerja sebagai hasil- hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Mangkunegara, 2009). Wibowo (2007:4) mengungkapkan bahwa “kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun

tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan kompetensi, motivasi dan kepentingan.” Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu (Tika, 2006:26).

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor:

- a. Faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang, dan demografi.
- b. Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, *attitude* (sikap), *personality* (kepribadian), pembelajaran, dan motivasi.
- c. Faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan job.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan yang dicapai oleh seorang karyawan dalam pekerjaannya, yang dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas seorang karyawan tersebut dalam mengerjakan suatu pekerjaan.

## 2. Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Husaini Usman (2011, hal. 490) manfaat penilaian kinerja dapat dirinci sebagai berikut:

- a. Meningkatnya objektivitas penilaian kinerja karyawan
- b. Meningkatnya keefektifan penilaian kinerja karyawan
- c. Meningkatnya kinerja karyawan

- d. Mendapatkan bahan-bahan pertimbangan yang objektif dalam pembinaan karyawan tersebut baik berdasarkan sistem karier maupun prestasi

### 3. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja karyawan menurut Robbins (2006:260) dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2011:75) terdiri dari:

#### a. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

#### b. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

#### c. Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

#### d. Kerjasama

Pegawai mampu bekerjasama dengan rekan kerjanya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh organisasi atau instansi.

#### e. Inisiatif

Pegawai harus memiliki kemampuan dalam mengerjakan tugas dan mempunyai inisiatif.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

1. Penelitian Rialmi dan Morsen (2020) dengan judul “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Utama Metal Abadi.” Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Utama Metal abadi. Metode yang digunakan adalah metode *deskriptif* dengan pendekatan *asosiatif*. Teknik sampling yang digunakan adalah *proporsional random sampling* menggunakan metode teknik sampling jenuh dengan sampel sebanyak 50 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian komunikasi pada PT Utama Metal Abadi dengan 10 pernyataan, memberikan jawaban yang bervariasi. Indikator pemahaman diperoleh skor sebesar 3,75 indikator kesenangan skor sebesar 3,89, indikator hubungan yang makin baik skor 3,76, indikator pengaruh pada sikap skor sebesar 3,96. Secara keseluruhan skor rata-rata dari lima indikator termasuk pada rentang skala 3,40-4,19 dengan kriteria baik.
2. Penelitian Akbar, dkk. (2020) dengan judul “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada KUD Karangploso Kabupaten Malang).” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terhadap kinerja karyawan dan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja Karyawan. Populasi dari penelitian ini adalah semua karyawan unit KUD Karangploso Kabupaten Malang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 34 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, Kuisisioner,

Dokumentasi, Observasi, Wawancara. Analisis data yang dilakukan adalah analisis korelasi, analisis regresi linier sederhana, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan uji t dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa hubungan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan tidak terdapat hubungan atau korelasi yang signifikan. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis korelasi diperoleh ( $0.649 > 0.05$ ), nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 artinya tidak terdapat korelasi atau tidak ada hubungan antara variabel Komunikasi (X) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Variabel Komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan hasil  $t$  hitung  $< t$  tabel ( $0.460 < 2.032$ ) dengan taraf signifikan ( $0,649 > 0,05$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

3. Penelitian Nurwahidah dan Jamil (2020) dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Organisasi Bank Syariah: Peran *Turnover Intention* Sebagai Variabel Intervening.” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja organisasi Bank Aceh Syariah dengan melibatkan *turnover intention* sebagai variabel *intervening*. Sampel penelitian sebanyak 206 orang karyawan kantor pusat operasional bank tersebut. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan selanjutnya *structural equation model* diaplikasikan untuk menganalisis hubungan fungsional antar variabel. Penelitian menemukan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi, dan negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Selanjutnya *turnover intention* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja organisasi.

Keberadaan *turnover intention* sebagai variabel *intervening* memperburuk pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja organisasi bank tersebut.

4. Penelitian Susanto (2019) dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Penjualan PT. Rembaka”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Divisi Penjualan PT Rembaka Surabaya. Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 60 responden dengan teknik *probability sampling*. Proses perhitungan dibantu program aplikasi *software Statistical Package for Social Science (SPSS) 21.0 for Windows*. Metode pengumpulan data penelitian dilakukan melalui penyebaran angket dengan menggunakan lima poin skala *likert* sebagai alat ukur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara kepuasan kerja pada kinerja karyawan. Hasil analisis uji t diperoleh nilai signifikansi t kepuasan kerja 0,030 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,030 < 0,05$ ). Sesuai dengan pernyataan Kristianto et al. (2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
5. Penelitian Henny, dkk. (2019) dengan judul “Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Berkat Utama Nuansa Tanjung Morawa”. Metode penelitian menggunakan pendekatan

kuantitatif, jenis penelitian deskriptif kuantitatif, sifat penelitian eksplanatori. Metode pengumpulan data dengan wawancara, daftar pertanyaan dan studi dokumentasi. Metode analisis adalah regresi linear berganda dengan pengujian asumsi klasik yaitu normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Populasi dalam penelitian ini adalah 65 orang karyawan PT. Berkat Utama Nuansa, sampel diambil secara sampling jenuh yaitu 30 orang dari PT. NES Jl. Besar Namorambe No.70 Kel. Hasil dari penelitian ini adalah Pengalaman kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Berkat Utama Nuansa Tanjung Morawa. Variabel kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Berkat Utama Nuansa Tanjung Morawa dengan nilai thitung variabel kepuasan kerja ( $X_2$ ) sebesar 0,387 dan signifikan sebesar 0,700 ( $0,700 > 0,05$ ). Hipotesis  $H_0$  diterima (tolak  $H_1$ ) karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,387 < 1,669$ ) (hipotesis ditolak).

6. Penelitian Wakhyuni dan Andika (2019) dengan judul “Analisis Kemampuan, Komunikasi dan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Mitha Sarana Niaga.” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh secara bersama-sama kemampuan, komunikasi dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Mitha Sarana Niaga, menganalisis pengaruh secara parsial kemampuan, komunikasi dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Mitha Sarana Niaga. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 52 orang dan sampelnya adalah seluruh jumlah populasi yaitu 52 orang. Analisis datanya dengan

melakukan pengujian hipotesis, yaitu dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa kemampuan, komunikasi dan konflik kerja berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap kepuasan kerja karyawan, namun komunikasi tidak berpengaruh secara terpisah terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Mitha Sarana Niaga.

7. Penelitian Erviana, dkk. (2019) dengan judul “Kepuasan Kerja Pegawai Dinas P3AKB Kabupaten Bojonegoro Ditinjau Dari Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Komunikasi”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepemimpinan, motivasi kerja, komunikasi dan kepuasan kerja di Dinas P3AKB Kabupaten Bojonegoro, mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan, motivasi kerja dan komunikasi secara simultan dan parsial terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas P3AKB Kabupaten Bojonegoro. Jenis penelitian ini adalah penelitian *explanatory* yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas P3AKB Kabupaten Bojonegoro yang berjumlah 31 orang. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan *total sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan cara mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel. Teknik analisis data menggunakan teknik uji statistik melalui alat bantu program SPSS. Dengan teknik analisis demikian ini, maka pembuktian hipotesis dapat dilakukan. Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh antar variabel

digunakan analisis dengan Regresi Berganda. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa Kepemimpinan, motivasi dan komunikasi secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas P3AKB Kabupaten Bojonegoro. Ketiga variabel independen tersebut memberikan kontribusi sebesar 56.4% terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas P3AKB Kabupaten Bojonegoro. Sisanya 43.6% merupakan pengaruh faktor lain diluar ketiga variabel yang diteliti. Komunikasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas P3AKB Kabupaten Bojonegoro, yang ditunjukkan oleh t hitung yang mempunyai signifikansi kurang dari 0,05.

8. Penelitian Sari dan Dewi (2019) dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasional dan Profesional Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Sebagai Variabel *Intervening* Pada Pegawai UPT Dinas Kesehatan Puskesmas Air Bangis Pasaman Barat”. Objek penelitian ini adalah Pegawai UPT Dinas Kesehatan Puskesmas Aia Bangih Kecamatan Sungai Beremas Kabupaten Pasaman Barat. Linear berganda adalah alat statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa komitmen organisasional tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai UPT Dinas Kesehatan Puskesmas Air Bangis karena angka signifikansi sebesar 0,151 lebih besar dari level of signifikan 0,05 (Sig 0,151 > 0,05), maka dapat diambil kesimpulan bahwa komitmen organisasional secara parsial tidak berpengaruh terhadap

kepuasan kerja pegawai UPT Dinas Kesehatan Puskesmas Air Bangis (Ho diterima dan Ha ditolak).

9. Penelitian Dewi (2019) dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja (Studi Kasus PT. Jent Tsong Indonesia)”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis Pengaruh motivasi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Populasi dan sample yang di gunakan 100 karyawan dari bagian produksi, jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *survey* karena hendak melihat pengaruh motivasi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja dapat di terima.
10. Penelitian Zakaria (2019) dengan judul “ Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Astra Internasional, Tbk. Cabang Ahmad Yani Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh komitmen organisasi yang terdiri dari: komitmen afektif (*affective commitment*), komitmen kontinuans (*continuance commitment*) dan komitmen normatif (*normative commitment*) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Astra Internasional Tbk. Cabang Ahmad Yani Surabaya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah komitmen organisasi yang terdiri dari: komitmen afektif (*affective commitment*), komitmen kontinuans (*continuance commitment*) dan komitmen normatif (*normative commitment*). Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan kerja karyawan PT. Astra Internasional Tbk. Cabang

Ahmad Yani Surabaya. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode sampel jenuh. Sampel yang digunakan sebanyak 59 karyawan. Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Hasilnya adalah semua variabel valid dan reliabel, hasil uji F menunjukkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian hipotesis yang pertama menyatakan “komitmen organisasi yang terdiri dari: komitmen afektif (*affective commitment*), komitmen kontinuans (*continuance commitment*) dan komitmen normatif (*normative commitment*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Astra Internasional Tbk. Cabang Ahmad Yani Surabaya” dapat didukung kebenarannya. Hasil uji t menunjukkan masing-masing variabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang kedua yang menyatakan “komitmen organisasi yang terdiri dari: komitmen afektif (*affective commitment*), komitmen kontinuans (*continuance commitment*) dan komitmen normatif (*normative commitment*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Astra Internasional Tbk. Cabang Ahmad Yani Surabaya” dapat didukung kebenarannya. Diantara variabel komitmen organisasi yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Astra Internasional Tbk. Cabang Ahmad Yani Surabaya adalah komitmen kontinuans (*continuance commitment*).

11. Penelitian Eriyandi (2019) dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi, Kompetensi, Motivasi Kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Dinas Energi Sumberdaya

Mineral Aceh.” Tujuan penelitian ini adalah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi, kompetensi motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja pegawai dinas energi sumber daya mineral Aceh. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode pengumpulan data yang disebut dengan teknik sampling jenuh atau sensus, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 117 responden pengumpulan data primer dilakukan dengan pembagian kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *the structural equation model* atau SEM dari paket *software* statistik AMOS untuk pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara deskriptif komitmen organisasi, kompetensi, motivasi kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja dan kinerja pegawai sudah berjalan dengan baik. Kemudian hasil pengujian secara langsung menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dinas ESDM Aceh. Kemudian hasil penelitian ini menunjukkan hasil pengujian secara tidak langsung kompetensi berpengaruh signifikan

terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada dinas ESDM Aceh (*partially mediator*).

12. Penelitian Ginting, dkk. (2019) dengan judul “Pengaruh Disiplin Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. PLN (Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara). Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan karyawan pada PT. PLN Unit Induk Pembangunan Sumatera bagian Utara yang berjumlah 140 orang ,penentuan jumlah sampel penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus slovin, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 104 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disiplin dan Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara dengan nilai F hitung  $15,761 > F$  tabel sebesar 3.09 dan nilai signifikannya  $0,000 < 0,05$ . Pengujian hasil secara parsial menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara dengan nilai thitung  $> t$  tabel ( $4.888 > 1.983$ ) dan nilai signifikannya sebesar 0,000 lebih kecil dari 0.05.
13. Penelitian Novieka dan Prasetya (2018) dengan judul “Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional (Studi Kasus pada Karyawan PT. PLN Persero Area Pasuruan”. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pengaruh dari komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja dan komitmen

organisasional. Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT PLN (Persero) Area Pasuruan. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan hubungan antar variabel yaitu pengaruh antara saluran komunikasi formal terhadap kepuasan kerja karyawan, komunikasi informal terhadap kepuasan kerja karyawan, komunikasi formal terhadap komitmen organisasional karyawan, komunikasi informal terhadap komitmen organisasional karyawan, dan kepuasan kerja karyawan terhadap komitmen organisasional karyawan. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian penjelasan atas *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dan sampel pada penelitian ini sebanyak 50 karyawan sesuai dengan jumlah karyawan yang ada di perusahaan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur atau *path analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa saluran komunikasi formal berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, saluran komunikasi informal berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, komunikasi formal berpengaruh terhadap komitmen organisasional karyawan, komunikasi informal berpengaruh terhadap komitmen organisasional karyawan, dan kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap komitmen organisasional karyawan.

14. Penelitian Maharani dan Efendi (2017) dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Kompensasi, Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi, kompensasi, dan etos kerja terhadap

kinerja pegawai Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Biro Organisasi dan Kepegawaian Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia yang terdiri dari 162 pegawai. Dengan menggunakan rumus *Slovin*, sampel dalam penelitian ini terdiri dari 115 responden. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi, komitmen organisasi, kompensasi, dan etos kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Biro Organisasi dan Kepegawaian Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. Semakin kuat komitmen organisasi dalam suatu perusahaan, maka semakin baik kinerja pegawai di perusahaan tersebut.

15. Penelitian Nadapdap (2017) dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mitra Permata Sari.” Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja kerja karyawan pada PT. Mitra Permata Sari. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *deskriptif* yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan atau objek penelitian pada saat sekarang yang berdasarkan fakta-fakta yang nampak atau sebagaimana adanya. Teknik pengumpulan data adalah dengan kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Teknik analisa data adalah dengan uji validitas,

reliabilitas, analisa regresi linear sederhana dan pengujian hipotesis. Dari hasil penelitian menunjukkan komitmen organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja kerja karyawan pada PT. Mitra Permata Sari. Hal ini dapat dilihat dari uji t yang menunjukkan bahwa nilai thitung variabel komitmen organisasi  $14,09 < \text{nilai } t_{\text{tabel}} 2,01$ . Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan komitmen organisasi kerja sebesar 1 satuan, maka perubahan kinerja kerja yang dilihat dari nilai Y akan bertambah sebesar 0,997 dengan asumsi variabel lain dianggap tetap. Dengan demikian, secara parsial komitmen organisasi berpengaruh positif dengan tingkat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja kerja karyawan pada PT. Mitra Permata Sari. Berdasarkan uji Determinan, nilai koefisien determinasi sebesar 0,792. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel komitmen organisasi (X) menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel kinerja karyawan (Y) pada PT. Mitra Permata Sari sebesar 79,2%. Sedangkan sisanya sebesar 20,8% merupakan pengaruh dari variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

16. Penelitian Riyadi (2017) dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya pada Kinerja Dosen Pada Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh komunikasi, motivasi kerja dan kompetensi terhadap kepuasan Kerja serta implikasinya pada kinerja dosen Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan verifikatif, metode penelitian yang digunakan *descriptive survey* dan

*exlanantory survey*. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah dosen Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat sebanyak 224 dosen. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisa jalur ( *Path Analysis* ). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung komunikasi terhadap kepuasan kerja sebesar 3,6 persen, pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 20,3 persen, pengaruh langsung kompetensi terhadap kepuasan kerja sebesar 12,9 persen. Secara simultan pengaruh varabel bebas terhadap kepuasan kerja sebesar 70 persen sisanya sebesar 30 persen merupakan faktor lain yang tidak diteliti namun turut mempengaruhi kepuasan Kerja, dan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja dosen sebesar 73,5 persen, sisanya sebesar 26,5 persen merupakan faktor lain yang tidak diteliti namun turut mempengaruhi.

17. Penelitian Sularso (2017) dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja pegawai dan Implikasinya pada Kepuasan Karir (Studi Empirik Pada Kecamatan Semarang Barat).” Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi dan disiplin kerja terhadap kepuasan karier dan implikasinya terhadap kinerja pegawai. Populasi penelitian ini seluruh pegawai Kecamatan Semarang Barat berjumlah 117 orang. Sampel diambil menggunakan metode sensus. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karier, semakin tinggi komitmen organisasi maka semakin tinggi kepuasan karier. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karier,

semakin tinggi disiplin kerja yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan karier. Kepuasan karier berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, semakin tinggi kepuasan karier maka semakin baik kinerja pegawai. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, semakin tinggi komitmen organisasi maka semakin baik kinerja pegawai. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, semakin baik disiplin kerja yang diberikan maka semakin baik kinerja pegawai. Hasil analisis variabel mediasi menggunakan uji Sobel disimpulkan bahwa kepuasan karier dapat memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai. Kepuasan karier dapat memediasi pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai terbukti.

18. Penelitian Ardiansyah (2016) dengan judul “Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan dengan dimediasi oleh Kepuasan Kerja (Studi pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung).” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, serta untuk mengetahui dan menganalisis peengaruh kepuasan kerja karyawan memediasi komunikasi dan kinerja karyawan. Penelitian ini merupakan penelitian *ekplanatory* yang bertujuan untuk menguji pengaruh peran mediasi kepuasan kerja terhadap komunikasi dan kinerja karyawan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 152 responden dan

mereka adalah karyawan bagian produksi pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah (*probabilitas sampling*), sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan (*simple random sampling*). Pengumpulan data menggunakan metode survei langsung dengan instrumen kuisisioner. Untuk selanjutnya dianalisis menggunakan metode dan teknik analisis *Partial Least Square (PLS) – Structural Equation Model (SEM)*. Hasil penelitian 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.

19. Penelitian Satriowati, dkk. (2016) dengan judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Kompensasi dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Laundry Elephant King.” Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, kompensasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Laundry Elephant King. Sampel penelitian menggunakan teknik penelitian populasi atau penelitian sensus yaitu penelitian yang mengambil semua karyawan sebagai responden penelitian, dimana jumlah sampel penelitian sebanyak 80 karyawan Laundry Elephant King Semarang. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil pengujian 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.

20. Penelitian Poniasih dan Dewi (2015) dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.”

Tujuan penelitian mengetahui pengaruh motivasi kerja, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan secara simultan maupun parsial dan mengetahui variabel yang berpengaruh dominan. Lokasi penelitian PT. Indonesia Power UBP Bali, sampel 150 orang karyawan dengan metode *simple random sampling*. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner, dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan variabel motivasi kerja, komunikasi dan stres kerja secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

21. Penelitian Riswanto (2014) dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja Karyawan pada Bank Artha Graha International Tbk Pekanbaru.” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi melalui kepuasan karyawan pada Artha Graha International Bank Tbk Pekanbaru. Sampel dari penelitian ini adalah 107 karyawan Bank. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dengan pengujian variabel, regresi berganda dan analisis jalur. Dari hasil pengujian yang dilakukan, terlihat pengaruh variabel komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja. Terdapat pengaruh positif variabel komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

Untuk pengaruh tidak langsung pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja lebih kecil daripada pengaruh langsung. Hipotesis menyatakan bahwa semakin baik komitmen organisasi maka kepuasan kerja karyawan Artha Graha International Bank Tbk Pekanbaru semakin baik, semakin baik kepuasan kerja maka semakin baik pula kinerja karyawan Artha Graha International Bank Tbk Pekanbaru dan hipotesis terakhir semakin baik komitmen organisasi maka semakin baik kinerja melalui kepuasan karyawan Artha Graha International Bank Tbk Pekanbaru “dapat diterima karena pengaruh tidak langsung komitmen organisasi terhadap kinerja melalui kepuasan lebih besar daripada pengaruh langsung komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

