

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini sektor pariwisata sangat memegang peranan penting dalam pembangunan nasional, disamping itu juga merupakan sumber devisa negara. Peran pemerintah juga sangat penting dalam usaha pemasukan pendapatan negara salah satunya pada sektor pariwisata. Karena kegiatan pariwisata bersifat padat karya dan sekaligus sebagai penyebar pemerataan pembangunan di daerah-daerah.

Pulau Bali salah satu tujuan tempat wisata para wisatawan manca negara. Dengan adat istiadat, seni, dan budaya yang ada di Bali menarik para wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Sehingga perkembangan dunia usaha dan dunia bisnis di Bali semakin maju dan perkembangannya sangat pesat, dan membawa dampak persaingan yang semakin tajam. Persaingan terjadi bukan hanya pada usaha dan bisnis, melainkan semua bidang pada sektor pariwisata. Ini terbukti dari jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Bali dari tahun 2018-2022 bisa dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut.

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Wisatawan Asing yang Datang ke Bali
Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Wisatawan (orang)	Pertumbuhan (%)
2018	1.664.854	-
2019	1.968.892	18,26
2020	2.229.945	13,26
2021	2.493.058	11,79
2022	2.756.579	10,57
Total	11.113.328	53,88
Rata-rata	2.222.667	10,78

Sumber : Dinas Pariwisata Provinsi Bali

Berdasarkan data tabel 1.1 dapat di lihat bahwa kunjungan wisatawan asing yang datang ke Bali tahun 2018 sampai dengan 2022 terus mengalami kenaikan yaitu rata-rata 10,78% pertahun.

Fasilitas Hotel berbintang atau Resort and Spa juga sangat menunjang dalam perkembangan kepariwisataan. Karena perkembangan dalam bidang pariwisata khususnya Hotel berbintang dan Resort and Spa di Bali sangat cepat dan pesat, yang membawa dampak persaingan yang semakin tajam. Adapun jumlah Hotel dan Resort and Spa pada masing-masing Kabupaten dan Kota di Bali tahun 2022, di sajikan seperti pada tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2
Jumlah Villa dan Hotel Bintang di Masing-masing
Kabupaten/Kota di Bali tahun 2022

No	Kabupaten/Kota	Hotel Bintang	Villa	Jumlah	Prosentase (%)
1	Denpasar	23	44	67	9,05
	a. Denpasar	2			
	b. Sanur	21			
2	Badung	100	168	268	36,2
	a. Kuta Tj. Benoa, Sawangan, Jimbaran	80			
	b. Nusa Dua	20			
3	Bangli	-	7	7	0,95
5	Buleleng	10	94	104	14,1
6	Gianyar	16	125	141	19,1
7	Jembrana	-	9	9	1,22
8	Klungkung	2	5	7	0,95
9	Karangasem	7	45	52	7,03
10	Tabanan	3	82	85	11,5
	Jumlah	161	579	740	100

Sumber : Dinas Pariwisata Provinsi Bali

Dari tabel 1.2 dapat diketahui sampai tahun 2022 jumlah Hotel Berbintang di Bali adalah sebanyak 161 hotel dan jumlah villa di Bali adalah sebanyak 579 unit villa. Jumlah hotel berbintang dan villa di Bali terbanyak ada di Kabupaten Badung yaitu 100 unit Hotel Berbintang dan 168 unit Villa

dengan prosentase 36,2% jauh lebih besar dari kabupaten dan kota lainnya. Di sini terlihat persaingan sangat ketat dalam industri perhotelan. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam industri pariwisata, pasti menginginkan usahanya agar berkembang dengan pesat dan berkesinambungan sehingga memperoleh laba.

Pada umumnya setiap perusahaan pasti memiliki tujuan yang jelas, baik itu tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Tujuannya untuk berorientasi pada perolehan pendapatan atau laba yang sebesar- besarnya dan berusaha mempertahankan eksistensi perusahaan tersebut. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, perusahaan memanfaatkan berbagai faktor produksi yang dimilikinya, seperti sumber daya alam, sumber daya manusia, modal dan kemampuan (*skill*). Dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut didasarkan pada fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.

Suatu perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya akan selalu berhadapan dengan manusia sebagai sumber daya yang dinamis dan memiliki kemampuan untuk terus berkembang. Di dalam organisasi, manusia merupakan salah satu unsur yang terpenting. Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, organisasi tidak akan berjalan. Karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi. Oleh karena itu hendaknya organisasi memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan organisasi. Istilah sumber daya manusia yang selanjutnya di singkat SDM merujuk kepada orang-orang di dalam perusahaan. Sumber daya manusia adalah harta yang paling berharga dan

paling penting dimiliki oleh suatu perusahaan, karena pelaksana, dan sekaligus pengendali terwujudnya tujuan perusahaan.

Mengingat kelangsungan hidup perusahaan tergantung kepada sumber daya manusia yang bekerja baik, salah satu kebijakan yang dapat diambil untuk memperoleh karyawan yang bekerja baik adalah dengan memperhatikan kepuasan kerjanya. Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan memiliki tingkat yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan, dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi pula kepuasannya terhadap kegiatan. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang, atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Berkaitan dengan hal tersebut faktor-faktor yang lazim dicakup dalam kepuasan kerja di lihat dari tingkat individual adalah karakteristik-karakteristik biografi, kepribadian dan emosi-emosi, nilai-nilai dan sikap-sikap, kemampuan, persepsi, motivasi, pembelajaran individual. Dilihat dari tingkat kelompok adalah komunikasi, pembuatan keputusan kelompok, kepemimpinan dan kepercayaan, struktur kelompok, konflik, kekuatan dan politik, dan lingkungan kerja, dan tim- tim kerja. Di lihat tingkat sistem-sistem organisasi adalah kultur organisasional atau budaya organisasi, kebijaksanaan-

kebijaksanaan dan praktik-praktik sumber daya manusia, serta struktur dan desain organisasi

Dari faktor tersebut, yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam penelitian ini hanya 3 (tiga) faktor saja yaitu : faktor budaya organisasi, faktor komunikasi dan faktor lingkungan kerja fisik.

Budaya organisasi mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi. Budaya organisasi adalah filosofi dasar organisasi yang memuat keyakinan, norma-norma, dan nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik inti tentang bagaimana cara melakukan sesuatu dalam organisasi. Budaya organisasi dibentuk oleh para individu, dalam organisasi, etika organisasi yang dianut, hak karyawan yang diberikan kepada tiap orang dan juga jenis struktur organisasi itu sendiri. Terkadang budaya relatif sulit untuk dirubah, tetapi budaya organisasi dapat dibuat agar lebih meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Karena budaya organisasi mencerminkan bagaimana melakukan pekerjaan dalam organisasi. Dengan demikian budaya organisasi menjadikan anggota organisasi untuk fokus pencapaian tujuan organisasi.

Komunikasi sangat penting dan merupakan kunci pembuka dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Komunikasi adalah sebuah proses dua arah yang memberikan kesempatan kepada orang yang berkomunikasi untuk merespon dan juga menyampaikan pesan-pesan. Hal ini dilihat dari terjadinya hubungan kerjasama antar karyawan dan karyawan dengan pimpinan. Dengan komunikasi seseorang dapat menyampaikan keinginan yang terpendam dalam hatinya kepada orang lain, baik melalui suara, bahasa

tubuh, atau isyarat dan sebagainya. Semakin lancar dan cepat komunikasi yang dilakukan, akan semakin cepat pula dapat terbinanya hubungan kerja.

Selain faktor diatas yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah lingkungan kerja fisik. Lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar lingkungan pekerja yang dapat mempengaruhi karyawan didalam melakukan pekerjaannya. Penciptaan lingkungan kerja yang baik juga akan membantu memelihara kondisi fisik sehingga kesegaran fisik karyawan terjaga, tidak lekas capek, tidak lesu dalam bekerja, dan dapat bekerja lebih lama. Kondisi fisik karyawan yang terjaga ini membuat karyawan mempunyai mental yang baik (tidak stres atau tegang, tidak tertekan, tidak bosan, merasa nyaman, senang) dalam menyelesaikan tugasnya.

Lingkungan kerja yang kondusif akan mendorong efektivitas perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya, serta akan menimbulkan semangat dan gairah kerja karyawan. Hal ini sangat bermanfaat bagi kelangsungan hidup perusahaan dan akan meningkatkan produktivitas sehingga tercapainya tujuan perusahaan. Karena apabila suatu lingkungan yang kurang baik seperti suara bising, suhu udara panas, kebersihan tidak terjaga dan sebagainya, dapat menurunkan kondisi fisik dan kondisi mental karyawan. Indikasi penurunan kondisi fisik dapat berupa kelelahan, kelesuan kerja, gangguan kesehatan atau sakit, akibat kerja bahkan kecelakaan kerja.

Ramada Bintang Bali Resort and Spa adalah hotel berbintang lima yang terletak di kawasan Kuta Selatan, tepatnya di jalan Kartika Plaza Kuta. Ramada Bintang Bali Resort and Spa merupakan hotel berbintang lima yang berstandar internasional dengan fasilitas yang memadai. Secara teoritis

kepuasan kerja karyawan tercermin dari beberapa indikator, salah satu diantaranya adalah tingkat absensi karyawan. Adapun tingkat absensi karyawan pada Ramada Bintang Bali Resort and Spa di Kuta dapat dilihat pada tabel 1.3 sebagai berikut :

Tabel 1.3
Tingkat Absensi Karyawan Ramada Bintang Bali Resort and Spa
Tahun 2022

Bulan	Jumlah Tenaga Kerja (orang)	Jumlah Hari Kerja (hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (hari)	Jumlah Hari Kerja yang Hilang (hari)	Jumlah Hari Kerja Senyatanya (hari)	Prosentase Tingkat Absensi (%)
A	b	C	d=bxc	e	f=d-e	$g=e:f \times 100\%$
Januari	92	25	2300	35	2265	1,52
Februari	92	24	2208	37	2171	1,67
Maret	92	25	2300	38	2262	1,65
April	92	24	2208	38	2170	1,72
Mei	92	26	2392	36	2356	1,51
Juni	92	26	2392	35	2357	1,46
Juli	92	26	2392	35	2357	1,46
Agustus	92	25	2300	38	2262	1,65
September	92	24	2208	38	2170	1,72
Oktober	92	24	2208	39	2169	1,76
November	92	25	2300	38	2262	1,65
Desember	92	25	2300	38	2262	1,65
Jumlah		299	27508	445	27063	19,42
Rata-rata		25	2292	37	2255	1,62

Sumber : Ramada Bintang Bali Resort and Spa

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dijelaskan bahwa tingkat absensi karyawan pada Ramada Bintang Bali Resort and Spa di Kuta tahun 2022 berfluktuasi setiap bulan dengan rata-rata tingkat absensi karyawan 1,62% yang tergolong rendah. Dengan rendahnya tingkat absensi, dapat dikatakan kepuasan kerja karyawan tergolong tinggi.

Meskipun demikian kepuasan kerja karyawan masih terlihat kurang optimal dalam bekerja seperti masih ada pekerjaan yang diselesaikan tidak tepat waktu dan karyawan masih menggunakan jam kerja untuk istirahat, seperti pada waktu jam kerja masih ada beberapa karyawan yang mengobrol dan membaca koran sehingga tugas dan pekerjaan tidak tepat waktu. Dari banyaknya karyawan pada Ramada Bintang Bali Resort and Spa di Kuta sering terjadi komunikasi baik formal maupun informal. Komunikasi yang bersifat formal pada umumnya terjadi pada jam kerja seperti halnya dalam rapat atau pengarahan, sedangkan komunikasi yang bersifat informal biasanya terjadi diluar jam kerja seperti pada saat istirahat maupun pada saat pulang kerja.

Adanya perhatian terhadap pentingnya komunikasi dapat dilihat melalui dilaksanakannya pertemuan rutin melalui rapat-rapat (Komunikasi Formal) yang telah dilaksanakan pada Ramada Bintang Bali Resort and Spa di Kuta tahun 2022 seperti pada tabel 1.4 berikut.

Tabel 1.4.
Jenis Pertemuan Rutin (Komunikasi Formal) pada
Ramada Bintang Bali Resort and Spa di Tuban Tahun 2022

No	Jenis Pertemuan	Frekuensi Pertemuan	Keterangan
1	<i>Morning briefing</i>	Setiap hari	a. Seluruh karyawan b. Mengingatkan kembali masing-masing <i>job description</i> c. Memberi semangat dan motivasi kerja d. Folup <i>complain</i> dari tamu e. Memberi pengarahan apabila akan ada meeting/acara, agar karyawan mensetup ruangan.

Sumber : Ramada Bintang Bali Resort and Spa

Dari tabel 1.4 dapat dijelaskan bahwa komunikasi formal yang terjadi pada Ramada Bintang Bali Resort and Spa di Kuta meliputi komunikasi vertical dan komunikasi horizontal. Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang terjadi antara atasan dengan bawahan. Komunikasi yang mengalir dari atasan kepada bawahan biasanya berbentuk perintah, pengarahan, dan pelatihan. Sementara itu komunikasi dari bawahan kepada atasan bisa berupa laporan, pengaduan dan usulan. Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang terjadi diantara rekan sekerja dengan tingkat hierarki yang sama. Komunikasi tersebut mampu meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Sedangkan komunikasi informal sering kali berlangsung, dimana kondisinya tidak formal (resmi). Komunikasi informal itu sering disebut desas-desus, rumor, atau selentingan.

Permasalahan budaya organisasi yang terjadi pada Ramada Bintang Bali Resort di Kuta antara lain :

1. Budaya organisasi dalam hal kedisiplinan waktu masih kurang baik pelaksanaannya.
2. Kurangnya inisiatif karyawan dalam mengambil keputusan untuk menyelesaikan pekerjaan, dimana karyawan masih menunggu perintah.
3. Setiap dua kali seminggu Ramada Bintang Bali Resort mempunyai kursus bahasa jepang yang di khususkan bagi karyawan yang menerima tamu, tetapi karyawan malas dan jenuh mengikuti kursus ini karena sudah lelah pada saat bekerja dan di tambah dengan kursus lagi. Sehingga sering mendapatkan keluhan dari konsumen akibat penerima tamu tidak bisa bahasa jepang.

Meskipun sudah cukup melakukan pertemuan rutin setiap harinya dengan harapan mampu menciptakan suasana keterbukaan dan suasana yang nyaman pada saat bekerja sehingga kepuasan kerja karyawan dapat terwujud, tapi masih ada beberapa keluhan dari karyawan terkait dengan komunikasi seperti :

1. Instruksi yang di berikan oleh pimpinan yang bersifat mendadak dan segera, sehingga terkadang tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya.
2. Pada saat morning briefing, pimpinan terkadang memberikan intruksi kepada bawahan dengan menggunakan bahasa Inggris, sehingga ada beberapa karyawan yang kurang mengerti.
3. Dalam berkomunikasi karyawan masih menggunakan bahasa daerah mereka masing-masing.

Bukan hanya komunikasi saja cara untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, tetapi menerapkan budaya organisasi pada perusahaan juga penting. Agar karyawan terbiasa dengan aturan-aturan yang menjadi dasar keyakinan perusahaan dengan tujuan atau manfaat untuk mengatasi semua masalah-masalah yang terjadi di perusahaan.

Lingkungan kerja fisik pada Ramada Bintang Bali Resort di Kuta menjadi perhatian untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal-hal yang menjadi perhatian dari lingkungan kerja fisik di Ramada Bintang Bali Resort di Kuta adalah ruangan, penerangan, gangguan dalam ruangan, keadaan udara (kelembapan, temperature, sirkulasi udara). Ada beberapa keluhan dari karyawan mengenai lingkungan kerja fisik antara lain :

1. Penerangan yang kurang dan ruangan loker yang sempit menyulitkan karyawan pada saat menaruh barang di loker.
2. Sempitnya ruangan kantin karyawan, membuat pertukaran suhu udara tidak bagus sehingga menjadi pengap dan karyawan merasa tidak nyaman saat bekerja.
3. Areal parkir karyawan yang sempit, tidak sesuai dengan jumlah karyawan yang ada.

Adanya perhatian dan ditemui permasalahan berkaitan dengan komunikasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja fisik dalam usaha meningkatkan kepuasan kerja karyawan maka sangat layak dalam penelitian ini diteliti lebih jauh lagi pengaruh komunikasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja karyawan pada Ramada Bintang Bali Resort and Spa, di Kuta.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dibuat rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh komunikasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja fisik secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Ramada Bintang Bali Resort and Spa?
2. Bagaimanakah pengaruh komunikasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja fisik secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada Ramada Bintang Bali Resort and Spa?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, komunikasi dan lingkungan kerja fisik secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Ramada Bintang Bali Resort and Spa di Kuta.
2. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, komunikasi dan lingkungan kerja fisik secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada Ramada Bintang Bali Resort and Spa di Kuta.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Suatu kesempatan mahasiswa untuk mengaplikasikan teori dan ilmu yang diperoleh atau di ketahui dengan kenyataan yang ada di lapangan atau di perusahaan.

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini di harapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran atau bahan pertimbangan dalam menentukan langkah-langkah selanjutnya untuk pengembangan perusahaan di masa yang akan datang dan dapat digunakan sebagai alternatif dasar pertimbangan oleh pimpinan Ramada Bintang Bali Resort and Spa, di Tuban.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Goal setting theory merupakan salah satu bentuk teori motivasi, menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. *Goal setting theory* mengisyaratkan bahwa seorang individu berkomitmen pada tujuan jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya (Edwin Locke). Capaian atas sasaran (tujuan) yang ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Secara keseluruhan, niat dalam hubungannya dengan tujuan- tujuan yang ditetapkan, merupakan motivasi yang kuat dalam mewujudkan kinerjanya. Individu harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kinerjanya.

Teori ini juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide (pemikiran) dan niat seseorang. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya. Teori ini juga menjelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat

diukur hasilnya akan dapat meningkatkan kinerja dan kedisiplinan kerja, yang diikuti dengan kemampuan dan keterampilan kerja. 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*, kedisiplinan kinerja pegawai yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan diidentikkan sebagai tujuannya.

Pada landasan teori akan dikemukakan berbagai teori komunikasi, budaya organisasi, lingkungan kerja fisik dan kepuasan kerja karyawan. Terlebih dahulu akan dikemukakan tentang manajemen sumber daya manusia karena komunikasi, budaya organisasi, lingkungan kerja fisik dan kepuasan kerja karyawan masih merupakan ruang lingkup dalam manajemen sumber daya manusia.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.2.1 Pengertian Manajemen

Manajemen, adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya- sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sunarto, 2009 :8) Manajemen, adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Hasibuan, 2008 : 1-2).

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur Manajemen itu terdiri dari :

- 1) Seni dan ilmu
- 2) Mempunyai tujuan yang ingin dicapai secara efektif dan efisien
- 3) Adanya kegiatan dibidang perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan obyek : Manusia dan Instansi (Pemerintah).

2.1.2.2 Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia, adalah orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usaha mereka kepada organisasi (Handoko, 2009 : 233). Sumber daya manusia adalah kemampuan baik potensial maupun efektif yang dimiliki oleh manusia (anggota organisasi) yang terdiri dari kecerdasan spiritual, kecerdasan berfikir, kecerdasan emosional dan keterampilan fisik (I Gusti Ngurah Gorda 2006:10). Sumber daya manusia merupakan daya yang bersumber dari manusia dapat juga disebut tenaga atau kekuatan (*energy* atau *power*) (Hasibuan, 2008:9).

Berdasarkan pengertian tersebut diatas maka dapat di simpulkan bahwa sumber daya manusia adalah segala kemampuan atau potensi yang dimiliki manusia yang dapat digunakan untuk dirinya maupun untuk melakukan suatu pekerjaan dalam organisasi atau perusahaan yang mana jerih payahnya memperoleh suatu balas jasa tertentu.

2.1.2.3 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia, adalah suatu proses kegiatan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pemimpin dan pengendali tentang pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien baik yang berkaitan dengan pemberhentian yang diarahkan untuk mencapai tujuan individu, fungsional organisasi dan kemasyarakatan (I Gusti

Ngurah Gorda, 2006 : 12). Manajemen sumber daya manusia (*Human Resource Management*) adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan-tujuan organisasional (Mathis dan Jackson, 2006 : 3).

Dari beberapa ahli tersebut dapat dikatakan manajemen sumber daya manusia adalah rancangan sistem formal organisasi yang khusus berhubungan dengan bidang kepegawaian atau personalia dengan tujuan meningkatkan efektifitas dan efisiensi tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan secara terpadu.

2.1.2.4 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia di kelompokkan menjadi dua yaitu: (Rivai, 2006 :16-17)

1) Fungsi-fungsi manajerial manajemen sumber daya manusia yang mencakup:

a) Perencanaan (*planning*)

Perencanaan berarti penentuan program karyawan (sumber daya manusia) dalam rangka membantu tercapainya sasaran atau tujuan organisasi itu. Dengan kata lain mengatur orang-orang yang akan menangani tugas-tugas yang dibebankan kepada masing-masing orang dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

b) Pengorganisasian (*Organizing*)

Organisasi sebagai alat untuk mencapai tujuan secara efektif oleh sebab itu dalam fungsi organisasi harus terlihat pembagian tugas

dan tanggung jawab orang-orang atau karyawan yang akan melakukan kegiatan masing-masing.

c) Pengarahan (*Directing*)

Untuk melakukan kegiatan yang telah direncanakan, agar kehidupan tersebut dapat berjalan dengan efektif diperlukan arahan (*directing*) dari seorang manajer. Dalam suatu organisasi yang besar pengarahan ini tidak mungkin dilakukan oleh manajer itu sendiri, melainkan didelegasikan kepada orang lain yang diberi wewenang untuk itu.

d) Pengendalian (*Controlling*)

Fungsi pengendalian adalah untuk mengatur kegiatan, agar kegiatan-kegiatan organisasi itu dapat berjalan sesuai dengan rencana. Disamping itu pengendalian juga dimaksud untuk mencari jalan keluar atau pemecahan apabila terjadi hambatan pelaksanaan kegiatan.

2) Fungsi-fungsi operasional manajemen sumber daya manusia yang mencakup:

a) Pengadaan tenaga (*Recruitment*)

Fungsi recruitment adalah untuk memperoleh jenis dan jumlah tenaga atau sumber daya manusia yang tepat. Sesuai dengan kemampuan yang dibutuhkan oleh unit-unit kerja yang bersangkutan.

b) Pengembangan (*Development*)

Pengembangan sumber daya ini penting searah dengan pengembangan organisasi, dilaksanakan melalui pendidikan dan pelatihan berkesinambungan.

c) Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi adalah merupakan fungsi manajemen yang sangat penting. Melalui fungsi ini organisasi memberikan balas jasa yang memadai dan layak kepada karyawan.

d) Integrasi (*Integration*)

Integrasi adalah kegiatan manajemen yang bertujuan untuk rekonsiliasi kepentingan-kepentingan karyawan dalam organisasi.

2.1.3 Budaya Organisasi

2.1.3.1 Pengertian Budaya Organisasi

Budaya organisasi kini menjadi pembicaraan baik di kalangan bisnis maupun di kalangan para eksekutif, karena budaya tersebut banyak yang berhasil membuat organisasi lebih stabil, maju dan lebih antisipatif terhadap perubahan lingkungan. Budaya dapat menjadi alat organisasi yang ampuh yang dapat membentuk efektivitas keseluruhan perusahaan dan keberhasilan jangka panjang perusahaan.

Wibowo (2010 : 19) menyatakan bahwa budaya organisasi, adalah filosofi dasar organisasi yang memuat keyakinan, norma-norma, dan nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik inti tentang bagaimana cara melakukan sesuatu dalam organisasi.

Menurut Jerald Greenderg dan Robert A. Baron dalam (Wibowo, 2010 : 515) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan kerangka kerja kognitif yang terdiri dari sikap, nilai-nilai, norma perilaku dan harapan yang diterima bersama oleh anggota organisasi.

Menurut (Want, 2006 : 42) menyatakan bahwa budaya organisasi, adalah sistem keyakinan kolektif yang dimiliki orang dalam organisasi tentang kemampuan mereka bersaing di pasar, dan bagaimana mereka bertindak dalam sistem keyakinan tersebut untuk memberikan nilai tambah produk dan jasa di pasar (pelanggan) sebagai imbalan atas penghargaan financial.

Dari definisi yang dikemukakan oleh para tokoh budaya organisasi diatas terkandung unsur-unsur dalam budaya organisasi sebagai berikut:

1) Asumsi dasar

Dalam budaya organisasi terdapat asumsi dasar yang dapat berfungsi sebagai pedoman bagi anggota maupun kelompok dalam organisasi untuk berperilaku.

2) Keyakinan yang dianut

Dalam budaya organisasi terdapat keyakinan yang di anut dan dilaksanakan oleh para anggota organisasi. Keyakinan ini mengandung nilai-nilai yang dapat berbentuk slogan atau moto, asumsi dasar, tujuan umum organisasi atau perusahaan, filosofi usaha, atau prinsip-prinsip menjelaskan usaha.

3) Pemimpin atau kelompok pencipta dan pengembangan budaya organisasi

Budaya organisasi perlu di ciptakan dan dikembangkan oleh pemimpin organisasi atau perusahaan atau kelompok tertentu dalam organisasi atau perusahaan tersebut.

4) Pedoman mengatasi masalah

Dalam organisasi atau perusahaan, terdapat dua masalah pokok yang sering muncul, yakni masalah adaptasi eksternal dan masalah integrasi internal. Kedua masalah tersebut dapat diatasi dengan asumsi dasar dan keyakinan yang dianut bersama anggota organisasi.

5) Berbagai nilai (*sharing of value*)

Dalam budaya organisasi perlu berbagai nilai terhadap apa yang paling di inginkan atau apa yang lebih baik atau berharga bagi seseorang.

6) Pewarisan (*learning process*)

7) Asumsi dasar keyakinan yang di anut oleh anggota organisasi perlu diwariskan kepada anggota-anggota baru dalam organisasi sebagai pedoman akan bertindak dan berperilaku dalam organisasi atau perusahaan tersebut.

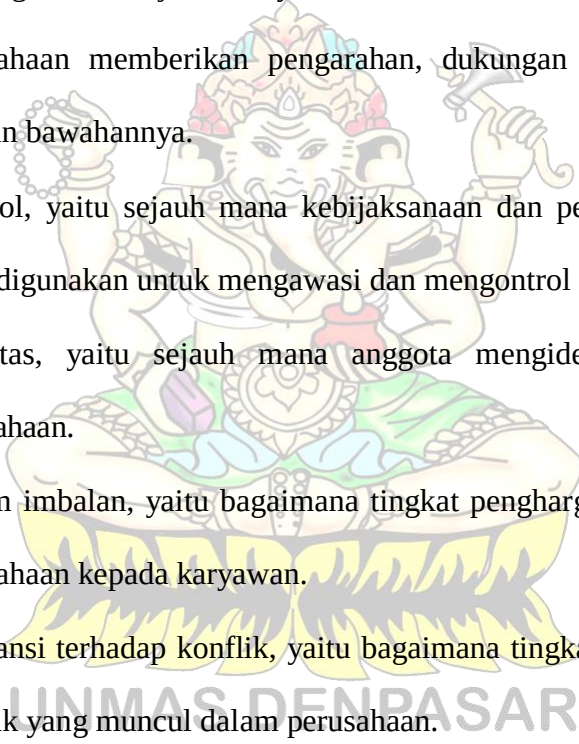
8) Penyesuaian (adaptasi)

Perlu penyesuaian anggota kelompok terhadap peraturan atau norma yang berlaku dalam kelompok atau organisasi tersebut, serta adaptasi organisasi atau perusahaan terhadap perubahan lingkungan.

2.1.3.2 Faktor-faktor Budaya Organisasi

Berkaitan dengan dimensi budaya, Robbins dalam (Pabundu, 2006:10) mengemukakan sepuluh faktor yang merupakan dasar atau karakteristik dari suatu budaya organisasi. Adapun sepuluh faktor tersebut adalah :

1) Inisiatif individual, yaitu tanggung jawab, kebebasan, kemandirian dan kesempatan individu untuk mengeluarkan inisiatifnya dalam perusahaan.

- 
- 2) Toleransi terhadap tindakan beresiko, yaitu sejauh mana para karyawan dianjurkan untuk dapat bertindak agresif, inovatif dan mengambil resiko.
 - 3) Pengarahan, yaitu seberapa jauh perusahaan memberikan penjelasan tentang tujuan yang ingin dicapai dan kinerja yang diharapkan.
 - 4) Integrasi, yaitu sejauh mana unit-unit kerja dalam perusahaan didorong untuk bekerja dalam suatu sistem yang terkoordinasi.
 - 5) Dukungan manajemen, yaitu di mana manajer-manjer dalam perusahaan memberikan pengarahan, dukungan dan berkomunikasi dengan bawahannya.
 - 6) Kontrol, yaitu sejauh mana kebijaksanaan dan pengawasan langsung yang digunakan untuk mengawasi dan mengontrol perilaku karyawan.
 - 7) Identitas, yaitu sejauh mana anggota mengidentifikasi diri pada perusahaan.
 - 8) Sistem imbalan, yaitu bagaimana tingkat penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan.
 - 9) Toleransi terhadap konflik, yaitu bagaimana tingkat toleransi terhadap konflik yang muncul dalam perusahaan.
 - 10) Pola komunikasi, yaitu sejauh mana komunikasi dalam perusahaan dibatasi berdasarkan susunan wewenang secara formal.

2.1.3.3 Fungsi Budaya Organisasi

Ouchi dalam (Pabundu, 2006 : 14) berpendapat bahwa budaya organisasi berfungsi mempersatukan kegiatan para anggota perusahaan yang terdiri dari sekumpulan individu dengan latar budaya yang berbeda.

Pengendalian melalui budaya perusahaan melihat manusia itu emosional, pecinta simbol, butuh untuk dimiliki oleh suatu identitas yang superior ataupun kekelektivitas. Manifestasi atas budaya organisasi telah menjadi suatu alternatif bentuk pengendalian yang mungkin paling efektif.

Menurut Robbins (Pabundu, 2006 : 12) fungsi budaya organisasi adalah :

- 1) Berperan menetapkan batasan
- 2) Mengantarkan suatu perasaan identitas bagi anggota organisasi
- 3) Mempermudah timbulnya komitmen yang lebih luas daripada kepentingan individual seseorang.
- 4) Meningkatkan stabilitas sistem sosial karena merupakan perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi
- 5) Sebagai mekanisme kontrol dan menjadi rasional yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku para karyawan.

2.1.3.4 Karakteristik Budaya Organisasi

Riset mengemukakan tujuh karakteristik primer berikut, yang bersama-sama, menangkap hakikat dari budaya organisasi (Robins, 2007 : 721) yaitu:

- 1) Inovasi dan pengambilan resiko

Sejauh mana karyawan di dorong agar inovatif dan memiliki keberanian dalam mengambil resiko untuk setiap keputusan yang diambil.

- 2) Perhatian terhadap detail

Sejauh mana para karyawan diharapkan memperlihatkan presisi (kecermatan), analisis, dan perhatian terhadap detail.

3) Orientasi hasil

Sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil itu.

4) Orientasi orang

Sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan dampak hasil-hasil pada orang-orang di dalam organisasi itu.

5) Orientasi tim

Sejauhmana kegiatan diorganisasikan tim, bukannya berdasarkan individu.

6) Keagresifan

Sejauh mana orang-orang itu agresif dan kompetitif dan bukannya santai- santai.

7) Kemantapan

Sejauh mana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya *status quo* bukannya pertumbuhan.

2.1.3.5 Tolak Ukur Budaya Organisasi

Menurut Talizidihu dalam (Pabundu, 2007 : 114) berpendapat, dalam mengukur budaya organisasi kuat sebagai budaya organisasi yang dipegang semakin insentif (semakin mendasar dan kokoh), semakin luas dianut dan semakin jelas di sosialisasikan dan diwariskan. Tolak ukur budaya organisasi tersebut antara lain :

1) Kejelasan nilai-nilai dan keyakinan (*Clarity of ordering*)

Kejelasan nilai-nilai ditentukan dalam bentuk filosofi usaha, slogan/moto perusahaan, asumsi dasar, tujuan umum perusahaan, dan prinsip-prinsip yang menjelaskan usaha.

2) Penyebarluasan nilai-nilai dan keyakinan (*Extent of ordering*)

Penyebarluasan terkait dengan banyak orang atau anggota yang tergantung dari sistem sosialisasi atau pewarisan yang diberikan oleh pimpinan organisasi kepada anggota-anggota organisasi khususnya anggota-anggota baru.

3) Intensitas pelaksanaan nilai-nilai inti (*Core values being intensely held*) Intensitas dimaksudkan seberapa jauh nilai-nilai budaya organisasi dihayati, dianut, dan dilaksanakan secara konsisten oleh anggota-anggota organisasi.

2.1.3.6 Menciptakan dan Mempertahankan Budaya Organisasi

Robbins, (2006 : 146) mengatakan bahwa budaya organisasi tidak muncul dari ruang yang hampa atau dari langit. Jadi sesuatu kekuatan dapat mempengaruhi terciptanya budaya organisasi. Asal mula budaya organisasi adalah membangun nilai tertentu diorganisasinya, kemudian dikembangkan dan dipakai sebagai rujukan oleh anggota organisasi berikutnya. Kekuatan yang berperan dalam mempertahankan budaya organisasi adalah praktek seleksi dalam keputusan final, manajemen uncak dan sosialisasi para karyawan pada budaya organisasi itu.

2.1.4 Komunikasi

2.1.4.1 Pengertian Komunikasi

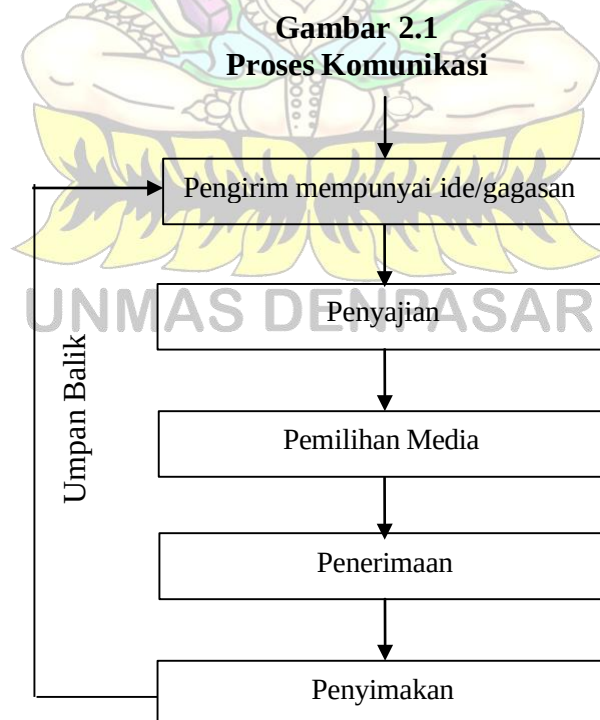
Komunikasi, adalah hubungan lisan maupun tulisan dua orang atau lebih yang dapat menimbulkan pemahaman dalam suatu masalah (Rival, 2008 : 427). Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan,

fakta, dan perasaan dari orang yang berkomunikasi untuk merespon dan juga menyampaikan pesan-pesan (Denny, 2007 : 165).

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat di simpulkan 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 di terima dan dipahami.

2.1.4.2 Proses Komunikasi

Komunikasi antar manusia hanya bisa terjadi bila di dukung unsur-unsur komunikasi, dan komunikasi memerlukan proses. Dimana proses komunikasi dilakukan melalui beberapa tahap. Lebih jelasnya proses komunikasi dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut :



Sumber : Hariandja (2007 : 297)

Gambar 2.1 dapat dijelaskan tahap-tahap proses komunikasi. Tahap pertama adalah adanya suatu ide atau gagasan yang ingin disampaikan. Kemudian gagasan tersebut dinyatakan melalui suatu simbol seperti kata-kata, gerakan tubuh dan bentuk lain yang dapat ditangkap oleh penerima, yang disebut dengan penyediaan. Selanjutnya memilih suatu media seperti tatap muka, surat, telepon, rapat, e-mail, dan lain-lain sebagai sarana untuk menyampaikan gagasan tersebut. Seterusnya orang lain akan menerima dan kemudian menyimak simbol-simbol pesan tersebut dan akhirnya si penerima memberi reaksi yang diwujudkan dalam bentuk umpan balik. Komunikasi berjalan baik, bila pesan yang disampaikan diterima dengan baik (Hariandja, 2007:296).

2.1.4.3 Fungsi Komunikasi

(Robbins, 2006: 310-311) menyebutkan fungsi komunikasi adalah :

- 1) Kendali : komunikasi bertindak dalam beberapa cara, dan setiap organisasi memiliki wewenang dan garis panduan formal yang harus dipatuhi oleh karyawan.
- 2) Motivasi : komunikasi membantu perkembangan motivasi, dengan menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dikerjakan, dan yang dilakukan dengan baik untuk memperbaiki kinerja.
- 3) Pengungkapan emosional : interaksi sosial dalam kelompok merupakan mekanisme fundamental dimana anggota menunjukkan kekecewaan dan rasa puas mereka.
- 4) Informasi : komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan guna mengenai menilai pilihan-pilihan alternatif.

2.1.4.4 Bentuk-bentuk Komunikasi

Komunikasi sebagai hubungan lisan maupun tulisan dua orang atau lebih yang dapat menimbulkan pemahaman dalam suatu masalah. Ada empat arus komunikasi dalam suatu perusahaan yaitu (Rivai, 2009 : 809) :

1) Komunikasi vertikal ke bawah

Komunikasi model ini dimana merupakan wahana bagi manajemen untuk menyampaikan berbagai informasi kepada bawahannya seperti perintah, instruksi kebijakan baru, pengarahan, pedoman kerja dan teguran.

2) Komunikasi vertikal ke atas

Komunikasi model ini dimana para anggota dalam perusahaan ingin selalu di dengar keluhan-keluhan atau inspirasi mereka oleh atasannya.

3) Komunikasi horizontal

Komunikasi model ini berlangsung antara orang-orang yang berbeda pada level yang sama dalam sebuah perusahaan. Komunikasi ini cenderung mengarah pada “mengandai-andai” dari orang-orang seperusahaan tersebut. Artinya jika ada kelompok karyawan misalnya, berkeinginan menaikkan gaji, maka keinginan itu hanyalah sebatas rencana saja.

4) Komunikasi diagonal

Komunikasi model ini berlangsung antara dua satuan kerja yang berbeda pada jenjang perusahaan yang berbeda, tetapi pada perusahaan yang sejenis.

2.1.4.5 Jenis-jenis Komunikasi

Jenis-jenis komunikasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu sebagai berikut (Sutrisna Dewi, 2007 : 23-25):

- 1) Komunikasi informal, adalah saluran komunikasi yang mengabaikan hierarki organisasi, tetapi ada pula manfaat saluran komunikasi informal yaitu untuk menyebarkan dan menerima pesan informal yang mengalir ke atas, ke bawah, dan ke samping.
- 2) Komunikasi formal, adalah saluran komunikasi resmi yang mengikuti rantai komando dalam struktur organisasi. Komunikasi formal bisa terjadi secara vertical maupun horizontal.

2.1.4.6 Faktor-faktor yang berkaitan dengan Komunikasi Karyawan yang Efektif

Robbins, (2006 : 325) menyebutkan delapan faktor yang berkaitan dengan komunikasi karyawan yang efektif di perusahaan terdiri dari :

- 1) Direktur harus menyadari pentingnya komunikasi
Faktor paling penting dalam suatu program komunikasi karyawan yang berhasil adalah kepemimpinan direktur utama. Ia harus berfalsafah dan berperilaku setia pada gagasan bahwa komunikasi dengan karyawan mutlak perlu untuk tercapainya tujuan organisasi.
- 2) Para manajer memadankan tindakan dan ucapan
Bila pesan implisit (tersirat) yang dikirim para manajer kontradiksi dengan pesan resmi sebagaimana disampaikan dalam komunikasi formal, manajer akan kehilangan kredibilitas dimata karyawan.

3) Komitmen pada komunikasi dua arah

Program yang tidak efektif di dominasi oleh komunikasi ke bawah.
Program yang sukses menyeimbangkan komunikasi ke bawah dan ke atas.

4) Penekanan pada komunikasi tatap muka

Komunikasi tatap muka terus terang dan terbuka dengan para karyawan menghadirkan para eksekutif sebagai seorang yang memahami kebutuhan dan keprihatinan para pekerja.

5) Tanggung jawab bersama untuk komunikasi karyawan

Semua manajer mempunyai tanggung jawab dalam memastikan bahwa para karyawan terinformasi, dengan implikasi perubahan menjadi lebih spesifik (khusus) ketika implikasi itu mengalir kebawah menyusun hierarki organisasi.

6) Menangani berita buruk

Organisasi dengan komunikasi karyawan yang efektif tidak akan takut menghadapi kabar buruk. Bila kabar buruk dilaporkan terus terang, tercapailah iklim dimana orang tidak takut berterus terang dan kabar baik akan memperoleh kredibilitas meningkat.

7) Pesan dibentuk untuk audiensi yang dimaksudkan Berbagai macam

orang dalam organisasi mempunyai kebutuhan informasi yang berbeda. Para karyawan itu beragam dalam jenis informasi yang mereka inginkan dan yang paling efektif bagi mereka untuk menerimanya.

8) Perlakuan komunikasi sebagai suatu proses berkelanjutan Komunikasi karyawan sebagai suatu proses manajemen yang kritis, dilukiskan oleh lima kegiatan umum yang dilakukan perusahaan :

- a) Manajer menyampaikan dasar pemikiran yang melandasi keputusan.
- b) Ketepatan waktu itu vital, dimana fakta yang diberikan secepat fakta itu tersedia, ini mengurangi daya selentingan dan meningkatkan kredibilitas manajemen.
- c) Komunikasikan terus-menerus untuk mempertahankan agar informasi mengalir terus- menerus.
- d) Tautkan gambar besar dan gambar kecil efektif tidak terjadi sebelum para karyawan memahami bagaimana gambar besar itu mempengaruhi pekerjaan mereka.
- e) Jangan mendiktekan cara orang seharusnya merasakan derita itu.

2.1.4.7 Hambatan atau Penghalang dalam Komunikasi

Menurut (Robbins, 2006 : 322-325), hambatan atau penghalang dalam komunikasi terdiri dari :

1) Penyaring

Penyaring (*filtering*) mengacu pada pengirim yang memanipulasi informasi sedemikian rupa sehingga akan tampak lebih menguntungkan di mata si penerima.

2) Persepsi Selektif

Persepsi selektif muncul karena penerima dalam proses komunikasi secara selektif melihat dan mendengar berdasarkan kebutuhan, motivasi pengalaman, latar belakang, dan karakteristik mereka.

3) Defensi

Bila orang merasa terancam mereka cenderung bereaksi dengan cara yang mengurangi kemampuan mereka untuk mencapai pemahaman timbal balik.

4) Bahasa

Usia, pendidikan dan latar belakang budaya merupakan variabel yang jelas mempengaruhi bahasa yang digunakan seseorang dan definisi yang dia berikan kepada kata-kata itu.

2.1.5 Lingkungan Kerja Fisik

2.1.5.1 Pengertian Lingkungan Kerja Fisik

Dalam suatu organisasi baik organisasi pemerintah maupun swasta, faktor lingkungan kerja fisik memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan aktivitas-aktivitas, mengingat hal ini sangat berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan. Dengan adanya lingkungan kerja fisik yang bersih, tenang, nyaman, akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, demikian juga sebaliknya bila kondisi lingkungan kerja fisik kurang, seperti : bising, kotor dan sebagainya akan mengakibatkan kejenuhan kerja karyawan dalam melaksanakan aktivitas organisasi sehingga dapat menurunkan semangat kerja karyawan.

Lingkungan kerja fisik, adalah keseluruhan yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankannya, misalnya : pewarnaan, kebersihan pertukaran udara, ruang gerak, keamanan dan kebisingan. Pengertian ini diungkapkan oleh (Nitisemito, 2006:183).

2.1.5.2 Faktor-faktor Lingkungan Kerja

Mengingat lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas yang di bebankan, maka faktor yang dapat di masukan dalam lingkungan kerja fisik adalah sangat luas. Untuk lebih jelasnya faktor-faktor lingkungan kerja fisik di uraikan sebagai berikut menurut (Robbins, 2008 :181) dan (Nitisemito, 2006: 107) yaitu :

1) Suhu dalam ruangan

Untuk memaksimalkan produktifitas adalah pentingnya bahwa karyawan di suatu lingkungan di mana suhu diatur sedemikian rupa sehingga berada di antara rentang yang dapat di terima setiap individu. Oleh karena itu dalam perencanaan lingkungan kerja, masalah suhu ruangan perlu di rencanakan dengan baik.

2) Suara atau Kebisingan

Suara yang keras dan tidak dapat diramalkan cenderung meningkatkan gangguan dan menyebabkan berkurangnya kepuasan kerja. Karena secara tidak langsung suara bising akan menimbulkan turunnya prestasi kerja karyawan.

3) Penerangan

Penerangan dari ruang kerja merupakan faktor penting untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Dengan penerangan yang baik para karyawan akan bekerja lebih baik, lebih teliti sehingga hasil kerja karyawan tersebut mempunyai kualitas yang lebih baik.

Dalam hal ini penerangan yang baik bukanlah asal ruangan dalam dijamin terang benderang saja, tetapi juga perlu diperhatikan bahwa ruangan itu memiliki sinar yang cukup terang dan tidak menyilaukan dan distribusi cahaya merata. Dalam hal ini penerangan bukan sebatas pada penerangan listrik saja, tetapi juga penerangan dari sinar matahari.

4) Udara

Udara yang baik atau bersih berpengaruh positif dalam meningkatkan produktivitas, kualitas kerja, kesehatan serta semangat kerja. Selain itu udara yang bersih dan segar dalam lingkungan kerja akan menimbulkan kesan yang baik.

5) Warna

Pemilihan warna dalam ruang kerja perusahaan mempengaruhi kondisi kerja para karyawan. Selain warna mempunyai efek dari segi psikologis, pemilihan warna juga mempunyai hubungan erat dengan sistem penataan penerangan yang mempergunakan dinding atau atap sebagai pembaur/pemantul sinar. Komposisi warna yang salah dapat mengganggu pemandangan sehingga menimbulkan rasa kurang menyenangkan bagi yang memandang dan ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

6) Kebersihan

Lingkungan kerja yang bersih akan menimbulkan rasa senang sehingga dapat mempengaruhi seseorang merasa lebih puas. Kebersihan lingkungan bukan hanya kebersihan tempat kerja saja, melainkan

misalnya kamar kecil yang berbau tidak enak akan menimbulkan rasa kurang menyenangkan bagi karyawan yang menggunakannya.

Setiap karyawan hendaknya harus ikut bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan lingkungan tempat mereka kerja. Untuk menjaga kebersihan ini tergantung pada kemampuan perusahaan dalam menegakkan disiplin.

7) Keamanan

Rasa aman akan menimbulkan ketenangan dan ketenangan akan mendorong semangat dan kepuasan kerja karyawan. Yang di maksud keamanan dalam lingkungan kerja, terutama keamanan terhadap pribadi karyawan. Oleh karena itu hendaknya perusahaan terus menerus untuk tetap menciptakan dan mempertahankan suatu keadaan dan suasana aman yang dirasakan oleh karyawan agar tidak merasa terganggu dalam melaksanakan tugas.

8) Ruang gerak

Jelas kiranya bahwa seorang tidak mungkin bekerja dengan jika baginya tidak cukup ruang gerak untuk bekerja, tempat untuk menempatkan perkakas dan bahan serta untuk bergerak tanpa diganggu oleh teman-teman sekerja dan tumpukan-tumpukan berkas. Oleh karena itu ruang gerak untuk tempat bekerja bagi para karyawan yaitu disediakan oleh perusahaan perlu direncanakan dengan baik agar para karyawan tanpa ada gangguan tetapi juga perusahaan harus dapat menghindari dari pemborosan yang terjadi.

2.1.6 Kepuasan Kerja

2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Pada dasarnya bahwa seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman dan tinggi kesetiaannya pada perusahaan apabila dalam bekerjanya memperoleh kepuasan kerja sesuai dengan apa yang di inginkan. Dengan adanya kepuasan kerja tersebut maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Kepuasan kerja mempunyai dua makna bagi seorang pekerja, yaitu kepuasan dan kerja.

Kepuasan, adalah sesuatu perasaan yang dialami oleh seseorang, di mana apa yang diharapkan telah terpenuhi atau bahkan yang diterima melebihi apa yang di harapkan. Sedangkan kerja merupakan usaha seseorang untuk mencapai tujuan dengan memperoleh pendapatan dan kompensasi dari kontribusinya kepada tempat pekerjaannya. Kepuasan Kerja, adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang di terima seorang pekerja dan banyak yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins, 2006 : 295). Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan adanya perbedaan pada masing-masing individu, semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, demikian pula sebaliknya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan, pergantian karyawan (*turnover*), kemangkiran (*absenteeism*), keterlambatan dan keluhan.

Bila kepuasan kerja terjadi pada umumnya tercermin pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan, yang sering diwujudkan dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi ataupun ditugaskan kepadanya di lingkungan kerjanya. Monitoring yang cermat dan kontinyu dari kepuasan kerja karyawan tersebut sangat penting untuk mendapatkan perhatian pimpinan perusahaan, terutama di bagian sumber daya manusia.

2.1.6.2 Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang berkaitan dengan beberapa aspek menurut (Fred Luthands, 2006 : 243) yaitu :

1) Pekerja itu sendiri

Kepuasan kerja itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan pada pekerjaan itu sendiri. Dimana umpan balik dari pekerjaan dan otonomi merupakan dua faktor motivasi utama yang berhubungan dengan pekerjaan.

2) Gaji

Upah atau gaji dikenal dengan signifikan, tetapi kompleks secara kognitif dan merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Karyawan melihat gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan.

3) Promosi

Kesempatan promosi sepertinya memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi memiliki berbagai penghargaan.

4) Pengawasan

Pengawasan merupakan sumber paling penting lain dari kepuasan kerja. Tetapi untuk saat ini dikatakan ada dua dimensi gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja.

5) Kelompok kerja

Sikap dari kelompok atau tim kerja akan mempengaruhi kepuasan kerja. Dimana kelompok kerja terutama tim yang kuat bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat dari bantuan pada anggota individu.

6) Kondisi kerja

Kondisi kerja tidak kecil pengaruhnya terhadap kepuasan kerja. Jika kondisi kerja bagus, individu akan lebih mudah menyelesaikan pekerjaan mereka. Dengan kata lain, efek lingkungan kerja pada kepuasan kerja sama halnya dengan efek kelompok kerja.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian tentang kepuasan kerja karyawan telah banyak dilakukan. Berikut adalah penelitian sebelumnya yang menggunakan teori tersebut yaitu penelitian yang dilakukan oleh:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Milla Sasue (2018) dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Stes Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Produktivitas Kerja Karyawan PT. Air”. Teknik analisis yang digunakan yaitu *Path Analysis*. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Debitri Primasheila (2017) dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkom Kantor Wilayah”. Teknik analisis yang digunakan yaitu Analisis Regresi Sederhana. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa berpengaruh yang positif dan signifikan antara budaya organisasi dan kepuasan kerja karyawan PT Telkom Kantor Wilayah Palembang.
3. Penelitian yang dilakukan oleh I Gede Diatmika Paripurna (2013) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan”. Teknik analisis yang digunakan yaitu Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa Komunikasi secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Sukarja (2015) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Riau”. Teknik analisis yang digunakan yaitu Path Analysis. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa Komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Riau
5. Penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Sudana (2015) dengan judul “Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Motivasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan Di Grand Puncak Sari Restaurant Kintamani”. Teknik analisis yang digunakan yaitu Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa) lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Grand Puncak Sari Restaurant Kintamani

6. Penelitian yang dilakukan oleh Anugerah Iroth (2018) dengan judul “Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Fisik Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Berbeda Karyawan Restoran Di Manado”. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa Lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada beberapa karyawan Restoran di Manado.

