

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan dan kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja, dan sebagainya. Seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan itu, sebaliknya seorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya itu.

Menurut, Wexley dan Yukl (2003) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya. Berbagai macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya mencerminkan pengalamannya serta harapan-harapan terhadap pengalaman masa depan. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya.¹

¹Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 856

Menurut Mathis dan Jackson (2006)², kepuasan kerja adalah keadaan emosi positif yang dihasilkan dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Blum (1956) kepuasan kerja adalah sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar kerja.

karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya maka akan timbul perasaan tidak senang³ dalam melakukan pekerjaannya. Gorda Blum As'ad (2000:104) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu hasil dari berbagai macam sikap yang terkait dengan pekerjaan dan faktor-faktor khusus seperti, supervisi, kestabilan pekerjaan, ketentraman kerja, kesempatan untuk maju, penilaian kerja yang adil, hubungan sosial di dalam pekerjaan dan perlakuan atasan.⁴

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, merupakan faktor-faktor yang berperan untuk memberikan kepuasan kepada karyawan, tergantung pada pribadi masing-masing karyawan.⁵

Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda.

Ada 3 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan:

a. Faktor individual : dapat meliputi umur, kesehatan, watak dan harapan

²Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 856

³*Ibid.*, hlm. 65

⁴Anak Agung Ngurah Bagus Dhermawan, I Gde Adnyana Sudibya, I Wayan Mudiarta Utama, *Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi dan Kompensasi* (Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol.6, No.2 Agustus 2012), hlm 174

⁵*Ibid.*, hlm. 77

- b. Faktor sosial : dapat meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan pekerja, kebebasan berpolitik dan hubungan kemasyarakatan.
- c. Faktor utama : meliputi upah, pengawasan. Selain itu, juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial di dalam pekerjaan, ketetapan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil, baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

3. Indikator Kepuasan Kerja⁶

Kepuasan kerja dapat memicu sikap positif terhadap pekerjaannya dan kepuasan kerja memiliki beberapa indikator yang dapat mendukung tercapainya kepuasan kerja itu sendiri

Indikator kepuasan kerja terdiri dari 6 indikator

- a. Kemampuan atau keahlian

Penilaian dari hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.

- b. Upah / imbalan

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

- c. Supervisi Atasan

Seorang atasan yang baik artinya dapat menghargai pekerjaan bawahannya. Untuk seorang bawahan, atasan dapat dianggap sebagai figur ayah/ ibu/ teman sekaligus atasannya.

⁶Mangkunegara, Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), hlm. 145

d. Rekan kerja

Teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan dan dapat merasakan kepuasan dalam bekerja.

e. Pekerjaan

dalam hal ini pegawai tidak sekedar menyukai pekerjaannya tapi juga sadar bahwa pekerjaan tersebut sesuai dengan keinginannya.

f. Pengawasan

merupakan hal yang penting dalam bekerja karena pengawasan yang efektif dan efisien memerlukan adanya perhatian yang ditunjukkan dari atasan terhadap karyawan.

g. Kesetiaan

mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun di luar pekerjaan.

B. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Perusahaan dapat dikatakan berhasil dalam menjalankan visi, dan misinya jika semua aspek dalam perusahaan tersebut terpenuhi, aspek yang terpenting dalam sebuah perusahaan ialah terjalinnya hubungan yang baik, hubungan yang baik sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang baik. Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara

dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.⁷ Menurut Kenneh dan Gary (2005:136), Komunikasi dapat didefinisikan sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih yang juga meliputi pertukaran informasi manusia dan mesin.

Menurut Sarah Trenholm dan Artur Jensen (1996), komunikasi adalah suatu proses dimana sumber mentransmisikan pesan kepada penerima melalui beragam saluran.⁸ Hoveland (1948), menyebutkan komunikasi sebagai proses dimana individu mentransmisikan stimulus untuk mengubah perilaku individu yang lain.⁹ Sedangkan menurut Everet M. Rogers dan Lawrence Kincaid (1981), komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam.¹⁰

Komunikasi dalam organisasi dapat dilihat dari sisi komunikasi antar pribadi dan komunikasi organisasi. Komunikasi dapat terjadi karna adanya komponen-komponen, yaitu komunikator yang mengirimkan pesan yang disebarkan melalui berbagai lambang dalam bentuk bahasa. Selanjutnya pesan disampaikan melalui perantara yaitu media komunikasi. Pesan diterima oleh penerima pesan (*recipients*) yang selanjutnya pesan tersebut ditafsirkan (*decoded*).

⁷Desmon Ginting, *Panduan Berkomunikasi di Dunia Kerja*, (Jakarta: PT Elek Media Komputindo, 2017), hlm 7

⁸Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Grasindo, 2004), hlm. 6

⁹*Ibid.*, hlm. 6

¹⁰*Ibid.*, hlm. 6

Aspek-Aspek peninjau dalam komunikasi:

- Keterbukaan
yaitu keinginan untuk terbuka serta mau menanggapi secara jujur dari lawan bicara
- Empati
Mencoba merasakan perasaan yang sama dengan lawan bicara.
- Dukungan
Mencoba untuk tidak mengeritik atau menyerang isi pembicaraan walau hanya dengan tepukan atau sekedar mengangguk-nganggukan kepala.
- Kepositifan
Maksudnya jika seseorang mempunyai perasaan negatif kepada orang lain dan dikomunikasikan kepada orang lain lagi maka akan terjadi mata rantai perasaan negatif kepada orang tersebut, akibatnya komunikasi akan terganggu. Jadi hiduplah persaan positif kepada orang lain.
- Kesamaan
Karena kenyataannya tidak ada manusia yang sama sekalipun mereka kembar, maka komunikasi antar pribadi akan lebih efektif jika terjadi dalam suasana kesamaan. Dengan cara ini diharapkan terdapat pengenalan tak terucapkan sehingga terjadi rasa saling hormat dan saling menghargai.¹¹

¹¹ Husein Umar, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm.25

Komunikasi sangatlah penting tidak hanya antar pribadi saja bahkan dalam sebuah perusahaan komunikasi sangat lah dibutuhkan contohnya seperti komunikasi antar pegawai, komunikasi yang dilakukan antara bawahan dan atasan , komunikasi inilah yang menjadi pelantara utama untuk menyampaikan pesan dari seorang karyawan dengan pimpinan agar terjalin dengan baik dan karyawan mendapatkan kepuasan kerja yang maksimal untuk mencapai komunikasi yang baik maka ada beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi faktor-faktor komunikasi.

2. Faktor-Faktor Komunikasi

Menurut para ahli komunikasi dapat berjalan dengan baik jika terdapat beberapa faktor pendukung didalamnya. Menurut Scott M. Culp dan Allen H. Center (2011) dalam bukunya, *Effective Public Relation*, terdapat tujuh faktor komunikasi.

a. Kepercayaan (*credibility*)

Proses komunikasi sangat dipengaruhi oleh faktor kepercayaan dalam hal ini komunikasi terjadi karena antara komunikator dengan komunikan saling mempercayai dan saling memerlukan. Apabila tidak ada kepercayaan maka proses komunikasi tidak akan berlangsung.

b. Hubungan (*context*)

Apabila tidak terjadi kontak atau hubungan maka komunikasi tidak akan terjadi. Keberhasilan komunikasi berhubungan erat dengan situasi atau kondisi lingkungan ketika komunikasi berlangsung.

c. Kepuasan (*content*)

Komunikasi harus dapat menimbulkan rasa puas dari kedua belah pihak. Kepuasan akan tercapai apabila berita atau pesan yang dikirim komunikator dapat diterima dan dimengerti oleh komunikan. Selanjutnya komunikan memberikan reaksi atau respon kepada komunikator.

d. Kejelasan (*clarity*)

Faktor kejelasan sangat penting dalam proses komunikasi. Kejelasan itu meliputi kejelasan isi berita, kejelasan tujuan yang hendak dicapai, dan kejelasan kata-kata yang dipergunakan dalam komunikasi.

e. Kesenambungan dan konsisten (*continuity and consistency*)

Komunikasi dapat berlangsung jika terjadi kesinambungan dan konsistensi hubungan dari kedua belah pihak. Dalam hal ini komunikasi perlu dilakukan terus menerus dan konsisten. Selain itu informasi yang disampaikan jangan saling bertentangan.

f. Kemampuan komunikan (*capability of audience*)

Kemampuan komunikan sangat menentukan dalam proses komunikasi. Dalam hal ini pengiriman berita atau pesan perlu disesuaikan dengan tingkat pengetahuan dan pengalaman pihak penerima berita. Oleh karena itu, komunikator harus menghindari penggunaan istilah-istilah yang sukar dipahami oleh komunikan.

g. Saluran pengiriman berita (*channels of distribution*)

Saluran atau sarana yang dipergunakan dalam pengiriman berita merupakan faktor yang penting dalam berkomunikasi. Agar proses komunikasi dapat berlangsung, perlu dipakai saluran atau media komunikasi yang sudah biasa digunakan oleh masyarakat umum. Media yang biasa digunakan masyarakat umum adalah media cetak dan media elektrik.¹²

3. Indikator Komunikasi

Ada beberapa macam indikator dalam komunikasi yang menjadi hal menarik untuk dibahas. Komunikasi merupakan sebuah bentuk yang dilakukan antara individu satu dengan lainnya. Komunikasi bisa melibatkan hubungan individu maupun kelompok. Ada 4 indikator dalam komunikasi

1) Membuka informasi diri

Membuka informasi diri artinya Keterbukaan atau sikap terbuka mempunyai pengaruh dalam menumbuhkan komunikasi antarpribadi yang efektif

2) Pemahaman sesama

Dapat memahami apa yang disampaikan oleh lawan bicara, baik atasan ataupun sesama rekan kerja

3) Membantu sesama

Dengan komunikasi manusia dapat menyampaikan pengetahuan, ide, atau gagasannya dan memungkinkan terjadinya transfer ilmu dari

¹²Pandi Afandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Nusa Medya Yogyakarta, 2018), hlm. 73

seseorang kepada orang lain. Dengan begitu wawasan dan pengetahuan yang seseorang butuhkan akan bertambah.

C. Gaya Kepemimpinan

1. Pengertian Gaya Kepemimpinan

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan sangat diperlukan figur yang baik dari seorang atasan ataupun pemimpin. kepemimpinan adalah sebuah aktifitas “orang- orang” berbeda dari pekerjaan administratif dengan kertas atau aktifitas penyelesaian masalah .

kepemimpinan adalah dinamis dan melibatkan penggunaan wewenang.¹³ Kepemimpinan yang baik dan diterima secara luas dapat pula dimanfaatkan sebagai sarana menimbulkan motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan, karena pujian ataupun sekedar senyuman pemimpin yang kharismatik kadang cukup untuk membangkitkan semangat kerja. Kepemimpinan adalah kemauan untuk mempengaruhi suatu kelompok kearah pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Joseph C. Rosi, (2002) kepemimpinan adalah sebuah hubungan yang saling mempengaruhi diantara pemimpin dan pengikut (bawahan) yang menginginkan perubahan nyata yang mencerminkan tujuan bersama.¹⁴ Koontz dan O'Donnel,(1996) mendefinisikan kepemimpinan sebagai proses mempengaruhi sekelompok orang sehingga mau bekerja dengan sungguh-sungguh untuk meraih tujuan

¹³<https://www.maxmanroe.com/vid/sosial/pengertian-motivasi.html> (di akses 02 febuari2019)

¹⁴Zainudin Mustafa dan Maryadi, *Kepemimpinan Pelayan: Dimensi Baru dalam Kepemimpinan*, (Makasar: Celebes Media Perkasa, 2018), hlm. 46

kelompoknya.¹⁵ Sama halnya menurut Miftah Thoha (1999), kepemimpinan adalah aktivitas untuk mempengaruhi perilaku orang lain agar mereka mau diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu.¹⁶

2. Faktor- Faktor Gaya Kepemimpinan

Faktor-faktor Gaya Kepemimpinan dan Efektifitas Kepemimpinan Hasil studi Tannenbaum dan Schmidt (1994) sebagaimana dikutip Kadarman menunjukkan bahwa gaya dan efektifitas gaya kepemimpinan dipengaruhi oleh:

- a. Diri Pemimpin:Kepribadian, pengalaman masa lampau, latar belakang, dan harapan pemimpin sangat mempengaruhi evektifitas kepemimpinan di samping gaya kepemimpinan yang dipilihnya.
- b. Ciri Atasan: Gaya kepemimpinan atasan dari manajer sangat mempengaruhi orientasi kepemimpinan manajer
- c. Ciri Bawahan:Respon yang diberikan oleh bawahan manajer akan menentukan efektifitas kepemimpinan manajer. Latar belakang pendidikan bawahan sangat menentukan pula cara manajer menentukan gaya kepemimpinan
- d. Persyaratan tugas: Tuntutan tanggung jawab pekerja bawahan akan mempengaruhi gaya kepemimpinan manajer.
- e. Iklim organisasi: dan kebijakan. Iklim organisasi dan kebijakan organisasi mempengaruhi harapan dan prilaku anggota kelompok serta gaya kepemimpinan yang dipilih manajer.

¹⁵*Ibid.*, hlm. 47

¹⁶*Ibid.*, hlm. 47

- f. Prilaku dan rekan kerja: Rekan kerja manajer merupakan kelompok acuan yang penting. Segala pendapat yang diberikan oleh rekan-rekan manajer sangat mempengaruhi efektivitas hasil kerja manajer.

3. Indikator Gaya Kepemimpinan

Ada beberapa indikator yang dapat meningkatkan pengaruh dan keteladanan seorang pemimpin menurut Kartini Kartono(2003:48) beberapa indikator gaya kepemimpinan diantaranya sebagai berikut

1) Sifat

Sifat seseorang pemimpin sangat berpengaruh dalam gaya kepemimpinan-an untuk menentukan keberhasilan menjadi seorang pemimpin yang berhasil, serta ditentukan oleh kemampuan pribadi pemimpin

2) Kebiasaan

Kebiasaan memegang peran utama dalam gaya kepemimpinan sebagai penentu pergerakan perilaku seseorang pemimpin yang menggambarkan segala tindakan yang dilakukan sebagai pemimpin baik

3) Watak

Watak seorang pemimpin yang lebih subjektif dapat menjadi penentu bagi keunggulan seorang pemimpin dalam mempengaruhi keyakinan, ketekunan, daya tahan dan keberanian.

4) Kepribadian

Keperibadian seorang pemimpin menentukan keberhasilannya yang ditentukan oleh sifat-sifat/ karakteristik keperibadian yang dimiliki

D. Motivasi

1. Pengertian Motivasi

Motivasi adalah potensi fitrah yang terpendam, yang mendorong manusia untuk melakukan sesuatu yang akan mendatangkan kesenangan kepada dirinya atau memuaskan kebutuhan primernya, atau menolak bahaya yang membawa kesakitan dan kesedihan kepadanya.¹⁷ Menurut Weiner(2000) (dikutip Elliot et al.) pengertian motivasi adalah kondisi internal yang membangkitkan seseorang untuk bertindak, mendorong individu mencapai tujuan tertentu, dan membuat individu tetap tertarik dalam kegiatan tertentu.

Motivasi didefinisikan oleh Dr. Muhammad Utsman Najaati (1981) sebagai kekuatan penggerak, yang membangkitkan vitalitas pada diri makhluk hidup, menampilkan perilaku dan mengarahkannya ke satu atau beberapa tujuan tertentu.¹⁸ Menurut Uno (2007), arti motivasi adalah dorongan internal dan eksternal dalam diri seseorang yang diindikasikan dengan adanya; hasrat dan minat; dorongan dan kebutuhan; harapan dan cita-cita; penghargaan dan penghormatan. Henry Simamora(1990) menurut Henry Simamora pengertian motivasi adalah sebuah fungsi dari pengharapan individu bahwa upaya tertentu akan menghasilkan tingkat kinerja yang pada gilirannya akan membuahkan imbalan atau hasil yang dikehendaki.

¹⁷Muhammad Sayid Muhammad az- Za'balawi, *Tarbiyyatul Muraahiq Baina Islam wa Iimin Nafs*, (Depok: Gema Insani, 2007), hlm. 191

¹⁸*Ibid.*, hlm 191

2. Faktor- faktor Motivasi

Dalam sebuah motivasi diperlukan beberapa faktor untuk mendukung atau faktor pendorong untuk seseorang dapat memotivasi dirinya baik faktor dari luar maupun dalam organisasi itu sendiri

a. faktor internal

Faktor internal adalah faktor motivasi yang berasal dari dalam diri seseorang. Motivasi internal timbul karena adanya keinginan individu untuk memiliki prestasi dan tanggungjawab di dalam hidupnya. Beberapa hal yang termasuk dalam faktor internal adalah:

- Harga diri dan Prestasi, yaitu motivasi di dalam diri seseorang untuk mengembangkan kreativitas dan mengerahkan energi untuk mencapai prestasi yang meningkatkan harga dirinya.
- Kebutuhan, setiap individu memiliki kebutuhan di dalam hidupnya sehingga orang tersebut menjadi termotivasi untuk melakukan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.
- Harapan, yaitu sesuatu yang ingin dicapai seseorang di masa mendatang yang mempengaruhi sikap dan perasaan subjektif orang tersebut.
- Tanggung jawab, yaitu motivasi di dalam diri seseorang agar bekerja dengan baik dan hati-hati untuk menghasilkan sesuatu yang berkualitas.
- Kepuasan kerja, yaitu motivasi dalam diri seseorang karena dapat melakukan suatu pekerjaan tertentu.

b. Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah faktor motivasi yang berasal dari luar diri seseorang. Motivasi eksternal timbul karena adanya peran dari luar, misalnya organisasi, yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupannya.

- Jenis dan sifat pekerjaan, yaitu dorongan di dalam diri seseorang untuk bekerja pada jenis dan sifat pekerjaan tertentu. Kondisi ini juga dipengaruhi oleh besar imbalan yang didapatkan pada pekerjaan tersebut.
- Kelompok kerja, yaitu organisasi dimana seseorang bekerja untuk mendapatkan penghasilan bagi kebutuhan hidupnya.
- Kondisi kerja, yaitu keadaan dimana seseorang bekerja sesuai dengan harapannya (konduusif) sehingga dapat bekerja dengan baik.
- Keamanan dan keselamatan kerja, yaitu perlindungan yang diberikan oleh organisasi terhadap jaminan kemandirian dan keselamatan seseorang dalam bekerja.
- Hubungan interpersonal, yaitu hubungan antara teman sejawat, dengan atasan, dan dengan bawahan. Dalam hal ini, setiap orang ingin dihargai dan menghargai dalam organisasi sehingga tercipta suasana kerja yang harmonis.
- Tempat kerja, dimana kita bekerja merasa nyaman dengan tempat yang sesuai dengan keinginan kita dan mampu menciptakan suasana yang tidak mengganggu saat kita bekerja.

3. Indikator motivasi

Menurut Maslow indikator motivasi terbagi menjadi 5 bagian yang dapat menunjang motivasi itu sendiri dalam sebuah pekerjaan maupun organisasi yaitu sebagai berikut:

1. Fisiologis atau kebutuhan fisik

Ditunjukkan dengan pemberian gaji yang layak kepada pegawai, pemberian bonus, uang makan, uang transportasi dan fasilitas yang memadai.

2. Keamanan dan keselamatan kerja

Fasilitas keamanan dan keselamatan kerja yang diantaranya seperti adanya jaminan sosial tenaga kerja, dana pension, tunjangan kesehatan, dan asuransi

3. Sosial

Dengan melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya dengan menjalin , hubungan kerja yang harmonis, kebutuhan untuk diterima dalam kelompok dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.

4. Penghargaan

Dengan pengakuan dan penghargaan berdasarkan kemampuan, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh karyawan lain dan pimpinan terhadap prestasi kerjanya.

5. Aktualisasi diri

Sifat pekerjaan yang menarik dan menantang dimana karyawan tersebut akan mengerahkan kecakapannya, kemampuan, keterampilan dan potensinya.

E. Lingkungan Kerja

1. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses kegiatan dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses kegiatan perusahaan tersebut. Perusahaan yang memusatkan lingkungan kerja bagi karyawannya, dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja.¹⁹

Menurut Serdamayanti (2012:46) kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauhnya lagi, lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik, dapat membuat tenaga

¹⁹Pandi Afandi, *Concep and Indicator Human Resources Management for Management Research*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2016), hlm. 51

kerja dan waktu lebih banyak terbuang, serta tidak berjalan efisien.²⁰ Menurut Mardiana (2005), lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari, Lingkungan kerja akan memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal.²¹ Menurut Wursanto (2003), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang menyangkut segi fisik dan segi psikis yang secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap pegawai.²²

2. Faktor-Faktor Lingkungan Kerja²³

Beberapa faktor yang dapat dimasukkan dalam lingkungan kerja, serta besar pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan dalam bekerja antara lain adalah sebagai berikut :²⁴

a. Suhu di Tempat Kerja

Suhu adalah suatu variabel dimana terdapat perbedaan individual yang besar. Dengan demikian, untuk memaksimalkan produktivitas adalah penting bahwa pegawai bekerja disuatu lingkungan dimana suhu diatur sedemikian rupa sehingga berada diantara rentang kerja yang dapat diterima setiap individu.²⁵

²⁰Serdamayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*, (Bandung : CV. Mandar Maju 2011), hlm. 28

²¹Yoyo Sudaryo, Agus Ariwibowo dan Nunung Ayu Sfiati, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*, (Yogyakarta: Andi, 2018), hlm. 47

²² Nazzaruddin Malik, *Dinamika Pasar Tenaga Kerja Indonesia*, (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2016), hlm. 164

²³Serdamayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*, (Bandung : CV. Mandar Maju, 2011), hlm. 26

²⁴Ibid., hlm. 28

²⁵Yoyo Sudaryo, Agus Ariwibowo dan Nunung Ayu Sfiati, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*, (Yogyakarta: Andi, 2018), hlm. 48

b. Bau- bauan di Tempat kerja

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja.

3. Indikator Lingkungan kerja

Dalam sebuah organisasi maupun perusahaan lingkungan kerja yang baik dan kondusif sangat diperlukan, dan ada beberapa indikator untuk mendukung lingkungan kerja yang baik.

1. Suasana kerja

adalah kondisi yang disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, dan ketenangan.

2. Hubungan karyawan

Hubungan dengan karyawan atau rekan kerja yaitu hubungan rekan kerja yang harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan sekerja hal ini Dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi dalam jangka waktu yang lama.

3. Penerangan / pencahayaan di Tempat Kerja

Bekerja pada ruangan yang gelap dan samar-samar akan menyebabkan ketegangan pada mata. Intensitas cahaya yang tepat dapat membantu pegawai dalam memperlancar aktivitas kerjanya.²⁶.

4. Tingkat Kebisingan/ suara di Tempat Kerja

²⁶*Ibid.*, hlm. 48

Kebisingan ialah bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga dan mengganggu pekerjaan. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan, agar pelaksanaan pekerja dapat dilakukan dengan efisien.

5. Udara

merupakan fakta yang tidak bisa diabaikan bahwa jika menghirup udara yang tercemar membawa efek yang merugikan pada kesehatan pribadi.

Udara yang tercemar dapat mengganggu kesehatan pribadi pegawai

F. Penelitian Terdahulu

Telah banyak penelitian yang dilakukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan dan relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian-Penelitian Terdahulu

No.	Judul (Peneliti/tahun)	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Fauzia dan Harefa (2016) mengenai analisis komunikasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja	Regresi Linier Berganda	Komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

2.	Pengaruh Komunikasi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi kasus pada karyawan lapangan kebun binatang Bandung (Ridwan I. Azhari,2017)	Regresi Linier Berganda	Komunikasi dan motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Komunikasi dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
3.	Sukarja dan Machasin (2015) mengenai pengaruh Gaya kepemimpinan dan komunikasi terhadap kepuasan kerja	Analisis regresi linear, analisis jalur dan Sobel Test	Gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Komitmen organisasi Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
4	Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja PT POS Indonesia (Persero) Manado. (Pegi Plangiten, 2013)	Regresi Linier Berganda, Analisis Korelasi Berganda	Gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

5	<p>Pengaruh Motivasi kerja Terhadap Kepuasan Kerja dengan hasil yang menunjukkan hubungan positif dari motivasi, terhadap kepuasan kerja.</p> <p>Firmansyah ,dan Juniantara (2015)</p>	<p>Regresi Linier Sederhana</p>	<p>Motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.</p>
6	<p>Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Kerja Pegawai Negeri Sipil(PNS di Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. (Ni Kadek Eni Juniari, I Gede Rian dan Made Subudi, 2015)</p>	<p><i>Partial Least Square</i></p>	<p>Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</p>
7	<p>Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Direktorat umum Lemaga Pelayanan Publik TVRI. (I Ketut R.Su diarditha, Agung)</p>	<p>Regresi Linier Berganda</p>	<p>Lingkungan kerja dan motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Lingkungan kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Kerja.</p>

8	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Perawat di RS Lavelette Malang bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja Maslichha (2017)	Regresi Linier Berganda	Lingkunagn kerja fisik dan psikis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Lingkungan kerja Fisik dan psikis secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
---	--	-------------------------	---

Sumber: Data diolah

G. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana komunikasi, gaya kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Berikut pengembangan hipotesis dalam penelitian ini:

1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja

Komunikasi adalah proses dua arah untuk mencapai satu pengertian atau pemahaman, dimana para partisipan tidak hanya bertukar informasi, berita, ga gasan dan perasaan, tetapi juga menciptakan dan berbagi makna.²⁷ Didalam bisnis, komunikasi adalah sebuah kunci manajemen. Sebuah organisasi tidak dapat beroperasi tanpa komunikasi antar tingkat manajemen, antar departemen dan antar karyawan.²⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Apriliana Bektu Sintia (2004) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap

²⁷Desmon Ginting, *Komunikasi Cerdas: Panduan Komunikasi di Dunia Kerja*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2017) hlm. 7

²⁸*Ibid.*, hlm. 7

kepuasan kerja. Artinya, perubahan variabel komunikasi akan mempengaruhi variabel kepuasan kerja. Dimana jika komunikasi bertambah baik, maka kepuasan kerja akan meningkat.²⁹ Berdasarkan hasil dari peneliti terdahulu, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H1: Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

2. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja

Pada dasarnya gaya kepemimpinan merupakan suatu cara bagaimana seorang pemimpin mempengaruhi, mengarahkan, memotivasi dan mengendalikan bawahannya dengan cara-cara tertentu sehingga bawahannya dapat menyelesaikan tugas pekerjaannya secara efektif dan efisien. Dalam dunia bisnis, penerapan gaya kepemimpinan seseorang dapat mempengaruhi sikap dan perilaku bawahannya dalam melakukan pekerjaan mereka.³⁰

Peneliti yang dilakukan oleh Muhammad Fauzan Baihaqi (2010), menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti perilaku pemimpin merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Hubungan yang akrab dan saling tolong-menolong dengan teman sekerja serta dengan pemimpin adalah sangat penting dan memiliki hubungan kuat dengan kepuasan kerja, semakin baik pemimpin dalam membawahi karyawannya semakin nyaman dan puas juga para karyawan dalam melakukan

²⁹Apriliana Bkti Sintia, *Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, skripsi, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sinata Dharma, 2004), hlm. 61

³⁰Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis*, (Jakarta: Erlangga, 2006), hlm. 24

pekerjaanya, begitu pula sebaliknya.³¹ Berdasarkan hasil dari peneliti terdahulu, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H2: Gaya Kepemimpinan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Kerja..

3. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja

Motivasi adalah sesuatu yang menggerakkan atau mendorong seseorang atau kelompok, untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Salah satu unsurnya adalah motif.³² Motivasi adalah suatu kondisi yang mendorong atau sebab seseorang melakukan sesuatu. Penelitian yang dilakukan oleh Endo Wijaya Kartika dan Thomas S. Kaihatu (2010), menunjukkan adanya pengaruh yang *signifikan* motivasi terhadap kepuasan kerja. Sejalan dengan penelitian Prabu (2005), yang mengatakan bahwa faktor-faktor motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.³³

Penelitian yang dilakukan Ni Kadek Eni Juniari, I Gede Riana dan Made Subudi, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai negeri sipil. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik motivasi yang diberikan maka kepuasan kerja pegawai akan

³¹Muhammad Fauzan Baihaqi, *Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening*, Skripsi, (Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, 2010), hlm. 102

³²Anton Irianto, *Born To Win: Kunci Sukses yang tak pernah Gagal*, (Jakarta: PT Gramedia Pusaka Utama, 2004), hlm. 53

³³Endo Wijaya Kartika dan Thomas S. Kaihatu, *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus pada Karyawan Restoran di Pakuwon Food Festival Surabaya)*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan vol. 10, no.1 tahun 2010, hlm. 100-112

semakin meningkat.³⁴ Berdasarkan hasil dari peneliti terdahulu, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H3: Motivasi berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Kerja

4. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Mardiana (2005), lingkungan kerja adalah lingkungan di mana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat berkerja optimal. Selain itu, lingkungan kerjajuga dapat mempengaruhi emosi pegawai, misalnya jika pegawai menyenangi lingkungan kerja di mana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas, sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja pegawai juga tinggi.³⁵

Hasil penelitian yang dilakukan oleh I Ketut R. Sudiarditha, Agung AWS Wasmodo dan Nesia Ayu Triani (2016) menyatakan bahwa, lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya Lingkungan kerja yang kondusif akan tercipta peningkatan kepuasan kerja.³⁶ Penelitian yang dilakukan oleh Eli Yulianti (2008), menunjukkan pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Hal ini dapat diartikan bahwa lingkungan kerja

³⁴Ni Kadek Eni Juniari, I Gede Riana dan Made Subudi, *Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, vol. 4. No. 11 tahun 2015, hlm. 823-840

³⁵Yoyo Sudaryo, Agus Ariwibowo dan Nunung Ayu Sofiati, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kompensasi Tidak Langsung, dan Lingkungan Kerja Fisik*, (Yogyakarta: Andi, 2018), hlm. 46

³⁶I Ketut R. Sudiarditha, Agung AWS Wasmodo dan Nesia Ayu Triani, *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Direktorat Umum Lembaga Pelayanan Publik TVRI*, Jurnal Manajemen, vol. 20, no. 02 tahun 2017, hlm. 278-292

mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dimana lingkungan kerja fisik bertambah baik, maka kepuasan kerja para karyawan semakin meningkat.³⁷ Berdasarkan hasil dari peneliti terdahulu, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H4: Lingkungan Kerja berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Kerja

5. Pengaruh Komunikasi, Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Penelitian yang dilakukan oleh Pegi Plangiten (2013) menunjukkan, lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.³⁸ Dan juga penelitian yang dilakukan oleh Ridwan I. Azhari (2017), menunjukkan hasil komunikasi dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh Positif signifikan terhadap kepuasan kerja.³⁹ Dengan alasan hasil peneliti dari kedua tersebut maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H5: Komunikasi, Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

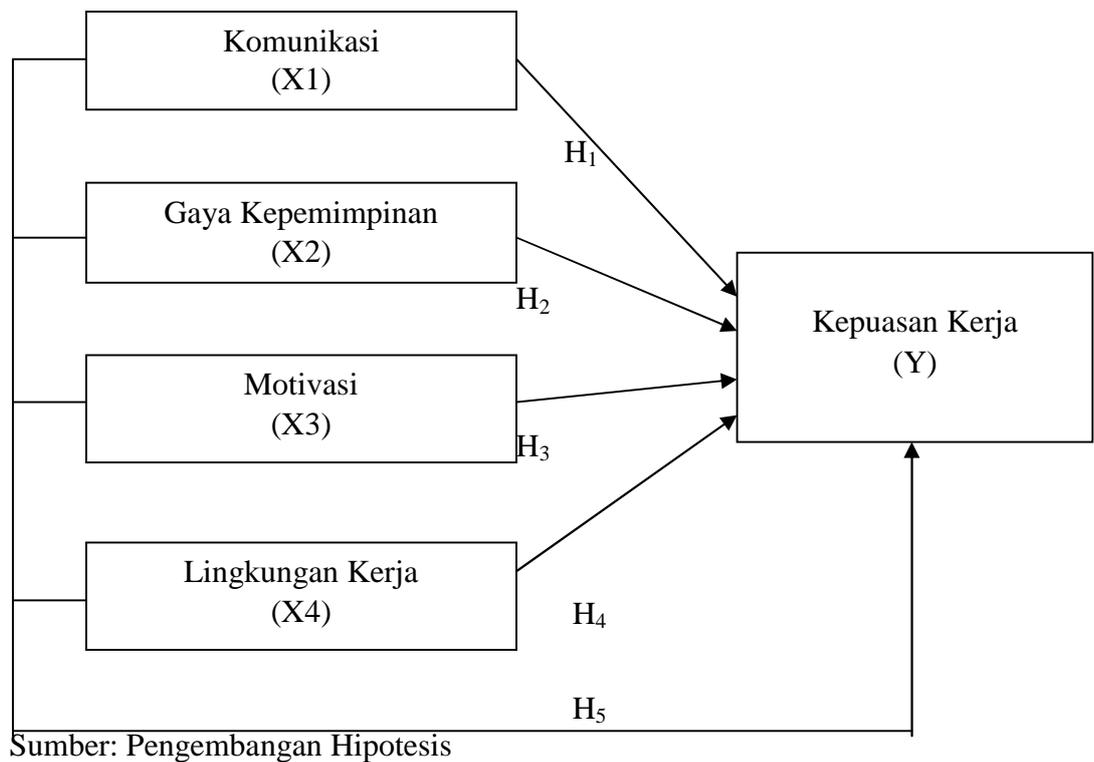
³⁷Eli Yulianti, *Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja*, Skripsi, (Yogyakarta: Fakultas Keguruan dan Pendidikan Universitas Sanata Dharma, 2008), hlm. 69

³⁸Pegi Plangiten, *Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja PT POS Indonesia (Persero) Manado*, Jurnal EMBA, vol. 1, no. 4 tahun 2013, hlm. 2155-2166

³⁹Ridwan I. Azhari, *Pengaruh Komunikasi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi kasus pada karyawan lapangan kebun binatang Bandung)*, Skripsi, (Bandung: Fakultas Ekonomi dan Manajemen Universitas Widyatama, 2017), hlm. 103

H. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Keterangan:

H₁ = Pengaruh Komunikasi (X1) terhadap Kepuasan Kerja (Y)

H₂ = Pengaruh Gaya Kepemimpinan (X2) terhadap Kepuasan Kerja (Y)

H₃ = Pengaruh Motivasi (X3) terhadap Kepuasan Kerja (Y)

H₄ = Pengaruh Lingkungan Kerja (X4) terhadap Kepuasan Kerja (Y)

H₅ = Pengaruh Komunikasi (X1), Gaya Kepemimpinan (X2), Motivasi (X3) dan Lingkungan Kerja (X4) secara bersama-sama (*simultan*) terhadap Kepuasan Kerja (Y)