BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 *Grand Theory*

2.1.1 *Agency Theory*

Grand Theory yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori dua faktor Herzberg. Frederick Herzberg mengemukakan teori motivasi dua faktor yaitu faktor *hygiene* and *motivation factors*. *Hygiene factors* adalah suatu hal pendorong berprestasi yang sifatnya ekstrinsik yang berhubungan dengan kebutuhan fisik atau biologis seperti makanan, pakaian, dan kebutuhan tempat tinggal. *Hygiene* dalam perusahaan berupa gaji, keamanan pekerjaan, kondisi kerja, status, prosedur perusahaan, kualitas pengamanan teknis dan kualitas hubungan interpersonal. Faktor-faktor ini tidak dapat meningkatkan motivasi, tetapi jika tidak ada atau tidak memadai, mereka akan menyebabkan ketidakpuasan. Jadi, faktor *Hygien*e penting untuk menjaga kepuasan dasar karyawan, meskipun tidak mendorong peningkatan kinerja.

Sebaliknya, *Motivator factors* adalah suatu hal pendorong yang sifatnya intrinsik yang berhubungan dengan pencapaian, pengakuan, tanggung jawab, kemajuan, pekerjaan itu sendiri. Faktor ini berasal dalam diri karyawan. jika terpenuhi, faktor *Motivator* dapat menghasilkan kepuasan dan mendorong kinerja yang lebih baik, tetapi jika tidak terpenuhi, karyawan tidak segera menjadi tidak puas, melainkan hanya tidak termotivasi. Teori dua faktor Herzberg menunjukan bahwa untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal, perusahaan harus memperhatikan kedua faktor ini. Sementara faktor *motivator* berperan dalam meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Faktor *Hygiene* harus dikelola dengan baik agar karyawan tidak merasa tidak puas Herzberg dalam (Busro, 2023:60)

2.2 Komunikasi

2.2.1 Pengertian Komunikasi

Menurut (Afandi, 2018:47) Komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, himbauan, dan sebagai panduan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap, pandangan atau perilaku.

Menurut (Mangkunegara, 2021:145) Komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterprestasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Menurut (Busro, 2023:207) Komunikasi adalah pertukaran informasi atau pesan secara dua arah antara komunikator dan komunikan, baik langsung maupun tidak langsung, baik dengan menggunakan maupun tidak menggunakan media.

2.2.2 Faktor-faktor Komunikasi

Menurut (Afandi, 2018:64) faktor-faktor yang mempengaruhi Komunikasi yaitu:

1. Gaya Kepemimpinan

   Gaya kepemimpinan mempengaruhi bagaimana informasi disampaikan, diterima, dan diproses dalam organisasi.

2. Budaya Organisasi

   Budaya organisasi mencerminkan nilai-nilai, norma dan perilaku yang dianut oleh seluruh anggota organisasi.

3. Sarana Pendukung

   Sarana pendukung seperti teknologi komunikasi (Email, aplikasi perpesanan, dan perangkat lunak kolaborasi) serta infrastruktur fisik (ruang kerja yang nyaman dan peralatan memadai) sangat penting dalam menunjang komunikasi yang lancer dan efisien.

4. Kedisiplinan

   Mempengaruhi keteraturan komunikasi dalam pekerjaan.

5. Visi dan Misi

   Visi dan misi organisasi memberikan arah dan tujuan bersama yang jelas, yang menjadi landasan komunikasi.

6. Pencapaian Target

   Pencapaian target menjadi indikator keberhasilan kerja tim atau individu.

7. Kualitas

   Kualitas komunikasi ditentukan oleh kejelasan, akurasi dan relevansi informasi yang disampaikan.

8. Kuantitas

   Kuantitas komunikasi berkaitan dengan seberapa sering informasi disampaikan.

2.2.3 Indikator Komunikasi

Indikator Komunikasi menurut (Afandi, 2018:64) sebagai berikut:

1. Bijaksana

   Bijaksana dalam menyikapi setiap keadaan dan peristiwa.

2. Kesopanan

   Sikap yang saling menghargai akan meningkatkan komunikasi

3. Kata yang tepat.

   Baik buruknya penyampaian kata akan mempengaruhi komunikasi kerja.

4. Bahasa yang sopan dan halus

   Akan mempermudah penerima pesan dengan mengerti dan responsif.

5. Penerimaan tanggapan dari pesan yang disampaikan
   Pesan yang jelas akan ditanggapi dengan cepat sehingga hubungan komunikasi akan semakin baik.
6. Penerimaan tanggapan dari informasi tugas
   Dengan penyampaian yang jelas akan memperlancar aktivitas komunikasi kerja.
7. Penerimaan kepastian tugas
   Informasi yang jelas akan membuat kepastian pada pelaksanaan tugas.

2.3 Motivasi Kerja

2.3.1 Pengertian Motivasi Kerja

Menurut (Busro, 2023:51) Motivasi kerja merupakan suatu rangkaian kegiatan pemberian dorongan, yaitu bukan hanya kepada orang lain melainkan juga pada diri sendiri.

Menurut (Afandi, 2018:23) Motivisi kerja adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi,tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktifitas dengan keikhlasan, senang hati dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dia lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas.

Menurut (Sudaryo et al., 2018:64) Motivasi adalah kondisi psikologis dalam diri individu yang menggerakkan individu untuk bertindak, sehingga terjadi perubahan tingkah laku yang disadari untuk mencapai tujuan**.**

Menurut (Agustini, 2019:30) Motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya dengan semangat, rela dan penuh tanggung jawab.

2.3.2 Faktor-faktor Motivasi Kerja

Menurut (Agustini,2019:45) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu:

1. Faktor didalam diri individu (internal), yaitu:
    a. Usia, Kematangan pribadi

       Orang yang bersifat egois dan kemanja-manjaan biasanya akan kurang peka dalam menerima motivasi yang diberikan sehingga agak sulit untuk dapat bekerjasama dalam membuat motivasi kerja.
    b. Tingkat Pendidikan

       Seorang karyawan yang mempunyai tingkat pendidikan yang lebih tinggi biasanya akan lebih termotivasi karena sudah mempunyai wawasan yang lebih luas dibandingkan karyawan yang lebih rendah tingkat pendidikannya.
    c. Keinginan dan harapan pribadi

       Seseorang mau bekerja keras bila ada harapan pribadi yang hendak diwujudkan menjadi kenyataan.
    d. Kebutuhan

       Kebutuhan biasanya berbanding sejajar dengan motivasi, semakin besar kebutuhan seseorang untuk dipenuhi maka semakin besar pula motivasi yang karyawan tersebut miliki untuk bekerja keras.
    e. Kelelahan dan kebosanan

       Faktor kelelahan dan kebosanan mempengaruhi gairah dan semangat kerja yang pada gilirannya juga akan mempengaruhi motivasi kerjanya.
    f. Kepuasan kerja

       Kepuasan kerja mempunyai korelasi yang sangat kuat kepada tinggi rendahnya motivasi kerja seseorang.

2. Faktor diluar diri individu (eksternal), yaitu:
   a. Lingkungan kerjanya yang menyenangkan

      Lingkungan kerja pada keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukanpekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri.
   b. Kompensasi yang memadai

      Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk memberikan dorongan kepada para karyawan untuk bekerja secara baik.
   c. Supervisi yang baik

      Seorang supervisor dituntut memahami sifat dan karakteristik bawahannya.
   d. Adanya penghargaan atas prestasi

      Bentuk apresiasi atau pengakuan yang diberikan kepada individu, kelompok atau organisasi atas pencapaian mereka di bidang tertentu.
   e. Status dan tanggung jawab

      Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan dan harapan setiap karyawan dalam bekerja.
   f. Peraturan yang berlaku

      Serangkaian aturan atau kebijakan untuk mengatur organisasi atau institusi tertentu.
   g. Budaya organisasi

      Membentuk cara organisasi beroperasi, berinteraksi dan mencapai tujuan.

2.3.3 Indikator Motivasi Kerja

Indikator Motivasi kerja Menurut (Agustini, 2019:46) sebagai berikut:

1. Bekerja sesuai standar, pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu dan dalam waktu yang sudah ditentukan.

2. Seneng bekerja, sesuatu yang dikerjakan karena adanya motivasi yang mendorongnya akan membuat seseorang merasa senang melakukan pekerjaan.
3. Merasa , seseorang akan merasa berharga ketika mengerjakan suatu pekerjaan yang didorong oleh motivasi dari dalam dirinya.
4. Bekerja keras, seseorang akan bekerja keras karena dorongan yang tinggi untuk menghasilkan hasil pekerjaan yang ditetapkan.
5. pengawasan, kinerjanya akan dipantau dirinya sendiri dan tidak membutuhkan terlalu banyak pengawasan.
6. juang tinggi, seseorang yang memiliki semangat yang tinggi dalam pekerjaannya akan menikmati setiap pekerjaan yang dilakukan.

2.4 Kepuasan Kerja

2.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut (Sudaryo et al., 2018:76) Kepuasan kerja adalah perasaan tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan berdasarkan atas harapan dengan imbalan yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut (Afandi, 2018:73) Kepuasan kerja merupakan respon efektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal.

Menurut (Busro, 2023:101) Kepuasan kerja adalah perbandingan antara hasil yang diperoleh dan hasil yang diharapkan.

2.4.2 Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Menurut (Sudaryo et al., 2018:90) Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan kerja yaitu:

1. Gaji

   yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja, apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil.

2. Pekerjaan itu sendiri

   yaitu isi pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang, apakah memiliki elemen yang memuaskan.

3. Rekan kerja

   yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

4. Atasan

   yaitu seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

5. Promosi

   yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan.

6. Lingkungan kerja

   yaitu lingkungan fisik dan nonfisik organisasi.

2.4.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut (Sudaryo et al., 2018:92) Indikator yang mempengaruhi Kepuasan Kerja yaitu:

1. Kemangkiran

   Pegawai yang tinggi tingkat kepuasan kerjanya akan rendah tingkat kemangkirannya. Sebaliknya pegawai yang rendah tingkat kepuasan kerjanya akan cenderung tinggi tingkat kemangkirannya.

2. Keinginan Pindah

   Tidak dapat disangkal bahwa salah satu faktor penyebab timbulnya keinginan pindah kerja adalah ketidakpuasan di tempat bekerja sekarang. Sebab-sebab ketidakpuasan itu dapat beranekaragam,

seperti penghasilan rendah atau dirasakan kurang memadai, kondisi kerja yang kurang memuaskan, hubungan yang tidak serasi, baik dengan atasan maupun dengan para rekan sekerja, pekerjaan yang tidak sesuai, dan berbagai faktor lainnya

3. Kinerja Karyawan

   Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya.

4. Rekan Kerja

   Rekan kerja yang bersahabat, kerja sama rekan sekerja atau kelompok kerja adalah sumber kepuasan kerja bagi pekerja secara individual. Sementara itu kelompok kerja dapat memberikan dukungan, nasihat atau saran kepada sesama rekan kerja. Rekan kerja yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyengkan atau tidak menyenangkan.

5. Kenyamanan kerja karyawan

   Pada umumnya karyawan cenderung lebih senang dengan adanya kondisi lingkungan kantor tempat kerja yang baik dan nyaman, sehingga efisiensi kerja suatu organisasi dapat tercapai dengan baik. Lingkungan kerja atau prasarana fisik yang baik, dapat membantu mengurangi kejenuhan dan kelelahan bagi para karyawan.

2.5 Penelitian Terdahulu

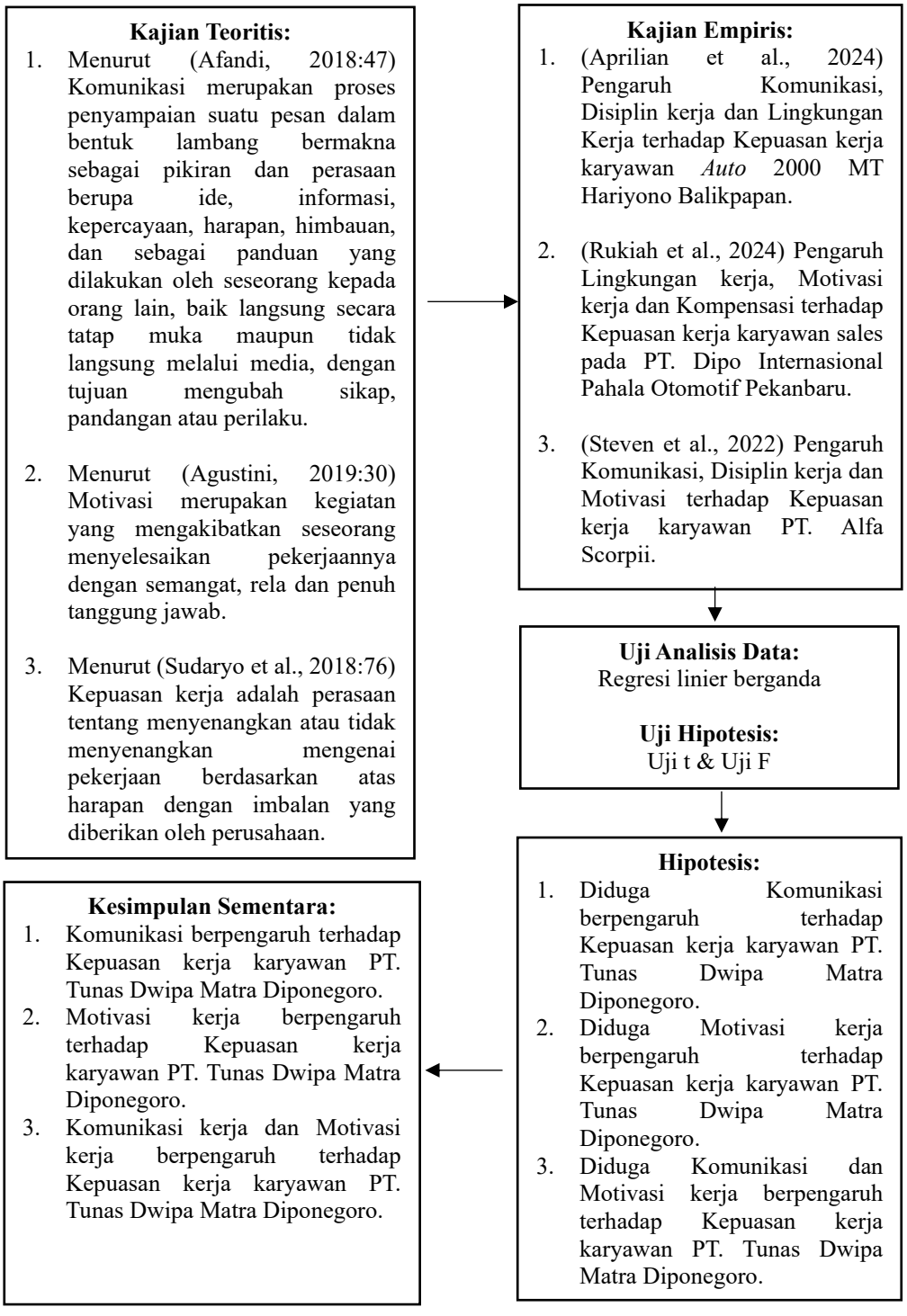
Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Metode Penelitian & Alat Analisa	Perbedaan	Hasil	Kontribusi
1	(Steven et al., 2022)	Komunikasi, Disiplin kerja, dan Motivasi terhadap Kepuasan kerja karyawan PT. Alfa Scorpii Medan	Metode: Kuantitatif Alat Analisa: Regresi linier berganda.	1. Objek Penelitian 2. Variabel Independen: Disiplin kerja	Terdapat Pengaruh yang positif dan signifikan variabel Komunikasi dan Motivasi terhadap Kepuasan karyawan PT. Alfa Scorpii Medan.	1. Sebagai referensi penelitian 2. Sebagai jurnal pendukung dalam penelitian.
2	(Aprilian et al., 2024)	Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, dan Lingkungan kerja terhadap Kepuasan kerja karyawan *Auto*2000 MT. Haryono Balikpapan.	Metode: Kuantitatif Alat Analisa: Menggunakan SmartPLS	1. Objek Penelitian 2. Variabel Independen: Disiplin kerja dan Lingkungan kerja	Terdapat Pengaruh Komunikasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Auto2000 MT. Haryono Balikpapan.	1. Sebagai referansi penelitian 2. Sebagai jurnal pendukung dalam penelitian.
3	(Rukiah et al., 2024)	Pengaruh Lingkungan kerja, Motivasi kerja, dan Kompensasi terhadap Kepuasan kerja karyawan sales pada PT. Dipo	Metode: Deskriptif Kuantitatif Alat Analisa: Regresi linier berganda	1. Objek Penelitian 2. Variabel Independen: Lingkungan kerja dan Kompensasi	Terdapat Pengaruh positif dan signifikan Motivasi kerja terhadap Kepuasan kerja karyawan sales pada PT. Dipo	1. Sebagai referensi penelitian 2. Sebagai jurnal pendukung dalam penelitian

		Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru				Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru.	
4	(Andini et al., 2024)	The Influence OF Compensation and Work Motivation on Employee Job Satisfaction in The Yorozu Automotive Indonesia Company	Metode: Asosiatif Alat Analisa: Regresi linier berganda.	1. Objek Penelitian 2. Variabel Independen: Kompensasi	Terdapat Pengaruh positif Motivasi kerja terhadap Kepuasan kerja karyawan di peusahaan Yorozu Automotive Indonesia	1. Sebagai referensi penelitian 2. Sebagai jurnal pendukung dalam penelitian
5	(Jonatan et al., 2022)	The Effect of Motivation, Communication and Work Stress on Employee Satisfaction PT. Indako Trading Coy Medan	Metode: kuantitatif Alat Analisa: Regresi linier berganda	1. Objek Penelitian 2. Variabel Independen: Stres kerja	Terdapat Pengaruh positip dan signifikan variabel Motivasi dan Komunikasi terhadap Kepuasan kerja karyawan PT. Indako Trading Coy Medan.	1. Sebagai referensi penelitian 2. Sebagai jurnal pendukung dalam penelitian

2.6 Kerangka Pemikiran

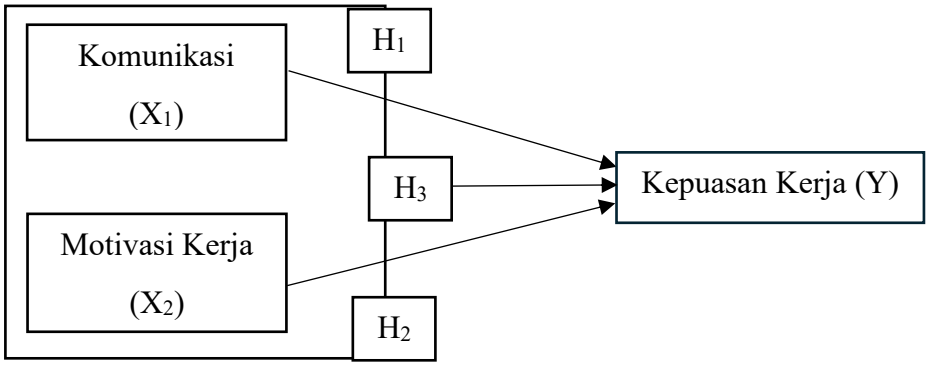
Kerangka pemikiran dapat membantu peneliti dengan membuat konsep yang terstruktur agar peneliti mudah menjelaskan setiap masalah yang ada pada penelitiannya. Berikut bagan dari kerangka pemikiran seperti dibawah ini:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.7 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian merupakan rancangan mengenai penelitian yang akan dilaksanakan berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis penelitian yang kemudian dirangkum menjadi gambar yang kemudian dibuktikan apakah variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Berikut adalah gambar kerangka penelitian yang digunakan:



Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian

2.8 Pengembangan Hipotesis

2.8.1 Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan kerja

Menurut (Afandi, 2018:47) komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambing bermakna sebagai pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, himbauan, dan sebagai panduan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap, pandangan atau perilaku.

Menurut (Aprilian et al., 2024) komunikasi merupakan cara untuk mengordinasikan subsistem yang berbeda disuatu kantor, proses pertukaran informasi, pertukaran pendapat dan sifat yang berkesinabungan yang menjadi dasar penyesuaian. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan kerja karyawan.

H_1: Komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan kerja karyawan pada PT. Tunas Dwipa Matra Diponegoro

2.8.2 Pengaruh Motivasi kerja terhadap Kepuasan kerja

Menurut (Agustini, 2019:30) Motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya dengan semangat, rela dan penuh tanggung jawab.

Menurut (Rukiah et al., 2024) Motivasi adalah suatu dorongan atau kekuatan yang ada pada diri seseorang untuk mempengaruhi orang lain dalam melakukan suatu pekerjaan atau aktivitas sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja karyawan.

H_2: Motivasi kerja berpengaruh terhadap Kepuasan kerja karyawan pada PT. Tunas Dwipa Matra Diponegoro

2.8.3 Pengaruh Komunikasi dan Motivasi kerja terhadap Kepuasan kerja

Menurut (Sudaryo et al., 2018:76) Kepuasan kerja adalah perasaan tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan berdasarkan atas harapan dengan imbalan yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut (Steven et al., 2022) Kepuasan kerja adalah konsekuensi dari harapan karyawan saat menyelesaikan pekerjaan di organisasi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Komunikasi dan Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja karyawan.

H_3: Komunikasi dan Motivasi kerja berpengaruh terhadap Kepuasan kerja karyawan pada PT. Tunas Dwipa Matra Diponegoro.