

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Kepuasan Kerja

Menurut Edy Sutrisno (2019, P.74) Kepuasan Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Menurut Wibowo (2016, P. 415) Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Kepuasan Kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan manajer. Untuk itu, manajer perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan Kepuasan Kerja karyawannya. Terdapat beberapa pengertian menurut para ahli yaitu sebagai berikut:

1. Robbins (wibowo, 2016, P.415) Kepuasan Kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima bekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.
2. Greenbeg dan Baron (wibowo, 2016, P.415) mendeskripsikan Kepuasan Kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka. Sementara itu, vecchino (wibowo, 2016, P.415) menyatakan Kepuasan Kerja sebagai pemikiran, perasaan, dan kecenderungan tindakan seseorang, yang merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaan.
3. Kreitner dan Kinicki (wibowo, 2016, P.415) Kepuasan Kerja merupakan respons *affective* atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Definisi ini menunjukkan bahwa *job satisfaction* bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya.

4. Handoko (Edy Sutrisno, 2019, P.75) Kepuasan Kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan Kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.
5. Nurhayati (2016) mengemukakan bahwa Kepuasan Kerja adalah ungkapan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi, yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting.
6. Sari (2016) Kepuasan Kerja adalah variabel sikap yang mencerminkan bagaimana orang merasa mengenai pekerjaan mereka secara keseluruhan serta berbagai aspek didalamnya.
7. Prayogo (2019) Kepuasan Kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan serta mencintai pekerjaannya. Kepuasan Kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, dan kedisiplinan karyawan dapat meningkat.

Bagi organisasi, suatu pembahasan tentang Kepuasan Kerja akan menyangkut usaha-usaha untuk meningkatkan efektifitas organisasi dengan cara membuat efektif perilaku karyawan dalam bekerja. Perilaku karyawan yang menopang pencapaian tujuan organisasi adalah merupakan sisi lain yang harus diperhatikan, disamping penggunaan mesin-mesin modern sebagai hasil kemajuan bidang teknologi. Ketidakpuasan karyawan dalam kerja akan mengakibatkan suatu situasi yang tidak menguntungkan baik secara organisasi maupun individual. Ketidakpuasan dalam kerja akan dapat menimbulkan perilaku agresif, atau sebaliknya akan menunjukkan sikap menarik diri dari kontak dengan lingkungan sosialnya. Misalnya, dengan mengambil sikap berhenti dari perusahaan, suka bolos, dan perilaku lain yang cenderung bersifat menghindari dari aktivitas organisasi. Bentuk perilaku agresif, misalnya melakukan sabotase, sengaja membuat kesalahan dalam kerja, menentang atasan, atau sampai pada aktivitas

pemogokan. Dari uraian di atas, bahwa Kepuasan Kerja karyawan merupakan masalah penting yang diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan dan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi. Pekerja dengan tingkat ketidakpuasan yang tinggi lebih mungkin untuk melakukan sabotase dan agresif yang pasif.

## **2.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Kerja**

Banyak faktor yang memengaruhi Kepuasan Kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung kepada pribadi masing-masing karyawan. Faktor-faktor yang memberikan kepuasan menurut Edy Sutrisno (2009, P.77) adalah:

1. Faktor individual, meliputi umur, kesehatan, dan harapan.
2. Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.
3. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu, juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial didalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

Menurut Edy Sutrisno (2019, P.77), faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja adalah:

1. Kesempatan untuk maju.  
Dalam hal ini ada hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
2. Keamanan kerja.  
Faktor ini disebut sebagai penunjang Kepuasan Kerja, baik bagi karyawan. keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan saat kerja.
3. Gaji.

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan Kepuasan Kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

4. Perusahaan dan Manajemen

Perusahaan dan Manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, faktor ini yang menentukan Kepuasan Kerja karyawan.

5. Pengawasan

Sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *Turn Over*.

6. Faktor instrinsik dari pekerjaan

Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

7. Kondisi kerja

Termasuk disini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.

8. Aspek sosial dalam pekerjaan

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas atau tidak puas dalam bekerja.

9. Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

10. Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

### 2.3 Teori-Teori Kepuasan Kerja

Menurut Syafrina (2018), mengemukakan teori-teori Kepuasan Kerja, yaitu:

1. Teori Keseimbangan

Menurut teori ini, puas atau tidaknya karyawan merupakan hasil dari membandingkan antara *input-outcome*. Jadi, jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang maka karyawan tersebut akan merasa puas.

2. Teori Perbedaan

Apabila yang didapat karyawan ternyata lebih besar daripada apa yang diharapkan maka karyawan tersebut menjadi puas. Sebaliknya, apabila yang didapat karyawan lebih rendah daripada yang diharapkan akan menyebabkan karyawan tidak puas.

3. Teori Pemenuhan Kebutuhan

Menurut teori ini, kepuasan karyawan bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan karyawan. Karyawan akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya.

4. Teori Pandangan Kelompok

Menurut teori ini, kepuasan karyawan bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para karyawan dianggap sebagai kelompok acuan.

5. Teori Dua Faktor dari Herzberg

Dua faktor yang dapat menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg yaitu faktor pemeliharaan dan faktor pemuhasian.

6. Teori Pengharapan

Pengharapan merupakan kekuatan keyakinan pada suatu perlakuan yang diikuti dengan hasil khusus. Hal ini menggambarkan bahwa keputusan

karyawan yang memungkinkan mencapai suatu hasil dapat menuntun hasil lainnya.

## **2.4 Pengukuran Kepuasan Kerja**

Menurut Sinambela (2012, P.270) Kepuasan Kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Definisi ini sangat jelas, meskipun hal tersebut baru inheren atau tercermin dalam konsep tersebut. Oleh karenanya perlu diingat bahwa pekerjaan seseorang lebih daripada sekedar kegiatan yang jelas seperti mengocok kertas, menunggu pelanggan, atau mengemudi sebuah truk, pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang ideal, dan hal serupa lainnya. Ini berarti penilaian seorang pegawai terhadap seberapa puas atau tidak puasanya dia dengan pekerjaannya merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang diskret terbedakan dan terpisahkan satu sama lain.

Menurut Hedissa (2015) untuk mengukur tingkat Kepuasan Kerja pada subjek penelitian, digunakan alat ukur JSS (*Job Satisfaction Survey*) dari Spector, yang terdiri dari 36 item, yang kemudian diadaptasi kedalam bahasa Indonesia. Alat ukur ini memiliki pendekatan faset (aspek) dari Kepuasan Kerja, yang terdiri dari 9 faset sebagai berikut: Gaji atau Upah (pay), Kesempatan Promosi, Supervisi/Atasan, Fringe Benefits (Tunjangan-Tunjangan diluar gaji), *Contingen Rewards*. Kondisi Perusahaan, Rekan Kerja, Pekerjaan itu Sendiri atau Tipe Pekerjaan dan Komunikasi.

### **2.4.1 Gaji atau Upah**

Menurut Tarinagan (2018) gaji atau upah merupakan suatu kompensasi yang dibayarkan oleh organisasi kepada pegawai sebagai balas jasa atas kinerja yang telah diberikan terhadap organisasi. Gaji adalah upah kerja yang

dibayar dalam waktu yang tepat atau balas jasa yang diterima pekerja dalam bentuk uang berdasarkan waktu tertentu. Gaji adalah karyawan memperoleh imbalan kerja dengan jumlah tetap tanpa menghiraukan jam kerja dan banyaknya unit yang dihasilkan.

#### **2.4.1.1 Indikator Gaji atau Upah**

Menurut Taringan (2018) indikator-indikator gaji atau upah, yaitu:

1. Tingkat Bayaran

Tingkat bayaran bisa diberikan tinggi, rata-rata, atau rendah tergantung pada kondisi perusahaan.

2. Struktur Pembayaran

Struktur pembayaran berhubungan dengan rata-rata bayaran, tingkat pembayaran, dan klasifikasi jabatan di perusahaan.

3. Penentuan Bayaran Individu

Penentuan bayaran individu perlu didasarkan pada rata-rata tingkat bayaran, tingkat pendidikan, masa kerja, dan prestasi pegawai.

4. Metode Pembayaran

Ada metode pembayaran, yaitu metode pembayaran yang didasarkan pada waktu (per jam, per hari, per minggu, per bulan). Kedua, metode pembayaran yang didasarkan pada pembagian hasil.

5. Kontrol Pembayaran

Pengendalian secara langsung dan tak langsung dari biaya kerja.

#### **2.4.2 Kesempatan Promosi**

Menurut Hasibuan (2018, P.108) Promosi adalah perpindahan yang memperbesar *authority* dan *responsibility* karyawan ke jabatan yang lebih

tinggi di dalam satu organisasi sehingga kewajiban, hak, status, dan penghasilannya semakin besar. Menurut Edwin B. Flipo yang diterjemahkan Hasibuan (2018, P.108) promosi berarti perpindahan dari suatu jabatan ke jabatan lain yang mempunyai status dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Biasanya perpindahannya ke jabatan yang lebih tinggi disertai dengan peningkatan gaji atau upah, walaupun tidak selalu demikian.

#### **2.4.2.1 Indikator-Indikator Kesempatan Promosi**

Menurut Purwaningsih (2017) mengemukakan bahwa Indikator Promisi, yaitu :

1. Loyalitas

Dengan loyalitas yang tinggi diharapkan anantara lain tanggung jawab yang lebih besar.

2. Kecakapan

Dalam hal ini karyawan yang memiliki kecakapan mendapat prioritas untuk dipromosikan kepada jabatan yang lebih tinggi.

3. Kompetensi, pengetahuan dan keterampilan seorang karyawan.

#### **2.4.3 Supervisi Atau Atasan**

Menurut Hermawan (2018) supervisi atau atasan adalah pekerjaan di level tingkat pertama suatu organisasi dan fokus pada pemberian semangat pekerja unit untuk dapat berkontribusi secara positif dalam mencapai tujuan organisasi. Supevisi adalah sebuah proses, yang dilakukan hanya oleh orang yang memiliki kewenangan untuk melihat apakah pekerjaan yang dilakukan pekerja sesuai peraturan yang ada atau tidak. Fungsi supervis sebagai kegiatan pembinaan dan peningkatan efektifivitas, efisiensi, produktivitas dan disiplin.

##### **2.4.3.1 Indikator Supervisi atau Atasan**

Menurut Hermawan (2018) indikator-indikator Supervisi atau atasan, yaitu :

1. Keteladanan

Hal yang dapat ditiru atau dicontoh.

2. Pengarahan

Proses menuntun kegiatan-kegiatan para anggota organisasi kearah yang tepat.

3. Mengendalikan

Kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

4. Pemberian Umpan Balik

Pemberian informasi tentang baik atau tidaknya pekerjaan yang dilakukan karyawan pada periode tertentu.

#### **2.4.4 *Fringe Benefits* (Tunjangan)**

Menurut Vahdist (2017) Tunjangan merupakan upaya perusahaan untuk memberikan imbalan kepada karyawan diluar kompensasi finansial langsung berupa asuransi, program kesehatan, program keselamatan, keamanan, dan kesejahteraan karyawan. Tunjangan diberikan oleh perusahaan selama karyawan tersebut bekerja, sakit, menganggur, dan juga tunjangan ketika meninggal yang diberikan kepada keluarga.

Hal tersebut selain upaya untuk merekrut karyawan dan mempertahankan karyawan yang berkualitas tentunya secara tidak langsung akan memotivasi karyawan untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik dan menimbulkan rasa aman baik untuk dirinya sendiri dan keluarga.

##### **2.4.4.1 Indikator-Indikator *Fringe Benefits* (Tunjangan)**

Menurut Vahdist (2017) indikator *Fringe Benefit* (Tunjangan) yaitu:

1. Kesesuaian tunjangan  
Tunjangan yang diberikan perusahaan kepada karyawan sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukan.
2. Kecukupan tunjangan  
Tunjangan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan harus sesuai dan tidak dikurang-kurangi.
3. Kepuasan tunjangan  
Karyawan merasa puas dengan tunjangan yang diberikan oleh perusahaan.
4. Ketepatan waktu  
Perusahaan memberikan tunjangan kepada karyawan dengan tepat waktu.

#### **2.4.5 Contingent Rewards**

Menurut Kurniawan (2016), *Rewards* merupakan sebagai bentuk apresiasi usaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan diperlukan pembinaan yang berkeeseimbangan, yaitu suatu usaha kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan dan pemeliharaan tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien. *Rewards* biasanya diberikan dalam bentuk medali, piala, gelar, sertifikat, plakat, atau pita. Suatu *reward* kadang-kadang disertai dengan pemberian hadiah berupa uang seperti hadiah nobel untuk kontribusi terhadap masyarakat, dan hadiah pulitzer untuk *reward* dibanding literatur. *Contingent Rewards* merupakan rasa hormat, diakui dan diberikan apresiasi.

##### **2.4.5.1 Indikator-Indikator Contigen Rewards**

Menurut Kurniawan (2016) indikator-indikator *Contingent Rewards*, yaitu :

1. Pekerjaan itu Sendiri

keadaan dimana karyawan menemukan tugas-tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk bertanggung jawab dalam pekerjaannya.

2. Upah

suatu bentuk balas jasa atau penghargaan kepada karyawan atas hasil kerjanya.

3. Peluang Promosi

perpindahan dari suatu jabatan ke jabatan lain yang mempunyai status dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Biasanya perpindahannya ke jabatan yang lebih tinggi disertai dengan peningkatan gaji atau upah, walaupun tidak selalu demikian.

4. Pengawasan

Proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan.

5. Rekan Kerja

hubungan antara dua atau lebih individu manusia dan perilaku individu yang satu mempengaruhi, mengubah dan memperbaiki perilaku individu yang lain atau sebaliknya.

#### **2.4.6 Kondisi Perusahaan**

Menurut Prastyo (2016), Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan perlu diperhatikan, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama,

lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem tenaga kerja yang efisien. Menurut Robbins (Prastyo, 2016) lingkungan adalah lembaga-lembaga atau kekuatan-kekuatan diluar yang berpotensi mempengaruhi kinerja organisasi, lingkungan dirumuskan menjadi dua yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan umum adalah segala sesuatu diluar organisasi yang memiliki potensi untuk mempengaruhi organisasi. Sedangkan, Lingkungan khusus adalah bagian lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran-sasaran sebuah organisasi.

#### **2.4.6.1 Indikator-Indikator Kondisi Perusahaan**

Menurut Prastyo (2016), Indikator-Indikator Lingkungan kerja, Yaitu :

1. Penerangan

Dengan penerangan yang baik maka akan memudahkan seseorang dalam melakukan pekerjaannya.

2. Suhu Udara

Dengan sirkulasi udara yang baik dan penggunaan pendingin ruangan maka akan membuat seseorang nyaman dengan berada didalam ruangan tersebut.

3. Suara Bising

Terlalu banyak suara bising dapat menciptakan konflik karena suara juga merupakan suatu serangan terhadap ruang personal, hal ini dapat berimbas negatif terhadap kondisi mental para pekerja.

4. Penggunaan Warna

Warna dapat mempengaruhi mood atau suasana hati seseorang.

5. Ruang Gerak yang Diperlukan

Seseorang tidak mungkin dapat bekerja dengan tenang dan maksimal jika tempat yang tersedia tidak dapat memberikan kenyamanan.

#### 6. Keamanan Kerja

Jika tempat kerja tidak aman maka pekerja tersebut akan gelisah, tidak bisa konsentrasi dengan pekerjaannya serta semangat kerja akan mengalami penurunan.

#### 7. Hubungan Karyawan

hubungan kerja dan komunikasi yang baik akan membuat seseorang merasa nyaman dan dapat bekerja sama dengan baik.

### **2.4.7 Rekan Kerja**

Menurut Liyanto (2018) rekan kerja merupakan seorang atau sekelompok orang yang bekerja dalam satu instansi baik yang bekerja secara individu maupun berkelompok. Rekan kerja mempunyai peran yang cukup penting dalam pencapaian tujuan sebuah instansi dan mempunyai pengaruh terhadap kinerja personil lainnya, karena rekan kerja merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam hubungan kerja pada sebuah instansi.

#### **2.4.7.1 Indikator-Indikator Rekan Kerja**

Menurut Liyanto (2018), indikator-indikator hubungan kerja meliputi :

1. Kompetensi yang sehat, merupakan persaingan diantara sesama rekan kerja untuk mencapai untuk mencapai jabatan yang tertinggi.
2. Karyawan saling menghormati merupakan sikap dan tindakan karyawan dalam menghargai sesama rekan kerja.
3. Karyawan saling bekerja sama dalam menyelesaikan masalah merupakan tindakan karyawan untuk menyelesaikan masalah yang dirasa cukup rumit, baik yang terjadi pada seorang karyawan maupun seluruh karyawan.

4. Suasana kekeluargaan yang ada merupakan kondisi yang terjadi pada lingkungan perusahaan. Agar suasana kekeluargaan selalu terjalin dengan harmonis, maka masing-masing pihak harus saling menghormati dan mencari suatu cara agar hubungan antara rekan kerja tetap harmonis, baik saat bekerja maupun diluar pekerjaan.

#### **2.4.8 Pekerjaan itu Sendiri atau Tipe Pekerjaan**

Menurut Suciadi (2017) mengartikan pekerjaan itu sendiri sebagai keadaan dimana karyawan menemukan tugas-tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk bertanggung jawab dalam pekerjaannya. Dalam penelitiannya Luthans menemukan bahwa pekerjaan dan otonomi merupakan dua faktor penting dalam motivasi karyawan. Pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan, Kepuasan Kerja akan tercapai jika ada kesesuaian antara keterampilan yang dimiliki, keinginan dari para karyawan dengan pekerjaan yang dilakukan serta adanya kebebasan.

##### **2.4.8.1 Indikator-Indikator Pekerjaan itu Sendiri**

Menurut Suciadi (2017) indikator pekerjaan itu sendiri, yaitu :

1. Perasaan

Berarti keadaan kognitif ini termasuk tingkat bagaimana karyawan merasa pekerjaan mereka dapat memberi kontribusi yang bernilai, penting, dan berharga.

2. Tanggung Jawab

Keadaan yang menitikberatkan pada bagaimana karyawan merasakan tanggung jawab pribadi atau akuntabilitas pada pekerjaannya.

3. Pengetahuan terhadap Hasil

Lanjutan langsung umpan balik, keadaan psikologis ini melibatkan tingkat dimana karyawan mampu memahami bagaimana kinerja mereka, hasil dari pekerjaan mereka.

### **2.4.9 Komunikasi**

Menurut Wardhani (2016) Komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain. Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antara individu melalui sesuatu yang biasa baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan.

#### **2.4.9.1 Indikator-Indikator Komunikasi**

Menurut Wardhani (2016), Indikator-Indikator Komunikasi, yaitu :

1. Kepercayaan dengan sesama pegawai.
2. Rekan sekerja dapat bergaul dengan baik.
3. Hubungan dengan rekan memuaskan.
4. Organisasi mendorong adanya perbedaan pendapat.
5. Hubungan pegawai dengan pemimpin baik.

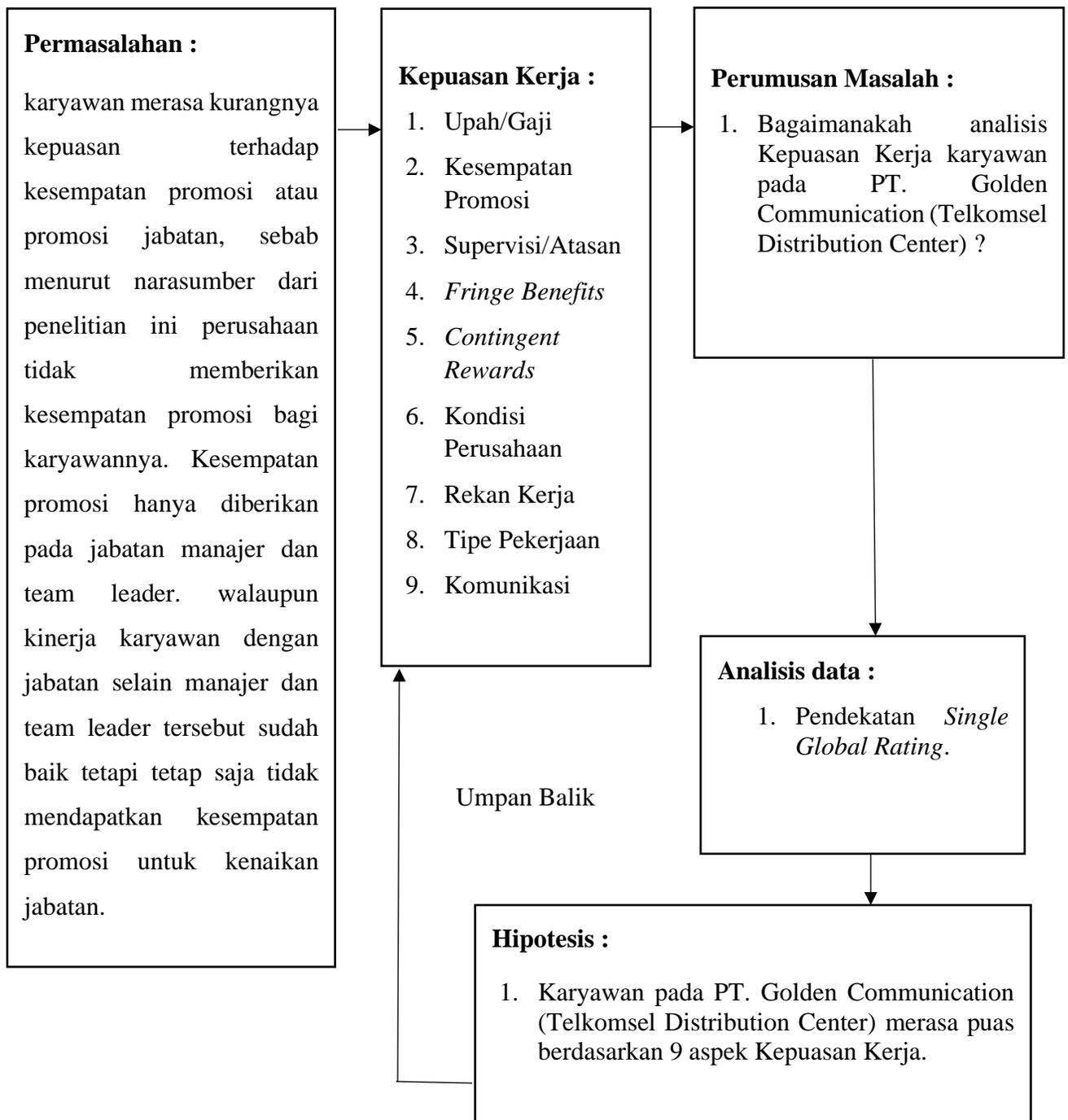
## 2.5 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang terkait, antara lain :

**Tabel 2.1 Penelitian terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1	Aisha Tiara Permata Sari (2016)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus: PT. Wilmar Nabati Indonesia).	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja karyawan di PT. Wilma Nabati Indonesia, termasuk dalam kategori rendah yaitu sebesar 40,4%.
2	Luhur Prayoga (2019)	Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan <i>Human Resource Index</i> (HRI).	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja dalam BM* melebihi standar (>3) atau tinggi.
3	Galih Pamungkas (2019)	Analisis Faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Kerja pada Karyawan Operasional PT. X Semarang	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa karywan merasa puas pada pekerjaannya.
4	Wita Farla WK (2016)	Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Berdasarkan Karakteristik Individu.	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan merasa puas dengan pekerjaannya.
5	Shweta Rajput (2016)	Job Satisfaction and Employee Loyalty: A Study of Academicians	kuantitatif	The findings of the research conclude that there is a significant impact of job satisfaction on employee loyalty among academicians.

## 2.6 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

## 2.7 Pengembangan Hipotesis

Menurut sugiyono (2018, P.160), Hipotesis diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian (statistik).

Menurut Edy Sutrisno (2019, P.74) Kepuasan Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu terhadap faktor-faktor dalam pekerjaan, penyesuaian diri individu, dan hubungan sosial individu diluar pekerjaan sehingga menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya. Istilah kepuasan merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja.

Menurut Pamungkas (2019) mendefinisikan Kepuasan Kerja adalah tanggapan seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja. Tanggapan emosional dapat berupa positif dalam hal ini perasaan puas atau negatif atau tidak puas. Bentuk respon bila secara emosional puas dapat diartikan kepuasan kerja tercapai dan sebaliknya bila tidak maka berarti karyawan tidak puas.

Pamungkas (2016) dengan judul Analisis Faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Kerja pada Karyawan Operasional PT. X Semarang. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *Cross-Sectional*. Metode Analisis data pada penelitian ini menggunakan pengujian Analisis *chi-square*. Dengan memperoleh hasil dari variabel yang diteliti menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada karyawan pada PT. X Semarang dengan kategori tidak puas sebanyak 47,5% dan puas 52,5% merasa puas, sebanyak 32,5% merasa tidak sesuai dan 67,5% merasa sesuai terhadap jenis pekerjaan yang

dimiliki pada karyawan operasional PT. X Semarang. Sebanyak 45,0% merasa tidak sesuai dan 55,0% merasa sesuai dengan gaji yang diberikan perusahaan pada karyawan operasional PT. X Semarang. Dapat disimpulkan bahwa karyawan merasa puas dengan pekerjaannya.

Baru peneliti bisa berhipotesis, berdasarkan uraian di atas :

H1 : Karyawan pada PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) merasa puas berdasarkan 9 aspek Kepuasan Kerja.

