

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar**

##### **2.1.1 Motivasi**

###### **2.1.1.1 Pengertian Motivasi**

Motivasi kerja adalah suatu daya penggerak yang berasal dari dalam atau luar diri seseorang dalam melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu (Parimita et al., 2018: 129). Motivasi yakni proses mencarikan kebutuhannya karyawannya serta membantu didalam pencapaian didalam prosesnya yang halus. Memberikan motivasi pada karyawannya bertujuan menambah keterampilannya karyawan didalam pemenuhan organisasinya (Hanafi & Yohana, 2017: 77).

Motivasi merupakan dorongan, upaya dan keinginan yang ada pada diri manusia yang akan mengarahkan perilaku untuk melakukan tugas atau pekerjaan dengan baik, sedangkan kepuasan merupakan sikap yang menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan dan hasil yang didapatkan (Lantara, 2019: 234). Motivasi kerja merupakan keinginan seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Orang bertindak karena satu alasan yaitu untuk mencapai tujuan. Jadi, motivasi kerja adalah sebuah dorongan yang diatur oleh tujuan dan jarang muncul dalam kekosongan (Aziz, 2017: 100).

Sesuai dengan definisi motivasi di atas, bisa di simpulkan motivasi sebagai pelimpahan oleh pimpinannya yang mendorong dari dalam diri karyawannya sendiri dengan maksud menyelesaikan tugasnya serta bisa memaksimalkan penyelesaian tanggungjawabnya hingga kreativitasnya bertambah.

### **2.1.1.2 Faktor Yang Memengaruhi Motivasi**

Adapun faktor yang dapat mempengaruhi motivasi (Aziz, 2017: 100) yaitu:

1. Kebutuhan hidup seperti sandang, papan dan pangan.
2. Kebutuhan mendatang, seperti situasinya yang harmonis.
3. Kebutuhan harga diri, seperti butuhnya akan penghargaan serta pengakuan dari pihak lainnya.
4. Kebutuhannya terkait prestasi kerjanya.

### **2.1.1.3 Tujuan Motivasi**

Tujuan didalam memberikan motivasi pada karyawannya (Hanafi & Yohana, 2017: 77) yakni:

1. Menambahkan moral serta kepuasan kerjanya
2. Memaksimalkan produktivitas, kedisiplinan dan tanggung jawab
3. Menaikkan loyalitas, kreativitas serta partisipasi
4. Efisien didalam memakai alat bekerja.

### **2.1.1.4 Indikator Motivasi**

Indikator motivasinya (Parimita et al., 2018: 130) yakni:

1. Kebutuhan Fisiologis
2. Kebutuhan Rasa Aman
3. Kebutuhan Sosial
4. Kebutuhan Penghargaan
5. Kebutuhan Aktualisasi Diri

## **2.1.2 Komunikasi**

### **2.1.2.1 Pengertian Komunikasi**

Komunikasi yakni kecakapan didalam penyaluran informasi yang di dapatkan secara kognitif. Disaat proses penyaluran tersebut yang berisikan informasi kepada pihak lainnya dengan maksud memengaruhi sikap pihak lainnya disaat pemecahan permasalahan supaya tujuannya bisa diraih (Ulfa & Surenda, 2021: 37).

Komunikasi yakni alat yang dipakai oleh keseluruhan pihak, yang bergantung ditiap pihak yang mempergunakannya dengan tepat saja, karena apabila komunikasinya di salurkan tidak tepat, akan terjadinya *misscommunication* diantara pemberinya dan penerima pesannya (Maulina, 2017: 101). Komunikasi merupakan langkah didalam pendistribusian pesan secara langsung maupun dengan sosial media. Manfaat komunikasinya bisa memberikan kemudahan disaat seorang saling interaksi supaya mempererat hubungan perusahaannya sesuai yang diharapkan (Wakhyuni & Andika, 2019: 272).

Berdasar definisi komunikasi di atas, di simpulkan komunikasi merupakan langkah menukarkan informasi oleh dua orang/lebih secara langsung maupun tidak supaya terwujudnya tujuan organisasinya.

### **2.1.2.2 Manfaat Komunikasi**

Adapun manfaat komunikasi yang bisa didapatkan (Maulina, 2017: 101) yakni:

1. Menyampaikan informasi
2. Mengajarkan
3. Mengajak
4. Memberi hiburan

### **2.1.2.3 Hambatan Komunikasi**

Beberapa hambatan utama berkomunikasi didalam suatu organisasi (Ulfa & Surenda, 2021: 37) yaitu :

1. Melakukan pengevaluasian terhadap sumbernya, memberi arti dan makna ditiap pesan yang dipengaruhi pengirim pesannya.
2. Menyaring, terkait penyalahgunaan informasi berupa hal yang negatif.
3. Penekanan waktu, pimpinan sering tidak mempunyai waktu didalam menginformasikan sesuatu pada karyawannya.
4. Selektif mendengarkan, perlunya mendengarkan serta memilah informasinya yang tidak penting.
5. Kesulitan berbahasa, sering komunikasi saling berkomunikasi dengan arti yang serupa, padahal makna dari tiap katanya bermakna berbeda bagi tiap orang.
6. Bahasa kelompok, umumnya kelompok yang professional akan memperluas didalam menyebutkan teknisnya yang hanya bisa dimengerti oleh anggota kelompoknya saja.
7. Kerangka acuan yang berbeda, anggota organisasi dari bagian lainnya bisa memaknai informasi yang sama dengan cara yang berbeda.
8. Beban komunikasinya yang berlebihan, teknologi menyebabkan melimpah ruahnya informasi hingga mereka kesulitan merespon informasi yang diterima.

#### **2.1.2.4 Indikator Komunikasi**

Berikut indikator dari komunikasi kerja berdasar penelitian (Ulfa & Surenda, 2021: 37) yakni:

1. Pemahaman
2. Kecermatan
3. Kreadibilitas
4. Pengawasan
5. Keharmonisan

#### **2.1.3 Stres Kerja**

##### **2.1.3.1 Pengertian Stres Kerja**

Stres kerja merupakan tekanan baik psikologis yang dirasakan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya (Waruwu, 2018: 6). Stres kerja yakni sebuah respon cukup berbahaya secara emosional disaat pekerjaannya tidak sesuai kemampuannya dan kebutuhan karyawannya (Novaritpraja, 2020: 887).

Kondisi seseorang dapat dikatagorikan mengalami stres kerja adalah pribadi yang menjadi *nervous* dan merasakan kekuatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif (Gofur, 2018: 297).

Dari penjabaran tentang stress, disimpulkan stres kerja sebagai keadaan dengan penuh tertekan misalnya, terjadinya perselisihan paham dengan karyawan lainnya ataupun dengan atasannya, yang dipengaruhi dari lingkungan kerjanya yang tidak memberikan rasa tenang, namun stres kerjanya ini bisa memerikan beragam dampak positif serta negatif pada karyawannya.

### **2.1.3.2 Aspek Terjadinya Stres Kerja**

Terjadinya stres kerja bisa dikarenakan karena dua aspek (Gofur, 2018: 297), yaitu:

1. Kelelahan emosional pegawai yang dapat mempengaruhi pekerjaannya. Banyak cara orang mengatasi kelelahan ini dengan melalui dirinya sendiri, bisa juga melibatkan orang lain, maupun mengurangi keterlibatannya terhadap persoalan-persoalan yang ada.
2. Perasaan adanya ketidakmampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya yang tentunya mempengaruhi turunnya motivasi yang pada akhirnya mengakibatkan kualitas kerja pegawai menurun hingga mengalami kegagalan.

### **2.1.3.3 Faktor Penyebab Stres Kerja**

Adapun faktor penyebab dari stres (Parwoto, Hartono, & Istiqomah, 2017: 357) yakni:

1. Lingkungan fisiknya seperti pencahayaannya, kebisingan, serta udara kotor.
2. Kontra terhadap pemberian tugasnya, muncul rasa terpaksa, mempunyai tanggungan kerja yang berat, serta tak adanya kenaikan jabatan.
3. Kelompok mencakup buruknya hubungan antar rekan sejawat, bawahan serta atasan.
4. Pengorganisasian, seperti tidak adanya saling terlibat, struktur organisasinya serta tak adanya peraturan yang dibuat.

### **2.1.3.4 Indikator Stres Kerja**

Berikut indikator untuk mengukur stress kerja (Oemar & Gangga, 2017: 25-26) yakni:

1. Hubungan interpersonal, terdiri dua orang ataupun yang terkait satu dengan yang lainnya serta selalu saling berinteraksi.
2. Mengembangkan karir, pekerjaan terkait pengelolaan karir karyawannya, mencakup kenaikan jabatannya ataupun hanya sekedar pemberian insentif yang lebih dari karyawannya yang lain.
3. Struktur dan iklim didalam organisasi, sebagai lingkungan yang ada dimana karyawannya bekerja, dikarenakan potensinya menghasilkan dampak yang positif ataupun negatif pada karyawannya.
4. Kondisi pekerjaannya, memberikan pengaruh pada karyawannya disaat berhadapan dengan stres kerja. Pekerjaannya yang memiliki kesulitan akan menciptakan beban cukup berat, di harapkan adanya pengawasan oleh pimpinannya ditiap departmennya.
5. Permasalahan peran yang di jalannya, bisa ada sebab adanya perselisihan disaat sedang menyelesaikan pekerjaannya.

### **2.1.4 Kepuasan Kerja**

#### **2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah suatu sikap yang mencerminkan perasaan karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat dilihat dari sikap karyawan terhadap segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (Parimita et al., 2018: 128).

Kepuasan kerja adalah hal yang sangat penting bagi karyawan perusahaan. Banyak sekali kasus menurunnya kinerja perusahaan dikarenakan menurunnya kepuasan kerja karyawan (Maulina, 2017: 101). Kepuasan sebagai salah satu akibat yang timbul dari perilaku organisasi. Kepuasan kerja merupakan dimensi penting bagi organisasi, tanpa adanya kepuasan kerja pada anggota organisasi akan mempengaruhi pencapaian kinerja pribadi, kinerja kelompok dan kinerja organisasi (Andika, 2019: 191). Kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan puas dan tidak puas karyawan terhadap hasil penilaian dari pekerjaan yang telah dilakukannya (Dewi et al., 2018: 156).

Dari penjabaran tentang stress, disimpulkan kepuasan kerja ialah ukuran dari tingkat kepuasan pekerja dengan jenis pekerjaan mereka yang berkaitan dengan sifat dari tugas pekerjaannya, hasil kerja yang dicapai, bentuk pengawasan yang diperoleh maupun rasa lega dan menyukai terhadap pekerjaan yang ditekuninya.

#### **2.1.4.2 Faktor Kepuasan Kerja**

Faktor kepuasan kerja berdasarkan pada *Job Descriptive Index*, dimana terdapat pengukuran terhadap kepuasan kerja (Kristinae, 2018: 84) meliputi:

1. Pekerjaan itu sendiri
2. Mutu dan pengawasan supervisi
3. Gaji atau upah
4. Kesempatan promosi
5. Rekan kerja

#### **2.1.4.3 Konsep Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerjanya terdiri dari dua dimensi (Hanafi & Yohana, 2017: 79) yaitu:

1. Sumber intrinsic, kepuasannya bergantung pada karakteristik individunya misalnya kemampuannya didalam menggunakan inisiatifnya, hubungannya dengan penyelia, ataupun pekerjaannya yang mana menjadi aspek simbolik terhadap pekerjaan.
2. Sumber ekstrinsik, kepuasannya yang bergantung pada lingkungannya, seperti gajinya, promosinya, ataupun keamanan kerjanya sebagai imbalan dari pekerjaannya.

#### **2.1.4.4 Indikator Kepuasan Kerja**

Adapun indikator dari kepuasan kerja (Novaritpraja, 2020: 888) ialah:

1. Pembayaran gaji serta upahnya, karyawannya berharap sistem gajinya dan kebijaksanaan promosinya dipersepsikan dengan adil, jelas serta transparan.
2. Beban kerja, karyawannya lebih menyukai apabila pekerjaannya bisa memerikan kesempatannya didalam menunjukkan keunggulannya masing-masing disaat sedang bekerja.
3. Rekan kerja, cukup banyak karyawannya yang memerlukan rekan kerja didalam melakukan proses interaksi.
4. Promosi pekerjaan, terjadi disaat seseorang berpindah posisi ke jabatan yang lebih tinggi dari yang didudukinya kini.
5. Kepenyeliaan (supervisor), berdampak penting bagi manajemen, yang mana jabatan ini terkait dengan kelancaran didalam pekerjaannya.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun Peneli	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	(Rivaldo et al., 2021)	Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi, Komitmen Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Damkar Batam	Regresi berganda	Stres kerja, komunikasi, komitmen organisasi dan motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerjanya pegawai Damkar Pemko Batam
2	(Purwandani & Budiyanto, 2020)	Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bogasari Baking Center Surabaya	Regresi berganda	Motivasi, komunikasi dan stress kerjanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawannya
3	(Rauan & Tewel, 2019)	Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Fisik Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Tropica Coco Prima Di Lelema	Regresi berganda	Motivasi, lingkungan kerja fisik dan stress kerja secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawannya
4	(Yasa & Dewi, 2019)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja	<i>Path Analysis</i>	Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerjanya
5	(Kristina e, 2018)	Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pujasera	Regresi berganda	Motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawannya di Pujasera Palangka Raya
6	(Waruwu, 2018)	Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Sekretariat DPRD Sumut.	<i>Path Analysis</i>	Kepemimpinan dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawainya
7	(Dewi et al., 2018)	Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan Ud Surya Raditya Negara	Analisis jalur	Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawannya Pada Bagian Tenaga Penjualan Ud

Sumber: Peneliti, 2022

## **2.3 Kerangka Pemikiran**

### **2.3.1 Motivasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja**

Motivasi menjadi proses didalam mewujudkan tujuannya. Seseorang yang termotivasi tentunya akan menyelesaikan tugasnya didalam kurun waktu yang cepat demi terwujudnya tujuan. Maka dari itu tantangan perusahaan yakni melahirkan lingkungan yang dimana karyawannya termotivasi hingga bisa tersalurkan kearah yang benar. Pengujian hipotesisnya menyatakan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerjanya pada PT. Tropica Coco Prima. Hasil ini didukung oleh penelitian Saputra (2018) yang menyatakan motivasinya berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan kerjanya.

### **2.3.2 Komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja**

Disaat bekerja, karyawannya tidak terlepas dari komunikasi dengan karyawan lainnya, ataupun dengan atasannya serta dengan bawahannya. Komunikasinya yang baik menjadi jalan yang tepat didalam menciptakan kepuasan kerja karyawannya. Dengan berkomunikasi, karyawannya bisa mendapatkan petunjuk dari atasannya terkait proses bekerja. Dengan berkomunikasi juga karyawannya bisa saling membangun kerja sama. Hasil penelitiannya sejalan dengan penelitian Dewi (2019) yang menyatakan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan dan stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawannya.

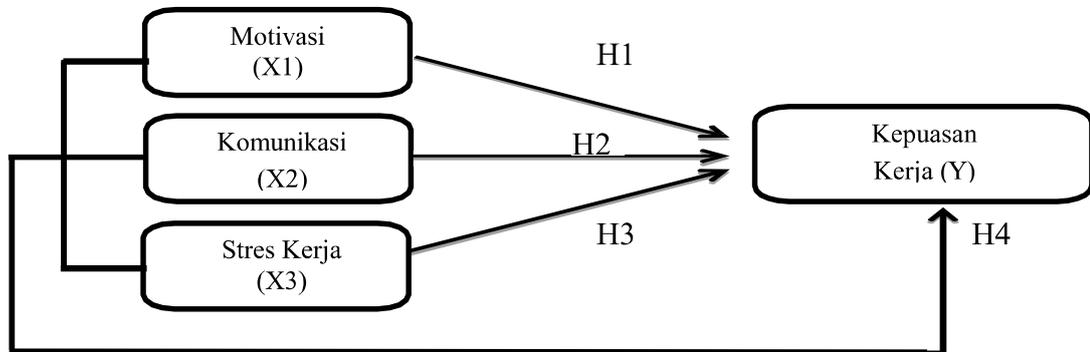
### **2.3.3 Stres Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja**

Pengaruh stress kerja terhadap kepuasannya bagi karyawannya bisa menjadi tantangannya, rangsangannya dan pesonanya, tetapi dapat juga menjadi kekhawatiran, kontra, ketegangan serta ketakutan, semuanya tergantung pandangan tiap karyawannya. Stres bisa ada karena adanya tekanan ataupun rasa tegang dari ketidakselarasan dalam dirinya terhadap lingkungan sekitarnya. Jika tuntutan tugasnya tidak sejalan dengan kebutuhannya serta kemampuannya, tentunya akan memberikan dampak stres. Hasil ini didukung penelitian I Gede Redita Yasa (2016) yang menyatakan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerjanya, dan juga penelitian Sasuwe, Tewel dan Uhing (2018) pada karyawan PT. Air Manado yang menyatakan stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawannya.

### **2.3.4 Motivasi, Komunikasi, dan Stres Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja**

Menurut handoko (2016) tercapainya kepuasan pada diri seseorang akan dapat memotivasi dirinya untuk melaksanakan segala tugas yang di berikan dengan baik demi tercapainya kinerja yang maksimal. Dengan diperolehnya kepuasan kerja pegawai maka motivasi kerja pegawai akan meningkat karena pegawai merasa diperhatikan oleh perusahaan jadi ada pengaruh antara pegawai dengan perusahaan yaitu, pegawai akan terpenuhinya kepuasan kerja dan perusahaan mendapatkan kinerja yang tinggi dari para pegawainya.

Maka didapati kerangka dan hipotesisnya berikut:



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

Sumber: Peneliti, 2022

## 2.4 Hipotesis

Ditetapkanlah hipotesis penelitiannya ini yakni:

- H1: Diduga motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bravo Engineering.
- H2: Diduga komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bravo Engineering.
- H3: Diduga stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bravo Engineering.
- H4: Diduga motivasi, komunikasi, dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bravo Engineering.