

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Motivasi

2.1.1.1 Pengertian Motivasi

Motivasi adalah kombinasi dari sikap dan keyakinan yang mempengaruhi individu untuk mencapai tujuan tertentu. Sikap dan nilai tidak berwujud, tetapi menawarkan kekuatan untuk mencapai tujuan; dalam situasi ini, motivasi adalah dorongan dalam diri seseorang yang memiliki pengaruh yang menguntungkan terhadap pekerjaan untuk memberikan hasil yang memuaskan. Dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki motivasi tinggi di tempat kerja, pekerja yang termotivasi akan memberikan hasil yang lebih baik. Motivasi sebagai pemberian dorongan yang membuat individu bertindak dengan cara tertentu untuk mencapai suatu tujuan (Fazira & Khoiri, 2022).

Motivasi kerja adalah suatu dorongan dari faktor luar dan dalam seseorang untuk melakukan sesuatu agar tercapai tujuan yang diinginkannya. Tersedianya seseorang dalam melaksanakan tugas dan upaya-upaya yang dikerjakannya agar tercapainya tujuan daripada keorganisasian yang dikendalikan oleh kemampuannya dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan individual tertentu. Motivasi adalah pembahasan tentang bagaimana meningkatkan semangat kerja karyawan agar mereka termotivasi untuk bekerja keras bagi perusahaan dengan menggunakan seluruh kekuatan dan keterampilan mereka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Cahyanti & Adiwati, 2022).

Motivasi berasal dari akar kata motif, yang menandakan dorongan dalam sifat manusia untuk bertindak atau bergerak, serta perilaku yang mengarah pada tujuan organisasi atau perusahaan. Motivasi adalah suatu proses yang mempertimbangkan intensitas, arah, dan ketekunan usaha individu menuju pencapaian tujuan. Motivasi sering dikaitkan dengan setiap tujuan, tetapi tujuan organisasi menekankan perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan. Motivasi merupakan daya penggerak yang menimbulkan gairah kerja dalam diri seorang pegawai sehingga mau bekerja sama, efektif, dan terpadu dengan segala upayanya untuk memberikan kepuasan (Rahayu, 2020).

Pengertian para ahli diatas dapat menyimpulkan bahwa motivasi adalah suatu keadaan atau rangkaian keadaan yang dimaksudkan untuk mempengaruhi atau mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu atau bertindak dalam rangka memenuhi tuntutan hidup yang diinginkan, berdasarkan definisi yang diberikan oleh para penguasa tersebut di atas. Ketika seseorang termotivasi, mereka lebih mudah dibimbing dan dibujuk untuk melakukan tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan mereka.

2.1.1.2 Faktor Internal Yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut Harkim & Hutabarat (2019) terdapat faktor internal yang mempengaruhi motivasi adalah sebagai berikut:

1. Keinginan untuk dapat hidup

Keinginan untuk tetap hidup merupakan kebutuhan bagi seluruh manusia di muka bumi ini. Misalnya, kebutuhan untuk memberi makan, serta kebutuhan

lain seperti penghasilan yang layak, pekerjaan yang stabil, dan keadaan kerja yang aman dan menyenangkan.

2. Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk mendapatkan suatu barang atau apapun juga menjadi faktor mengapa individu mau bekerja. Terlihat jelas dalam kehidupan sehari-hari bahwa keinginan akan sesuatu dapat memotivasi individu untuk rajin bekerja.

3. Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang ingin bekerja keras agar diakui dan dihargai oleh orang lain. Untuk mencapai kedudukan sosial yang tinggi, misalnya dengan pendidikan atau penghasilan yang diperoleh melalui usaha.

4. Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Selain tujuan tersebut di atas, manusia juga menginginkan pengakuan berupa rasa syukur atas prestasi, hubungan kerja yang rukun dan bersatu, pemimpin yang adil dan bijaksana, serta perusahaan tempat orang bekerja yang dihormati masyarakat.

5. Keinginan untuk berkuasa

Hasrat akan kekuasaan juga menjadi salah satu motivasi manusia untuk bekerja keras, yang kadang dimanfaatkan secara tidak terhormat untuk mendapatkan otoritas.

2.1.1.3 Faktor Eksternal Yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut Harkim & Hutabarat (2019) menjelaskan bahwa motivasi memiliki faktor eksternal dengan meliputi:

1. Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang layak, bersih, terang, dan bebas gangguan jelas akan merangsang staf untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. Demikian pula dengan suasana kerja yang buruk akan menyebabkan kejenuhan dan berkurangnya kreativitas, oleh karena itu peran kepemimpinan dalam menumbuhkan lingkungan kerja yang positif sangatlah penting.

2. Kompensasi yang memadai

Karyawan sebagian besar mengandalkan kompensasi mereka untuk memenuhi kebutuhan. Remunerasi yang sesuai adalah insentif yang kuat bagi pekerja untuk bekerja secara efektif bagi pemberi kerja mereka.

3. Supervisi yang baik

Organisasi yang mengawasi pekerjanya dengan ketat, mahir dalam kompleksitas pekerjaannya, dan dapat mengembangkan supervisor dengan semangat kepemimpinan akan menghasilkan lingkungan kerja yang antusias dan menyenangkan.

4. Adanya jaminan pekerjaan

Jaminan pekerjaan yang jelas memotivasi orang untuk bekerja secara efektif. Janji itu menawarkan kemungkinan untuk kemajuan dan pertumbuhan pribadi.

5. Status dan tanggung jawab

Setiap karyawan menginginkan pangkat dan jabatan tertentu di tempat kerja. Dengan memegang pekerjaan tertentu, seseorang akan merasa dipercaya dan diberi tanggung jawab. Oleh karena itu, posisi ini sangat mendorong untuk memuaskan tuntutan perasaan pencapaian.

2.1.1.4 Indikator Motivasi

Menurut Tama & Putra (2022) terdapat indikator pada motivasi adalah sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah keadaan untuk wajib menanggung segala sesuatunya. Di tempat kerja, tanggung jawab mengacu pada sejauh mana karyawan menjalankan peran dan tugas karyawan untuk berkontribusi pada keberhasilan perusahaan.

2. Prestasi Kerja

Keberhasilan seorang karyawan pada dasarnya adalah konsekuensi dari kerja keras karyawan selama periode waktu relatif terhadap banyak kemungkinan, seperti standar, tujuan, atau kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan disepakati bersama.

3. Peluang Untuk Maju

Setiap karyawan tentunya mengkehendaki adanya kemajuan atau perubahan dalam pekerjaannya yang tidak hanya dalam hal jenis pekerjaan yang berbeda atau bervariasi, tetapi juga posisi yang lebih baik. Karyawan menginginkan adanya promosi ke jenjang yang lebih tinggi untuk mendapatkan peluang untuk meningkatkan pengalamannya dalam bekerja.

4. Pengakuan Atas Kinerja

Pengakuan karyawan adalah suatu metode dimana atasan atau pimpinan perusahaan memberikan pengakuan atas prestasi yang dicapai. Baik itu oleh

karyawan secara individu maupun sebuah tim. Tujuannya untuk memberikan apresiasi positif.

5. Pekerjaan Yang Menantang

Pekerjaan yang sulit secara mental memberi kesempatan untuk menggunakan bakat dan kemampuan serta memberikan serangkaian tugas, kemandirian, dan umpan balik atas kinerja.

2.1.2 Komunikasi

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian makna dalam bentuk ide atau informasi dari satu orang ke orang lain, menggunakan sarana selain kata-kata, seperti ekspresi wajah, nada, daerah penekanan lokal, dll. Komunikasi mengacu pada tindakan satu orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan, terjadi dalam konteks tertentu, memiliki konsekuensi tertentu, dan memungkinkan umpan balik yang dipengaruhi oleh lingkungan di mana komunikasi berlangsung (Aprillina *et al.*, 2021).

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan berupa lambang-lambang yang bermakna sebagai perpaduan pikiran dan perasaan sebagai gagasan, informasi, keyakinan, harapan, himbauan, dan sebagainya, dari satu orang ke orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap, pandangan, atau perilaku. Tingkat perasaan menyenangkan dan positif yang muncul atau mengikuti evaluasi kinerja atau pengalaman kerja disebut sebagai kepuasan kerja (Nur, 2020).

Komunikasi adalah tindakan menyampaikan informasi dari satu pihak ke pihak lain, baik dengan kata-kata lisan, kata-kata tertulis, atau tanda dan isyarat. Kami mengacu pada individu yang telah diberi kesempatan untuk berbicara sebagai komunikator. Peserta yang diundang dalam percakapan dikenal sebagai komunikan. Mereka yang memiliki keterampilan komunikasi verbal dan tertulis yang kuat disebut komunikatif. Komunikasi langsung dan tidak langsung antara orang-orang dimungkinkan melalui kata-kata tertulis dan lisan (Imbang *et al.*, 2022).

Definisi komunikasi para ahli memungkinkan kita untuk menarik kesimpulan bahwa pada komunikasi adalah proses dimana informasi, ide, emosi, keterampilan, dan sebagainya disampaikan dari satu orang ke orang lain melalui lambang atau lambang yang dapat menimbulkan efek berupa perilaku. ketika media tertentu digunakan.

2.1.2.2 Arah Dalam Komunikasi

Menurut Merta *et al.* (2020) menyebutkan bahwa terdapat arah dalam komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi ke arah bawah

Komunikasi ke bawah adalah komunikasi yang bergerak dari tingkat kelompok atau organisasi yang lebih tinggi ke tingkat yang lebih rendah. Pemimpin dan manajer kelompok menggunakannya untuk menetapkan tujuan, memberikan instruksi kerja, mengklarifikasi aturan dan prosedur, meminta perhatian pada masalah, dan memberikan umpan balik.

2. Komunikasi ke arah atas

Dalam kelompok atau organisasi, komunikasi ke atas mengarah pada promosi ke posisi yang lebih tinggi. Komunikasi ini dimaksudkan untuk menawarkan umpan balik kepada atasan, memperbarui mereka tentang kemajuan target dan menyelesaikan masalah yang ada. Manajer menyadari bagaimana perasaan karyawan tentang pekerjaan mereka, rekan kerja, dan perusahaan karena komunikasi ke atas. Selain itu, manajer mengandalkan komunikasi ke atas untuk saran tentang cara memperbaiki situasi.

3. Komunikasi literal

Komunikasi literal adalah komunikasi antara anggota kelompok kerja yang sama, anggota kelompok kerja pada tingkat yang sama, penyelia pada tingkat yang sama, atau pekerja yang setara secara horizontal. Komunikasi lateral menghemat waktu dan memudahkan kolaborasi.

2.1.2.3 Hambatan Dalam Komunikasi

Menurut Merta *et al.* (2020) terdapat hambatan dalam berkomunikasi adalah sebagai berikut:

1. Penyaringan

Tujuan penyaringan adalah agar pengirim memanipulasi informasi sedemikian rupa sehingga penerima menganggapnya lebih bermanfaat.

2. Pemilihan persepsi

Pilihan persepsi penting karena konsumen komunikasi secara selektif melihat dan mendengar tergantung pada kebutuhan, motivasi, pengalaman, sejarah, dan sifat pribadi lainnya.

3. Informasi yang berlebihan

Individu memiliki kemampuan pemrosesan data yang terbatas. Ketika manusia memiliki lebih banyak pengetahuan daripada yang dapat mereka atur dan gunakan secara efektif, mereka cenderung memilih, mengabaikan, melewatkan, atau melupakan.

4. Emosi

Individu dengan suasana negatif lebih cenderung mengkritik pesan secara lebih mendalam, sedangkan individu dengan mood positif lebih suka menerima komunikasi begitu saja. Emosi ekstrem seperti kegembiraan dan keputusasaan berpotensi menghambat komunikasi yang efisien.

5. Bahasa

Bahkan saat berbicara dalam bahasa yang sama, kata-kata mungkin memiliki arti yang berbeda bagi individu yang berbeda. Usia dan keadaan adalah dua elemen yang paling berpengaruh dalam perbedaan ini. Pengirim memiliki kecenderungan untuk menganggap secara tidak tepat bahwa kata-kata dan terminologi yang mereka gunakan memiliki arti yang sama bagi penerima.

6. Keheningan

Keheningan atau kurangnya komunikasi mudah diabaikan karena ditandai dengan kurangnya informasi. Diam mengacu pada diskriminasi, pelecehan, korupsi, dan pelanggaran, yang menunjukkan bahwa manajemen tingkat tertinggi tidak dapat mengambil tindakan untuk menghilangkan aktivitas ini.

7. Kekhawatiran komunikasi

Hampir setiap pekerjaan membutuhkan komunikasi verbal. Menjadi fokus lebih banyak perhatian adalah bukti bahwa kecemasan komunikasi verbal yang tinggi dapat membalikkan tuntutan komunikasi profesi mereka untuk mengurangi persyaratan komunikasi.

8. Berbohong

Hambatan utama untuk komunikasi yang sukses adalah memutarbalikkan atau berbohong tentang fakta. Setiap hari, sejumlah besar penipuan terjadi di dalam organisasi besar. Ada bukti bahwa individu merasa lebih nyaman berbohong melalui email daripada menulis dengan pena dan kertas.

2.1.2.4 Indikator Komunikasi

Menurut Merta *et al.* (2020) terdapat indikator yang digunakan dalam variabel komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan

Untuk membuat rencana tindakan, sering kali disebut sebagai skenario. Para komunikator yang kompeten memiliki pengetahuan prosedural untuk menyusun dan menjalankan skenario ini didalam situasi sosial. Pengetahuan ini diraih melalui pendidikan, pengalaman, dan dengan pengamatan apa dalam disebut prototipe dari kompetensi interpersonal sebuah role model. Sekaligus mengetahui standar organisasi untuk komunikasi.

2. Keterampilan

Karyawan sering kali termotivasi untuk berkomunikasi dan memiliki pengetahuan, namun kurang memiliki keterampilan dalam

mengkomunikasikannya secara aktual. Keterampilan yang dibutuhkan oleh organisasi termasuk pembinaan hubungan, menyimak dan mengikuti instruksi, memberikan umpan balik, bertukar informasi, mencari umpan balik, dan menyelesaikan masalah.

3. Sikap

Tujuan komunikasi adalah untuk membentuk sikap. Jika terjadi perubahan perilaku akibat komunikasi dengan orang lain, maka komunikasi tersebut efektif; jika tidak ada perubahan sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidak efektif.

2.1.3 Stres Kerja

2.1.3.1 Pengertian Stres Kerja

Stres pada pekerjaan merupakan kondisi dengan keadaan dalam menciptakan ketegangan dengan ketidak seimbangan fisik dan psikis, sehingga berpengaruh terhadap emosi dan cara berpikir seorang karyawan. Apabila hal tersebut dibiarkan terus menerus akan berdampak negatif pada karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Stres kerja muncul diakibatkan karena tidak terwujudnya kepuasan kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Sehingga pimpinan perusahaan harus memperhatikan karyawan agar stres kerja yang dialami oleh karyawan tidak mengganggu pekerjaan mereka (Maha & Herawati, 2022).

Stres kerja merupakan kondisi yang berada di bawah ketegangan mental, emosional, dan fisik yang konstan berarti berada di bawah tekanan. Manajemen stres yang tidak efektif dapat merusak kapasitas seseorang untuk terlibat secara konstruktif dengan lingkungannya, baik di tempat kerja maupun di dunia yang

lebih luas. Kapasitas karyawan untuk berfungsi di lingkungannya dan melakukan tugas pekerjaannya mungkin terkena dampak negatif oleh paparan stres yang berkepanjangan (Farisi & Pane, 2020).

Stres adalah istilah umum yang mewakili pengalaman di mana tuntutan lingkungan dari suatu situasi melebihi persepsi psikologis individu dan kemampuan fisiologis untuk mengatasinya secara efektif. Stres ialah sebuah situasi yang menyebabkan ketegangan yang bisa berdampak pada emosi, cara bernalar, dan kondisi seseorang. Ketika seseorang mengalami stres di tempat kerja, itu karena ada ketidaksesuaian antara keadaan mental dan fisik mereka, dan ini berpengaruh pada suasana hati, rasionalitas, dan kesehatan mereka. Stres pada pekerjaan dapat dimaknai menjadi respon bahaya secara fisik ataupun emosional yang terjadi saat tuntutan dari pekerjaan tidak pas dengan kemampuan, sumber ataupun kebutuhan dari karyawan (Novaritpraja, 2020).

Berdasarkan definisi stres kerja para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah respons individu terhadap kondisi lingkungan berupa peluang, kendala, atau tuntutan yang menghasilkan respons psikologis dan fisiologis, sehingga menyebabkan penyimpangan dari fungsi normal. atau prestasi. Upaya bernilai tinggi yang hasilnya dipandang tidak jelas dan krusial.

2.1.3.2 Penyebab Stres Kerja

Pada penjelasan dari Maha & Herawati (2022) terdapat beberapa penyebab stres kerja, diantaranya sebagai berikut:

1. Tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan berlebihan dan menyulitkan
Jika jumlah tugas tidak sebanding dengan kemampuan fisik, keahlian, dan waktu yang tersedia dari karyawan, maka akan menimbulkan stres bagi para pekerja.
2. Tekanan dan sikap pimpinan yang tidak adil dan tidak wajar
Ketika seorang pemimpin dan pengikutnya memiliki hubungan kerja yang buruk, seperti ketika seorang pemimpin memberikan tugas yang harus diselesaikan dengan cepat, konflik muncul.
3. Kurangnya waktu dan perangkat kerja yang kurang memadai
Karyawan seringkali memiliki keterampilan dan waktu yang diperlukan untuk melaksanakan tugas kantor yang telah didelegasikan kepada mereka oleh organisasi.
4. Perselisihan antara individu dengan pimpinan atau kelompok kerja.
Konflik peran datang dalam dua kategori utama, termasuk konflik peran antar pengirim, di mana pekerja tunduk pada persyaratan organisasi yang tidak masuk akal. Konflik peran antara pekerja atau manajer yang memiliki peran dalam dua struktur yang berbeda dikenal dengan konflik intrasender.
5. Kompensasi yang terlalu rendah
Karyawan akan dapat bekerja dengan tenang, tekun, dan selalu melakukan yang terbaik jika mendapatkan kompensasi yang cukup sesuai dengan apa yang telah mereka lakukan untuk organisasi. Karyawan akan mengalami stres kerja jika mereka percaya kompensasi mereka jauh dari dapat diterima.

2.1.3.3 Konsekuensi Stres Kerja

Dari penjelasan yang disampaikan Yasa & Dewi (2019) menjelaskan bahwa stress kerja memiliki konsekuensi yang meliputi:

1. Gejala fisiologis

Peningkatan tingkat stres dapat menyebabkan masalah kesehatan seperti hipertensi, sakit kepala, dan masalah jantung.

2. Gejala psikologis

Stres, kekhawatiran, iritasi, kebosanan, penundaan, dan emosi serta perilaku lainnya terwujud. Ketidakpuasan mungkin tumbuh dari kondisi stres seperti ini.

3. Gejala perilaku

Perubahan produktivitas, ketidakhadiran, dan tingkat perputaran karyawan merupakan indikator stres yang disebabkan oleh perilaku karyawan. Dampak lain yang ditimbulkan adalah perubahan dalam kebiasaan sehari-hari seperti makan, konsumsi alkohol, gangguan tidur dan lainnya.

2.1.3.4 Indikator Stres Kerja

Menurut Tama & Putra (2022) terdapat indikator pada stress kerja adalah sebagai berikut:

1. Beban Kerja

Setiap karyawan memiliki standar kemampuan dan tenaga yang terbatas. Untuk memberikan kualitas kerja yang baik diperlukan waktu penyelesaian yang cukup dan sesuai, tidak terlalu cepat dan tidak terlalu lambat. Karyawan dengan beban kerja yang berlebih cenderung akan merasa bekerja dibawah

tekanan dan akan merasa kelelahan hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya stres kerja.

2. Sikap Pemimpin

Untuk mencapai tujuan perusahaan di perlukan pemimpin yang dapat memberi contoh dan memberikan perlakuan yang baik terhadap karyawanya. Pemimpin yang memiliki gaya kepemimpinan otoriter akan terkesan kaku dan memberikan tugas secara dikte dan tidak menerima masukan atau saran dari karyawanya.

3. Waktu Kerja

Setiap karyawan membutuhkan waktu untuk bisa melakukan proses penyesuaian terhadap pekerjaan yang di berikan. Untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang maksimal di butuhkan waktu yang cukup. Bekerja dibawah tekanan waktu akan menyebabkan karyawan merasakan kegelisan dan kecemasan.

4. Komunikasi

Rekan kerja dan pimpinan di tempat kerja merupakan aspek sosial yang dapat mempengaruhi nyaman atau tidaknya seseorang berada dalam lingkungan tersebut. Hubungan sosial yang tidak baik akan menyebabkan seorang individu merasa tidak nyaman, jika hal tersebut di biarkan begitu saja maka akan menyebabkan terjadinya stres kerja.

5. Otoritas Kerja

Otoritas adalah kekuatan yang sah, yang diberikan oleh aturan dan diakui oleh pihak lain. Itu memungkinkan seseorang meminta tindakan dan mengharapkan

kepatuhan dari orang lain. Misalnya, jika perusahaan memberikan otoritas kepada seorang manajer, itu memberi hak kepada dia untuk memerintahkan orang lain untuk bertindak dengan cara yang diinginkan.

2.1.4 Kepuasan Kerja

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah pengukuran umum pekerja atau karyawan dengan perbedaan antara insentif yang mereka dapatkan dan imbalan yang mereka rasa seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja digambarkan sebagai reaksi emosional terhadap beberapa segi pekerjaan seseorang. Perspektif ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja bukanlah ide tunggal sebaliknya, seseorang mungkin cukup puas dengan satu bagian dari pekerjaannya tetapi tidak puas dengan banyak bagian lainnya (Maha & Herawati, 2022).

Kepuasan kerja adalah kondisi psikologis atau perasaan karyawan yang menyenangkan yang sangat subyektif dan tergantung pada individu yang bersangkutan dan lingkungan kerjanya, dan kepuasan kerja adalah konsep multidimensi yang dapat diterapkan pada keseluruhan pekerjaan seseorang atau pada aspek tertentu dari pekerjaannya. atau pekerjaannya. Menurut konsep ini, kepuasan kerja seseorang mungkin cukup puas dengan satu bagian pekerjaannya dan tidak puas dengan satu atau lebih bidang lainnya (Merta *et al.*, 2020).

Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau lega yang dimiliki oleh seseorang atas pekerjaannya yang disebabkan oleh faktor eksternal atau internal seseorang. Kepuasan kerja melibatkan cara bersikap seseorang dalam menangani pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat mencakup berbagai hal contohnya

adalah keadaan dan tanggapan individu. Atau sikap umum seseorang terhadap apa yang ia kerjakan, seperti selisih antara seberapa banyak kepuasan yang mereka terima dengan banyaknya apa yang mereka harapkan dapat mereka terima (Cahyanti & Adiwati, 2022).

Menurut definisi yang diberikan di atas, sehingga disimpulkan bahwa kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai disposisi individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dapat mengekstrapolasi dari sini bahwa seorang karyawan yang senang dengan pekerjaannya akan memiliki kesan yang baik tentang perusahaan tempat dia bekerja. Sebaliknya orang yang tidak puas terhadap pekerjaannya apapun faktor - faktor penyebab ketidakpuasan itu seperti misalnya insentif yang rendah, pekerjaan yang membosankan, kondisi kerja yang kurang memuaskan dan sebagainya.

2.1.4.2 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Dari penjelasan yang disampaikan Yasa & Dewi (2019) kepuasan memiliki beberapa faktor yang dapat meliputi:

1. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)

Sejauh mana orang mampu mencapai kebutuhan mereka melalui kemungkinan yang disediakan oleh pekerjaan mereka merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan kerja.

2. Perbedaan (*Discrepancies*)

Kesenjangan antara apa yang diantisipasi seseorang dan apa yang benar-benar diterima individu dari pekerjaannya tercermin dalam sejauh mana harapan

tersebut terpenuhi. Orang akan tidak bahagia jika harapan mereka lebih tinggi dari apa yang sebenarnya mereka dapatkan.

3. Pencapaian nilai (*Value attainment*)

Gagasan bahwa pekerjaan seseorang memungkinkan keberhasilan realisasi nilai-nilai kerja yang signifikan secara pribadi adalah apa yang mengarah pada kepuasan.

4. Keadilan (*Equity*)

Ketika orang diperlakukan secara adil di tempat kerja mereka, mereka melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

5. Komponen genetik (*Genetic components*)

Karakteristik pribadi dan pengaruh genetika merupakan kontributor utama kebahagiaan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa variasi individu memiliki relevansi penting untuk memahami kepuasan kerja selain fitur lingkungan kerja.

2.1.4.3 Konsekuensi Kepuasan Kerja

Dari penjelasan yang disampaikan Dwiriansyah *et al.* (2022) konsekuensi kepuasan pada pekerjaan dapat meliputi:

1. Keluar (*exit*)

Perilaku tindakan yang diarahkan untuk meninggalkan bisnis, seperti mencari pekerjaan baru dan kemudian keluar sama sekali.

2. Aspirasi (*voice*)

Berusahalah untuk memperbaiki keadaan secara aktif dan konstruktif, seperti dengan memberikan saran untuk perubahan, mengatasi kesulitan dengan atasan, dan berpartisipasi dalam beberapa jenis aksi serikat pekerja.

3. Kesetiaan (*loyalty*)

Secara tetapi penuh harap menunggu perbaikan keadaan, termasuk mendukung organisasi dalam menghadapi kritik dari luar dan memiliki keyakinan bahwa perusahaan dan manajemen akan melakukan dengan benar.

4. Pengabaian (*neglect*)

Membiarkan masalah, seperti ketidakhadiran atau keterlambatan kronis, kurangnya usaha, dan tingkat kesalahan yang lebih tinggi, memburuk sementara tidak melakukan apa pun untuk memperbaikinya.

2.1.4.4 Indikator Kepuasan Kerja

Dari penjelasan yang disampaikan Andy *et al.* (2021) kepuasan kerja dapat diukur melalui indikator yang dapat meliputi:

1. Upah Pekerjaan

Upah pekerjaan merupakan faktor penting untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan keluarganya. Upah pekerjaan selain berfungsi memenuhi kebutuhan pokok bagi setiap pekerja.

2. Kesempatan Promosi

Karyawan memiliki kesempatan untuk memperoleh keterampilan baru dan meningkatkan yang sudah ada saat mereka bekerja, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja.

3. Pengawasan

Pemantauan dan pemeriksaan berkala atas pekerjaan yang dilakukan dengan benar oleh bawahan selalu dilakukan oleh atasan atas tugas yang dilimpahkan kepadanya.

4. Rekan Kerja

Rekan kerja yang mampu berkolaborasi secara efektif satu sama lain untuk melakukan tugas yang diberikan secara akurat adalah kunci untuk mencapai kepuasan kerja.

2.2 Penelitian Terdahulu

Dari penelitian terdahulu, peneliti menggunakan beberapa jurnal yang terkait dengan motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja.

Berikut merupakan penelitian terdahulu sebagai pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Terbit	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Fazira & Khoiri (2022)	Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Sicepat Ekspres Batam	Uji Kualitas Data, Uji Hipotesis	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kineja
2	Cahyanti & Adiwati (2022)	Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kopkar Sampoerna Surabaya	Partial Least Square (PLS)	Motivasi pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
3	Rahayu (2020)	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Perum Pegadaian Salama Cabang Bima	Uji Kualitas Data dan Uji Hipotesis	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Nama dan Tahun Terbit	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
4	Aprillina <i>et al.</i> (2021)	Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Kreasi Cipta Aksesdasisindo Jakarta	Uji Hipotesis	Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
5	Siregar <i>et al.</i> (2019)	Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Jaya Anugrah Sukses Abadi	Uji Kualitas Data, Uji Normalitas dan Uji Hipotesis	Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
6	Imbang <i>et al.</i> (2022)	Pengaruh Komunikasi Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Sekolah Tinggi Ilmu Bahasa Asing (Stiba) Teling Manado	Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis	Komunikasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja
7	Farisi & Pane (2020)	Pengaruh Stress Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Dinas Pendidikan Kota Medan	Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis	Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
8	Maha & Herawati (2022)	Analisis Pengaruh Stress Kerja, Lingkungan Kerja, Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Karyawan Di Pt Natural Nusantara (Nasa) Yogyakarta	Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis	Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
9	Novariprara (2020)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi	Uji Kualitas Data dan Uji Hipotesis	Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

Sumber: Data Penelitian (2022)

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja

Motivasi kerja dapat menjadi sebuah keunggulan kompetitif bagi sebuah perusahaan. Motivasi kerja merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan kerja karyawan dalam perusahaan. Untuk itulah motivasi kerja yang di miliki oleh setiap karyawan dalam perusahaan harus dikelola dengan baik agar dapat memajukan perusahaan, karyawan yang mempunyai motivasi kerja akan lebih unggul karna kepuasan kerja karyawan akan lebih cepat dan efisien untuk menyelesaikan suatu tugas yang dibebankan perusahaan. Dari hasil penelitian Cahyanti & Adiwati (2022) yang mengatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

2.3.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja

Komunikasi juga merupakan faktor yang penting harus dimiliki karyawan. Komunikasi tersebut sangat penting bagi dunia pekerjaan, komunikasi tidak cukup untuk melakukan dan menyelesaikan pekerjaan secara baik dan efektif. Sebagai contoh resepsionis yang berada di area *front service*, diharuskan untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar dapat memperoleh dealing serta mempertahankan. Memiliki komunikasi yang baik memang penting, dapat dianggap memegang peranan yang lebih penting dalam kesuksesan seseorang. Dari hasil penelitian Aprillina *et al.* (2021) yang mengatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

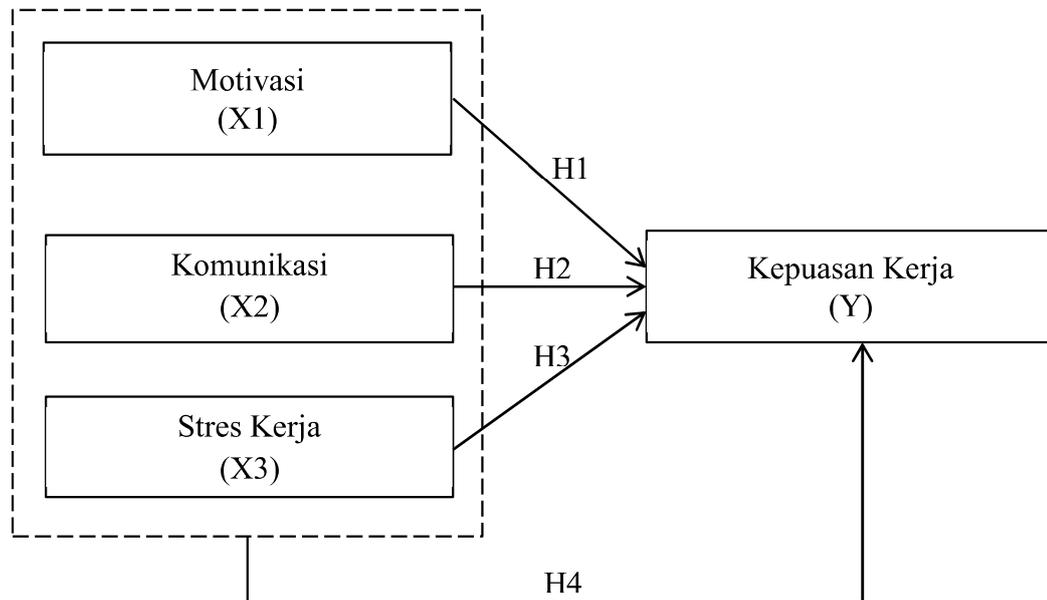
2.3.3 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Stres kerja merupakan kondisi yang muncul dari interaksi karyawan terhadap pekerjaannya yang memunculkan penyimpangan dari fungsi normal mereka. Beban kerja yang berlebihan menyebabkan stres kerja, bila berat ringan pekerjaan sesuai dengan porsinya, serta penempatan karyawan yang sesuai dengan keahliannya akan mempengaruhi kepuasan kerja mereka. Stres kerja juga dapat disebut sebagai faktor utama dari tingkat kepuasan kerja seseorang karyawan. Dari hasil penelitian Farisi & Pane (2020) yang mengatakan bahwa stres kerja dapat memberikan dengan pengaruh yang positif serta dengan signifikan terhadap kepuasan kerja.

2.3.4 Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Jika jenis pekerjaan yang dilakukan saat dipekerjakan serupa, karyawan tersebut lebih cenderung memiliki rasa kepuasan kerja, yang pada gilirannya menumbuhkan lebih banyak motivasi, komunikasi yang lebih baik, lebih sedikit stres di tempat kerja, dan sikap yang lebih bersatu. Karyawan yang termotivasi, berkomunikasi dengan baik, dan mengalami sedikit stres di tempat kerja cenderung lebih puas dengan pekerjaannya dan organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan beberapa temuan mengenai motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja sehingga kerangka pemikiran dapat digambar sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Data Penelitian (2022)

2.4 Hipotesis

Dari pembahasan yang telah dibahas sebelumnya sehingga hipotesis pada temuan penelitian ini dapat meliputi:

- H1 : Motivasi secara parsial berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
- H2 : Komunikasi secara parsial berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
- H3 : Stres kerja secara parsial berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
- H4 : Motivasi, komunikasi dan stres kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan kerja.