

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

Teori yang akan penulis ambil dari penelitian ini adalah disiplin kerja, komunikasi kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja.

2.1.1 Disiplin Kerja

2.1.1.1 Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja ialah suatu sikap/perilaku menghargai, taat dan tunduk terhadap aturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta bersedia melaksanakan atau tidak menghindar untuk menerima sanksi-sanksinya jika melanggar atau menyangkal wewenang dan tugas yang diberikan (Siagian, 2018).

Menurut (Supriyadi et al., 2017:26), disiplin adalah fungsi sumber daya manusia yang utama, karena tingkat kepuasan yang tinggi dapat tercipta dari disiplin yang semakin membaik. Tanpa adanya pelatihan tentang disiplin kerja, sulit untuk organisasi dalam menggapai hasil yang maksimal.

Disiplin kerja merupakan cerminan dari bagaimana rasa tanggung jawab yang disadari oleh karyawan mengenai tugas yang diemban kepadanya menurut (A. Saputra & Turnip, 2018:2). Apabila disiplin karyawan tinggi, semakin sukses mereka dalam pekerjaannya. Sebab disiplin adalah kepatuhan secara sadar terhadap aturan dan ketentuan kerja selanjutnya menurut (Ariani & Assarofa, 2018:69), disiplin kerja dijadikan manajer sebagai alat untuk berkomunikasi serta

mengawasi karyawannya untuk mengubah tindakan mereka dan meningkatkan kesadaran serta kemauan untuk menjalankan peraturan yang sudah ditetapkan perusahaan.

Menurut (Alfonsius & Manday, 2018:86), disiplin kerja ialah norma, sikap serta kepatuhan pekerja terhadap aturan, norma, dan standar yang berlaku. Disiplin kerja sangat penting untuk mendukung pengembangan bisnis dan digunakan untuk memotivasi karyawan untuk mendisiplinkan diri ketika bekerja baik secara individu maupun dalam kelompok.

Berdasarkan penelitian diatas, penulis menyimpulkan bahwa disiplin kerja ialah perilaku atau sikap karyawan dalam mentaati aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan tempat di tempatnya bekerja.

2.1.1.2 Bentuk Disiplin Kerja

Bentuk disiplin kerja menurut (A. Saputra & Turnip, 2018:3) ada 2 yaitu :

1. Disiplin preventif yaitu upaya untuk mendorong bawahan untuk mematuhi prinsip-prinsip dalam pekerjaan yang ditetapkan oleh instansi. Tujuan utamanya ialah mengajarkan karyawan menjadi lebih disiplin.
2. Disiplin korektif yaitu suatu tindakan untuk membujuk serta memaksa mereka untuk mematuhi aturan yang tertera pada kebijakan instansi. Dalam disiplin korektif, peraturan sangat ditegakkan dan dipatuhi. Apabila diketahui ada karyawan yang tidak patuh, maka mereka harus dihukum sesuai dengan aturan yang berjalan. Pemberian sanksi bertujuan agar mengurangi pekerja yang melanggar tata tertib, serta menegakkan aturan yang berjalan.

2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Faktor yang memengaruhi disiplin kerja menurut (Hamali, 2016) yaitu :

1. Jumlah kompensasi
Dapat mempengaruhi penerapan disiplin. Jika seorang karyawan merasa bahwa ia menerima penghargaan atas upaya yang telah ia lakukan untuk perusahaan, ia akan mematuhi semua peraturan yang berlaku.
2. Sikap pimpinan yang teladan
Contoh dari pimpinan memengaruhi lingkungan bisnis. Ini karena setiap pekerja melihat bagaimana perilaku manajer mempertahankan disiplin untuk diri mereka sendiri dan bagaimana manajer dapat mengendalikan diri mereka dengan kata-kata serta tindakan yang merusak aturan yang ditetapkan.
3. Adanya pegangan mengenai aturan
Dengan tidak adanya aturan tertulis khusus sebagai pedoman mereka, maka tidak ada sikap disiplin yang terbentuk dalam perusahaan.
4. Pimpinan berani mengambil tindakan
Ketika ada karyawan yang melanggar aturan, keberanian pemimpin dalam mengambil keputusan sangat dibutuhkan. Sanksi diberikan oleh pimpinan sesuai dengan sejauh mana pelanggaran tersebut dilakukan oleh karyawan tersebut.
5. Pengawasan dari pimpinan
Pengawasan oleh pimpinan secara langsung disebut waskat. Seorang pimpinan dituntut harus melaksanakan pengawasan terhadap jalannya

kegiatan pada tingkat manapun agar penyimpangan dalam pekerjaan tidak terjadi dan sesuai dengan apa yang diperintahkan.

6. Perhatian dengan karyawan

Dalam mewujudkan disiplin kerja yang baik tidak lepas dari peran pimpinan yang mampu memberi sejumlah perhatian yang besar kepada karyawannya.

7. Menghasilkan kebiasaan yang dapat mengangkat tegaknya disiplin

- a. Saling menghormati dan menyapa satu sama lain di lingkungan kerja.
- b. Para karyawan akan turut merasa senang dan bangga apabila pimpinan memberikan pujian sesuai dengan waktu dan tempatnya.
- c. Melibatkan karyawan dalam pertemuan dan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan.
- d. Ketika akan keluar untuk urusan, tidak lupa memberi informasi kepada rekan kerja ke mana akan pergi dan untuk urusan apa.

2.1.1.4 Indikator Disiplin Kerja

Terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi disiplin kerja dalam perusahaan (Hasibuan, 2017:194), diantaranya:

1. Tujuan dan kemampuan

Tujuan yang dibuat harus transparan sehingga dapat dijadikan tantangan sendiri untuk meningkatkan kemampuan karyawan.

2. Teladan Pimpinan

Dalam hal ini pemimpin dijadikan teladan untuk karyawannya. Seorang pemimpin harus menjadi pedoman yang baik bagi karyawannya baik dari segi bicara, sikap maupun tata krama.

3. Balas Jasa

Dapat memberikan kepuasan kepada karyawan atas pekerjaan melalui gaji dan kesejahteraan yang diberikan.

4. Keadilan

Salah satu hal yang menjadi indikator disiplin karyawan adalah keadilan. Agar disiplin dapat tercipta, perlakuan secara adil tanpa memandang jabatan sangat diperlukan. Hal ini agar tidak terjadi perselisihan antar karyawan akibat ketidakadilan.

5. Pengawasan Melekat

Merupakan tindakan untuk mengurangi, mencegah dan memperbaiki kesalahan dan memperbarui sistem atau cara-cara kerja sehingga lebih efektif demi mencapai tujuan organisasi.

6. Sanksi Hukuman

Pemberian sanksi atas pelanggaran yang dilakukan harus tegas dan tepat, sehingga tidak terjadi lagi kesalahan yang berulang.

7. Ketegasan

Ketegasan dari seorang pimpinan terkadang diperlukan. Seorang pemimpin harus tegas dalam pengambilan keputusan pemberian sanksi atas peraturan yang dilanggar.

8. Hubungan Kemanusiaan

Terciptanya hubungan antar manusia ke arah yang lebih baik dapat menimbulkan kerharmonisan diantara para karyawan dan disiplin yang baik.

2.1.2 Komunikasi Kerja

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi Kerja

Dalam penelitian (A. Saputra & Turnip, 2018:3) komunikasi didefinisikan suatu proses pertukaran atau penyampaian informasi dan pendapat dari pengirim pesan kepada penerima pesan dengan peralatan sebagai komunikasi secara lisan maupun tertulis. Setiap individu di organisasi dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan tepat maka haruslah memiliki suatu sistem komunikasi yang terbina dengan baik sehingga pimpinan akan mudah dalam menjalankan fungsi manajemen seperti fungsi *actuating*, *organizing*, *controlling* dan *planning* secara baik dengan bawahannya.

Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi dari seseorang melalui pikiran dan perasaan kepada individu lain dengan gerak-gerik sebagai isyarat yang memiliki arti bagi kedua belah pihak, disaat kondisi tertentu komunikasi harus menggunakan alat bantu untuk mengubah tingkah laku dan sikap seseorang atau sekelompok individu untuk memperoleh hasil yang diinginkan (Yunsepa, 2018:44). Dalam penelitian (Usman, 2019:145) membahas karyawan memiliki peluang untuk mendapatkan saran dari atasan dan mereka dapat memperoleh peningkatan kinerja dan tingkat komunikasi dibandingkan dengan orang lain yang tidak memiliki peluang seperti itu. Penggunaan komunikasi organisasi yang efektif terhadap kepuasan kerja dikarenakan informasi yang dianggap penting bagi karyawan yang bekerja di organisasi.

Komunikasi diartikan sebagai hubungan interaksi atasan dan bawahan (komunikasi ke bawah) atau bawahan ke atasan (komunikasi ke atas) atau di

antara sesama pekerja (komunikasi horisontal) dan atau komunikasi lintas saluran untuk mencapai tujuan organisasi atau individu. Komunikasi antar pribadi bisa efektif jika terdiri dari 5 (lima) hal, yaitu keterbukaan, empati (merasakan apa yang orang lain rasakan), mendukung (menyetujui), positif dan persamaan (Tampubolon & Harati, 2019:309).

Komunikasi adalah pertukaran informasi atau pesan yang dilakukan oleh dua individu antara komunikator dan komunikan secara langsung dan tidak langsung, baik menggunakan maupun tidak menggunakan media. Pengertian dari komunikasi diatas terdapat beberapa aspek (Busro, 2018a:207), yaitu :

1. Informasi atau pesan yang akan disampaikan.
2. Ada dua orang atau lebih (komunikator dan komunikan).
3. Bias bersifat langsung maupun tidak langsung.
4. Bias menggunakan media atau tidak.

2.1.2.2 Fungsi Komunikasi

Terdapat empat fungsi yang digunakan dalam komunikasi yang dibahas oleh (A. Saputra & Turnip, 2018), diantaranya adalah :

1. Komunikasi sebagai pengendali perilaku anggota
Fungsi yang digunakan pada anggota yang dapat memberikan saran atau keluhan mengenai pelaksanaan pekerjaan karyawan.
2. Komunikasi sebagai peningkatan motivasi pada karyawan
Fungsi yang digunakan pada saat manajer ingin kinerja karyawan meningkat, seperti manajer menginformasikan dan menjelaskan tentang

kedisiplinan karyawan dalam bekerja dan berbagai cara dipakai untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja.

3. Komunikasi sebagai ungkapan perasaan emosi seseorang

Fungsi yang digunakan pada sumber pertama dalam sebuah interaksi adalah anggota karyawan. Komunikasi yang dialami adalah proses komunikasi antar anggota karyawan yang menunjukkan rasa kecewa dan tidak puas mereka secara fundamental.

4. Komunikasi dalam penentuan sebuah keputusan

Fungsi yang berperan memperoleh informasi dari sekelompok individu untuk mengambil sebuah keputusan yang dibutuhkan sesuai data-data yang telah disaji untuk menilai beberapa alternatif keputusan.

Komunikasi dalam sebuah organisasi dapat digunakan untuk melaksanakan fungsi-fungsi sebagai berikut (Riniwati, 2016:213) :

1. Fungsi kontrol, komunikasi dapat berperan mengendalikan perilaku, tingkah laku dan sikap anggota organisasi.
2. Fungsi motivasi, komunikasi dapat berperan sebagai pemberian dorongan kepada pekerja tentang bagaimana mereka bekerja dengan baik agar dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilannya dalam organisasi.
3. Fungsi informasi, komunikasi berfungsi menyediakan sejumlah informasi yang dapat digunakan oleh individu dan kelompok dalam menentukan keputusan yang disepakati.

2.1.2.3 Jenis Komunikasi

Berikut ini terdapat beberapa jenis komunikasi yang digunakan dalam penyampaian informasi (Riniwati, 2016:214), yaitu :

1. Lingkup organisasi

Berdasarkan lingkup organisasi, komunikasi dapat dibagi menjadi dua, yaitu komunikasi intern adalah interaksi antar individu yang terjadi dalam perusahaan sedangkan komunikasi ekstern adalah interaksi antar individu yang terjadi antar perusahaan.

2. Arah

Dilihat dari sudut arah, komunikasi dapat dibagi menjadi dua, yaitu komunikasi searah adalah interaksi yang terjadi dengan adanya penyampai informasi sebagai pihak aktif dan penerima informasi sebagai pihak pasif sedangkan komunikasi dua arah adalah interaksi yang terjadi dengan adanya dua pihak yang berperan aktif sebagai penerima dan pemberi informasi seperti dalam rapat atau diskusi.

3. Tingkatan organisasi

Dari segi tingkatan organisasi, komunikasi dapat dibagi menjadi komunikasi vertikal yang artinya interaksi individu yang dilakukan antara atasan dengan bawahan dalam perusahaan, misalnya pemberian usulan, perintah, dan arahan sedangkan komunikasi horisontal adalah interaksi yang dilakukan antara rekan kerja yang sederajat dalam perusahaan, misalnya koordinasi dan konsultasi.

4. Sifat

Dilihat dari segi sifat, komunikasi dalam perusahaan dapat dibagi menjadi komunikasi formal ialah interaksi antar individu yang berhubungan dengan urusan resmi dalam perusahaan, misalnya mengenai pangkat dan gaji dan komunikasi informal adalah interaksi yang dilakukan tidak menyangkut masalah resmi atau urusan diluar perusahaan, misalnya mengenai hobi dan kegemaran.

5. Media

Dilihat dari segi media, komunikasi dapat berupa komunikasi visual yaitu interaksi yang dilakukan dengan bantuan alat untuk mengirimkan informasi yang dapat dirangsang oleh penglihatan manusia, komunikasi audial adalah interaksi dilakukan dengan bantuan media yang dapat diterima oleh pendengaran manusia dan komunikasi audio-visual adalah interaksi yang dilakukan dengan bantuan media yang informasinya diterima oleh pendengaran dan penglihatan manusia secara bersama-sama.

6. Cara penyampaian

Dari segi penyampaian, pesan dapat dibagi menjadi komunikasi verbal adalah interaksi individu yang penyampaian informasinya menggunakan kata yang mudah dipahami orang lain secara lisan maupun tertulis sedangkan komunikasi non-verbal atau komunikasi tanpa kata, yaitu interaksi yang penyampaian informasi dengan menggunakan simbol, isyarat dan perilaku yang tidak menggunakan kata dalam berkomunikasi, misalnya

menulis dengan tinta merah untuk menunjukkan kesalahan dan berdiam diri untuk menunjukkan kesedihan.

2.1.2.4 Indikator Komunikasi

Terdapat beberapa indikator yang dapat mempengaruhi komunikasi yang dibahas oleh (Yunsepa, 2018:45) , yaitu :

1. Pemahaman informasi
2. Kesenangan rekan kerja
3. Pengaruh sikap dan tingkah laku
4. Hubungan antar karyawan yang semakin baik

2.1.3 Motivasi Kerja

2.1.3.1 Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi adalah kekuatan atau dorongan yang muncul dari pribadi seseorang untuk membangkitkan antusiasme dan kesabaran dalam mencapai tujuan yang diinginkan (Adnyani, 2019:6963). Selanjutnya menurut (Hardiyana & Nurhadian, 2016:109), kata dasar motivasi adalah motive artinya sebab atau alasan seseorang untuk menjalankan suatu aktifitas. Dengan kata lain motivasi berarti suatu dorongan untuk melakukan tindakan / aktivitas secara sadar.

Dalam fungsi manajemen, motivasi dimasukkan dalam pengarahannya (*actuating*), karena manusia dianggap sumber daya dinamis dan mampu berkembang terus-menerus, karyawan dengan tingkat motivasi yang tinggi, baik secara internal maupun eksternal, lebih berhasil dalam menjalankan tugas di tempat dia kerja (Putra & Ardana, 2016:7755).

Motivasi kerja menurut (Bahri & Nisa, 2017:10), adalah kekuatan penggerak yang berada dalam setiap pribadi ketika melakukan sesuatu sehingga dalam bekerja maupun dalam menjalankan aktifitas lainnya, individu tersebut menggunakan semua kemampuan dan potensi mereka demi menggapai tujuan yang diinginkan.

Motivasi kerja menurut (Busro, 2018b:51) adalah mobilisasi atau daya penggerak yang berasal dari individu untuk melakukan kegiatan tertentu demi menggapai tujuan. Dengan pemberian motivasi tepat, karyawan terdorong untuk mengupayakan segala sesuatu yang mereka bisa untuk melaksanakan tugas mereka, dan mereka percaya bahwa ketika mencapai tujuan dan sasaran organisasi, maka karyawan juga mempertahankan kepentingan pribadi mereka.

Berdasarkan penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan daya pendorong seseorang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan dorongan tersebut berasal dari dalam diri manusia itu sendiri.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Motivasi Kerja

Ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi motivasi kerja menurut (Priansa, 2018:220) yaitu :

1. Keluarga dan budaya

Motivasi seseorang dapat berasal dari luar contohnya dari orang tua dan teman. Selain dari faktor sosial itu, budaya merupakan faktor yang tidak kalah penting dalam motivasi.

2. Konsep Diri

Konsep diri merupakan cara berpikir seorang karyawan itu sendiri. Apabila karyawan tersebut percaya bahwa ia bisa menyelesaikan pekerjaan tersebut, maka ia akan menjadi lebih termotivasi untuk melakukannya. Sebaliknya apabila karyawan merasa dia tidak sanggup menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, motivasi pun akan rendah.

3. Jenis Kelamin

Pada saat ini, masih banyak perusahaan memandang rendah wanita dalam melakukan pekerjaan tertentu. Hal ini mungkin menjadi suatu motivasi bagi perempuan untuk mematahkan pemikiran tersebut dan membuktikan bahwa wanita juga bisa bekerja layaknya laki-laki.

4. Pengakuan dan Prestasi

Sebuah penghargaan yang diberikan oleh perusahaan merupakan salah satu sumber motivasi bagi karyawan untuk bekerja lebih giat lagi. Pekerja akan lebih semangat dalam bekerja jika dia merasa perusahaan peduli kepadanya.

5. Cita-cita atau Aspirasi

Cita-cita yang berasal dari masing-masing karyawan merupakan sumber motivasi bagi mereka untuk bekerja. Pegawai yang memiliki aspirasi positif adalah mereka yang dengan giat ingin mencapai tujuan atau targetnya serta memperoleh keberhasilan.

6. Kemampuan Belajar

Daya pikir, perhatian dan pengamatan merupakan skill yang dimiliki masing-masing karyawan. Karyawan dengan kemampuan belajar yang tinggi pasti akan lebih termotivasi untuk bekerja.

7. Kondisi Pegawai

Pimpinan harus memerhatikan kondisi dari karyawannya. Karyawan dengan kondisi fisik dan psikologis yang baik, pasti akan bekerja lebih giat dibandingkan dengan pegawai yang kondisi fisik dan psikologisnya tidak mendukung.

8. Kondisi Lingkungan

Unsur yang berasal dari luar diri seseorang. Kondisi lingkungan meliputi lingkungan keluarga, teman maupun masyarakat sekitar baik yang dapat mendorong ataupun menghambat.

9. Upaya Pimpinan dalam Memotivasi Pegawai

Upaya dalam memotivasi pegawai berarti bagaimana seorang pimpinan menyiapkan strategi untuk mendorong karyawannya agar giat bekerja.

2.1.3.3 Prinsip-Prinsip dalam Motivasi

Prinsip-prinsip dalam motivasi menurut (Busro, 2018a:51) yaitu :

1. Prinsip Partisipasi

Untuk mendorong motivasi karyawan, keterlibatan dan partisipasi karyawan dalam menentukan tujuan perusahaan dan pengambilan keputusan tertentu perlu dilakukan. Hal ini dilakukan agar karyawan merasa dibutuhkan oleh perusahaan.

2. Prinsip Komunikasi

Untuk mempermudah memotivasi karyawan dalam bekerja, komunikasi antara pemimpin dan bawahan perlu dijalin dengan baik agar pesan yang ingin disampaikan dapat ditangkap dengan jelas.

3. Prinsip Pendelegasian Wewenang

Pemberian tanggung jawab dan wewenang dari pimpinan kepada bawahan untuk dapat mengambil keputusan dalam waktu tertentu akan mendorong karyawan untuk mencapai tujuan instansi atau perusahaan.

4. Prinsip Memberi Perhatian

Pemimpin memerhatikan keperluan bawahannya. Hal ini akan mendorong karyawan untuk bekerja sesuai dengan harapan atau keinginan dari seorang pemimpin.

2.1.3.4 Indikator Motivasi Kerja

Indikator motivasi kerja karyawan menurut (Bahri & Nisa, 2017:12) adalah:

1. Kinerja

Hasil kerja (prestasi kerja) secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2. Penghargaan

Suatu tanda apresiasi dari perusahaan dan bertujuan untuk menaikkan motivasi karyawan.

3. Tantangan

Suatu sifat yang bersifat membujuk seseorang untuk bekerja lebih keras.

4. Tanggung Jawab

Kesadaran diri manusia terhadap semua tingkah laku dan perbuatan yang disengaja ataupun tidak disengaja. Dalam ruang lingkup pekerjaan, setiap pekerjaan dan profesi yang telah dan akan ditekuni pasti menuntut tanggung jawab kepada kita yang sudah memilih untuk bernaung dalam sebuah instansi baik swasta maupun pemerintah. Tanggung jawab tersebut akan menunjukkan seberapa besar kepercayaan perusahaan mengandalkan karyawannya.

5. Pengembangan

Proses dimana karyawan dalam sebuah perusahaan dibantu secara terencana untuk penambahan kemampuan sehingga bisa menyelesaikan berbagai macam tugas yang berhubungan dengan peran mereka di masa depan.

6. Keterlibatan

Bentuk keharusan seorang karyawan dalam melibatkan peran dan kepedulian terhadap pekerjaan baik secara fisik, pengetahuan dan emosional sehingga pekerjaan yang dilakukan dianggap sangat diperlukan dan menyelesaikannya dengan keyakinan yang kuat.

7. Kesempatan

Kesempatan karyawan untuk ikut berpartisipasi, melibatkan diri dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin. Karyawan juga dapat peluang untuk belajar dan bertanggung jawab.

2.1.4 Kepuasan Kerja

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja berdampak besar terhadap jalannya kegiatan perusahaan. Apabila kepuasan kerja karyawan tinggi, maka produktivitas dan kehadiran akan meningkat juga. Karyawan pun akan betah bekerja di perusahaan tersebut sehingga kejadian keluar masuknya pegawai pun akan berkurang juga. Sikap positif karyawan akan tampak jika karyawan puas dengan pekerjaannya, sebaliknya sikap negatif akan terlihat dari karyawan yang kepuasan kerjanya rendah (Supriyadi et al., 2017:25).

Kemudian menurut (Ardianti et al., 2018:23), kepuasan kerja adalah perasaan atau emosi positif yang timbul dari seseorang atau pekerja yang merasa puas dengan pekerjaannya dimana perasaan puas tersebut berasal dari penilaian seorang pekerja terhadap pekerjaannya. Dan bagi (Tanjung, 2016:111), kepuasan kerja adalah merupakan keadaan emosi pekerja dalam memandang pekerjaan yang mereka kerjakan. Keadaan emosi tergantung dari senang atau tidak menyenangkan suatu pekerjaan bagi pekerja.

Menurut (Hardiyana & Nurhadian, 2016:110), kepuasan kerja adalah perbandingan antara output atau tenaga yang diberikan pekerja kepada perusahaan dengan hasil yang diterima oleh pekerja tersebut. Ketika hasil yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pekerja, maka akan terjadi kepuasan kerja.

Menurut (Priansa, 2018:291) kepuasan kerja ialah bentuk perasaan yang dirasakan pegawai tentang pekerjaannya, apakah senang/tidak senang, suka/tidak

suka sebagai hasil antara pekerja dengan lingkungan kerjanya, rekan kerjanya, dan pekerjaan itu sendiri serta sebagai penilaian terhadap pekerjaannya.

Melalui pembahasan mengenai pengertian tentang kepuasan kerja, maka penulis menyimpulkan bahwa kepuasan kerja ialah perasaan seorang pegawai mengenai puas atau tidak puasnya bekerja di perusahaan tempatnya bekerja. Karyawan akan merasa senang dan memberikan hasil yang terbaik apabila ia merasa puas dengan profesinya.

2.1.4.2 Faktor Kepuasan Kerja

Menurut (Priansa, 2018:301) terdapat faktor yang memengaruhi kepuasan kerja yaitu :

1. Faktor Psikologi

Yaitu faktor yang berkaitan dengan kejiwaan pekerja. Faktor psikologi dapat berupa minat, keterampilan dan bakat pekerja.

2. Faktor Sosial

Yaitu faktor yang berkaitan pada hubungan sosial. Hubungan sosial artinya cara bersosialisasi dengan orang sekitar. Baik antar sesama pekerja, atasan maupun pekerja yang beda devisinya.

3. Kondisi Fisik

Yaitu faktor yang berkaitan dengan kondisi fisik pekerja dan lingkungan kerja contohnya usia, jenis pekerjaan, tata letak ruangan, suhu udara, pengaturan penerangan, dan lain-lain.

4. Faktor Finansial

Yaitu faktor yang berkaitan dengan kesejahteraan pekerja, contohnya gaji dan upah pegawai, jaminan kesehatan dan hari tua pegawai, tunjangan, promosi, dan lain-lain.

2.1.4.3 Dampak Terjadinya Kepuasan Kerja

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk menilai puas atau tidaknya seorang pekerja dalam melakukan pekerjaannya. Berbagai perilaku dan sikap muncul sebagai dampak dari kepuasan atau ketidakpuasan dalam bekerja. Berikut merupakan dampak dari kepuasan kerja menurut (Priansa, 2018:294), yaitu :

1. Kinerja

Kinerja merupakan dampak yang dihasilkan dari puas tidaknya seorang pekerja terhadap pekerjaannya. Cara untuk meningkatkan kinerja melalui kepuasan kerja yaitu dengan memberikan penghargaan ataupun hadiah kepada karyawan dengan kinerja yang baik. Konsistensi pemberian penghargaan terhadap karyawan dengan kinerja yang baik akan mendorong karyawan untuk menjadi yang terbaik. Ketika karyawan berlomba untuk menjadi yang terbaik, otomatis kinerja yang dihasilkan juga akan tinggi.

2. *Organizational Citizenship Behavior*

Organizational Citizenship Behavior yaitu bagaimana karyawan dapat saling membantu antar rekan kerja. Membantu disini adalah secara sukarela tanpa harus adanya perintah dari atasan.

3. Perilaku Menghindar

a. Tidak hadir dan tanpa keterangan

Karyawan yang tidak hadir dan tanpa keterangan dapat merugikan perusahaan. Apabila kejadian ini terjadi secara terus-menerus, efektivitas dan efisiensi organisasi akan menurun. Biaya pegawai juga akan meningkat. Banyak perusahaan yang membutuhkan pergantian pegawai apabila salah satu pegawainya tidak masuk. Ketidakhadiran pegawai merupakan dampak dari ketidakpuasan karyawan dalam bekerja. Jika karyawan puas atas pekerjaannya ia akan rajin bekerja, sebaliknya karyawan yang tidak puas dengan yang dikerjakannya tentu akan malas bekerja.

b. Pindah Kerja (*Turnover*)

Pindah kerja merupakan puncak dari dampak ketidakpuasan karyawan dalam bekerja. Selain memakan waktu untuk melatih karyawan baru, perusahaan juga otomatis harus menambah biaya yang lebih banyak untuk merekrut kembali karyawan. Adalah hal yang perlu diperhatikan dan diperbaiki dalam perusahaan apabila terjadi pergantian karyawan secara terus-menerus.

4. *Burnout*

Biasanya ditemukan pada pekerja sosial atau pekerjaan yang berhubungan dengan orang luar misalnya pekerja kesehatan. *Burnout* berbeda dengan depresi. *Burnout* disebut juga reaksi emosi atas pekerjaan yang dilakukan. *Burnout* sendiri dapat berupa kelelahan emosi yang disebabkan oleh rendahnya motivasi.

5. Perilaku Kontraproduktif

Merupakan perilaku yang bertentangan dengan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*). Dalam perilaku kontraproduktif, pekerja secara sengaja atau tidak sengaja ingin menghancurkan organisasi. Perilaku ini dapat dilakukan dalam berbagai macam contohnya menyerang rekan kerja sendiri, menyerang atasan, melakukan pencurian atau pun hal lain yang dapat merugikan perusahaan dan rekan kerjanya. Hal ini juga merupakan dampak yang tidak baik dari perasaan ketidakpuasan dalam bekerja.

2.1.4.4 Indikator Kepuasan Kerja

Terdapat tujuh indikator yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja menurut (Busro, 2018b:102) yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*)

Yaitu indikator yang berasal dari pekerjaan yang sedang dijalankan. Penilaian kepuasan pekerjaan melalui indikator ini dinilai dari sejauh mana pekerjaan tersebut memberikan manfaat bagi pekerjanya. Selain itu, seberapa besar kesempatan untuk berkembang dalam perusahaan dan kesempatan untuk belajar serta maju juga merupakan penilaian dari indikator ini.

2. Gaji/Upah

Merupakan indikator yang tidak kalah penting dalam penilaian kepuasan kerja. Penilaian dilakukan melalui perbandingan antara sebesar apa tenaga yang dikeluarkan oleh pekerja dan seberapa besar gaji yang diterima pekerja tersebut. Tingkat kepuasan dari segi gaji setiap orang berbeda sesuai dengan

kebutuhan masing-masing. Semakin seimbang tenaga yang dikeluarkan dengan hasil gaji yang diterima, akan makin tinggi kepuasan kerja karyawan.

3. Promosi

Merupakan kesempatan seorang karyawan untuk berkembang. Promosi dapat mengembangkan keahlian dari pekerja itu sendiri. Promosi sendiri dapat menjadi dasar bagi seorang karyawan untuk maju dalam organisasi.

4. Pengawasan

Merupakan salah satu cara langsung dari pimpinan untuk memberikan bantuan/pertolongan dan dukungan kepada karyawannya. Karyawan akan puas bekerja apabila adanya atasan yang perhatian kepadanya. Pengawasan juga berperan dalam mengurangi resiko kesalahan dalam bekerja.

5. Rekan Kerja

Merupakan indikator kepuasan kerja yang berasal dari hubungan sosial pekerja dengan rekan kerjanya. Karyawan yang dapat menjalin hubungan baik dengan karyawan lainnya akan meningkatkan kepuasan dalam bekerja karena adanya kerjasama dan kekompakan serta dukungan dari karyawan lainnya.

6. Keadilan

Suatu keadaan seseorang mendapatkan apa yang jadi haknya dan telah sesuai dengan hukum dan norma yang berlaku. Semakin besar rasa keadilan yang dirasakan seseorang pasti meningkatkan rasa kepuasan pada pekerjaan yang dimiliki orang tersebut.

7. Hasil pekerjaan secara keseluruhan

Jika karyawan merasa puas, hasil yang dikerjakan juga akan lebih maksimal dibanding karyawan yang kurang puas dengan pekerjaannya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian yang penulis ambil adalah jurnal internasional dan jurnal nasional sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya, antara lain :

1. (Supriyadi et al., 2017), Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Restoran Kampoeng Daun, Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, p-ISSN 1979-0600 / e-ISSN 2580-9539, Metode Analisis Regresi Linear Berganda, Responden 60, Hasil Penelitian :
 - A. Kompensasi dan disiplin kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 66,9%.
 - B. Secara parsial, kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja sebesar 35,4% .
 - C. Secara parsial, disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja sebesar 31,5%.
2. (Tanjung, 2016), Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Perkebunan Sumatera Utara, Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen, ISSN 2407-2648 / e-ISSN 2407-263X, Metode Analisis Deskriptif Kuantitatif, Responden 130, Hasil Penelitian :

- A. Disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Perkebunan Provinsi Sumatera Utara memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan demikian disiplin kerja perlu dipertahankan.
 - B. Disiplin kerja terhadap budaya organisasi pada Dinas Perkebunan Provinsi Sumatera Utara memiliki pengaruh positif dan signifikan, dengan demikian disiplin terhadap budaya perlu dipertahankan dan ditingkatkan kembali.
 - C. Disiplin kerja dan kompetensi melalui budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Perkebunan Provinsi Sumatera Utara memiliki pengaruh positif dan signifikan, sehingga dengan demikian disiplin kerja dan kompetensi melalui budaya organisasi perlu dipertahankan.
3. (Diyanti et al., 2017), Pengaruh Motivasi Kerja dan Iklim Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Implikasinya Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Institut Pertanian Bogor, Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, ISSN 2528-5149 / EISSN 2460-7819, Metode Analisis Deskriptif, Responden 180, Hasil Penelitian :
- A. Motivasi kerja berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan kerja.
 - B. Iklim kerja berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan kerja, karena iklim kerja mempunyai nilai koefisien parameter yang nyata dan positif.
 - C. Kepuasan kerja berpengaruh secara nyata terhadap kinerja Tendik IPB.

4. (Ardianti et al., 2018), Pengaruh Motivasi Kerja, Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Sumber Alam Santoso Pratama Karang Sari Banyuwangi), Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia, p-ISSN 2088-916X / e-ISSN 2541-2566, Metode Analisis Regresi Linear Berganda, Responden 46, Hasil Penelitian :
 - A. Motivasi kerja, kompensasi kerja dan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 70.5%.
 - B. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
 - C. Kompensasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
 - D. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
5. (A. Saputra & Turnip, 2018), Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Disiplin Terhadap Kepuasan Kerja PT PLN (Persero) P3B Sumbagut, Jurnal Manajemen Bisnis, ISSN 1858-3199, Metode Analisis Linear Berganda, Responden 51, Hasil Penelitian : Motivasi, komunikasi dan disiplin kerja dapat secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen kepuasan kerja.
6. (Bahri & Nisa, 2017), Pengaruh Pengembangan Karir dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis,

p-ISSN 1693-7619 / e-ISSN 2580-4170, Analisis Regresi Linear Berganda,

Hasil Penelitian :

- A. Pengembangan karir berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.
 - B. Motivasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
 - C. Pengembangan karir dan motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.
7. (Yunsepa, 2018), Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pabrik SOGM Pada PT Perkebunan Minanga Ogan Region Sumsel-Lampung, Jurnal *Ecoment Global*, ISSN 2540-816X, Metode Analisis Regresi Linear Berganda, Responden 159, Hasil Penelitian : Lingkungan kerja, komunikasi, kompetensi dan kompensasi berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) dan parsial terhadap kepuasan kerja karyawan.
8. (Alfonsius & Manday, 2018), Analisa Pengaruh Promosi Jabatan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja PT Menara Abadi Persada Medan, Jurnal *Bisnis Kolega*, p-ISSN 2476-910X / e-ISSN 2621-8291, Metode Analisis Linear Berganda, Responden 57, Hasil Penelitian :
- A. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa promosi jabatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja PT. Menara Abadi Persada Medan.
 - B. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja PT. Menara Abadi Persada Medan.

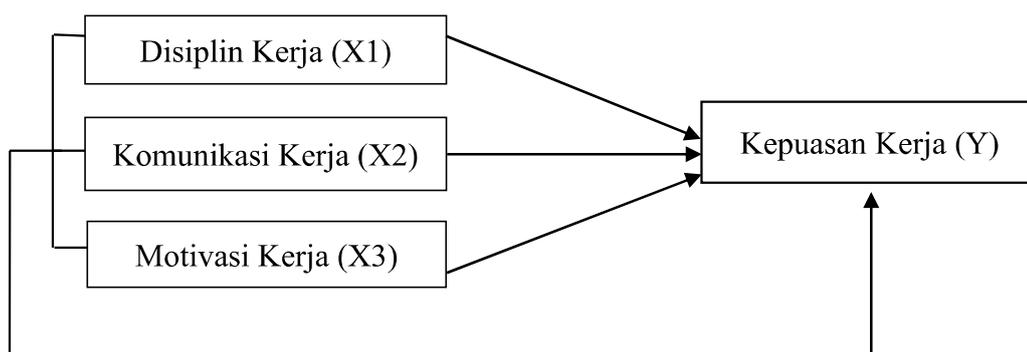
- C. Hasil pengujian secara serempak menunjukkan bahwa promosi jabatan dan disiplin kerja secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan kerja PT. Menara Abadi Persada Medan.
 - D. Sebesar 90,2% variabel promosi jabatan dan disiplin kerja menjelaskan kepuasan kerja dan sisanya sebesar 9,8% dijelaskan oleh faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti variabel gaji, pengawasan kerja, motivasi, dan lainnya.
9. (Ratnaningsih, 2017), Pengaruh Promosi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja : Studi Pada Bank BJB Se-Priangan Timur, Jurnal Manajemen, p- ISSN 2580-4138 / e-ISSN 2579-812X, Metode Kuantitatif, Responden 93, Hasil Penelitian :
- A. Motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, artinya semakin maksimal motivasi maka semakin meningkat pula kepuasan kerja pada Bank BJB Se-Priangan Timur.
 - B. Promosi dan motivasi kerja berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan kerja, artinya semakin baik promosi dan motivasi kerja maka cenderung semakin meningkat pula kepuasan kerja pada Bank BJB Se- Priangan Timur.

2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian yang telah dilakukan oleh (Supriyadi et al., 2017:28) memperoleh hasil bahwa variabel disiplin kerja secara simultan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dimana berarti dengan menjaga tingkat kehadiran, ketepatan waktu dan ketelitian maka kepuasan kerja akan meningkat.

Penelitian yang telah dilakukan oleh (Putra & Andyani, 2019) menunjukkan bahwa komunikasi ada pengaruh terhadap kepuasan kerja secara signifikan dan positif. Terjadinya komunikasi yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan menurunnya kepuasan kerja dikarenakan komunikasi yang terjadi buruk.

Penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh (Ardianti et al., 2018:26) memperoleh hasil bahwa variabel motivasi kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini juga membuktikan bahwa semakin tinggi motivasi kerja karyawan maka kepuasan kerja pun meningkat.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penjelasan kerangka pemikiran di atas, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H₁: Diduga disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan PT Wahana Lintas Batam.
- H₂: Diduga komunikasi kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan PT Wahana Lintas Batam.

- H₃: Diduga motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan PT Wahana Lintas Batam.
- H₄: Diduga disiplin, komunikasi dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Wahana Lintas Batam.