

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teoritis

1. Kepuasan Kerja

a. Definisi Kepuasan Kerja

Noor (2013:258) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan di mana seorang pekerja merasa bangga, senang, diperlakukan adil, diakui dan diperhatikan oleh atasan, dihargai, merasa aman karena pekerjaannya dapat menghasilkan sesuatu yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan ambisi pribadinya sehingga ia akan puas secara lahir batin.

Darmawan (2013:58) menjelaskan bahwa “kepuasan kerja adalah suatu tanggapan secara kognisi dan afeksi dari seorang karyawan terhadap segala hasil pekerjaan atau kondisi-kondisi lain yang berhubungan dengan pekerjaan, seperti gaji, lingkungan kerja, rekan kerja, dan atasan.”

Sunyoto (2012:210) mendefinisikan “kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana para karyawan memandang pekerjaannya.”

Menurut Badriyah (2015:229), “Kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja”.

Menurut Mangkunegara (2011:117) mendefinisikan “Kepuasan kerja adalah suatu perasaan menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya”.

Hartatik (2014:222) menjelaskan bahwa apabila karyawan merasa lebih puas dengan pekerjaannya, maka ia akan melaksanakan tugas pada tingkat yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang kurang puas. Dengan kata lain, kepuasan kerja pada karyawan akan mempengaruhi tingkat produktivitasnya, di mana produktivitas kerja akan mempengaruhi tingkat keberhasilan atau kemajuan organisasi.

Badeni (2013:43) menjelaskan bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan kepuasan kerja personel organisasi dapat mempengaruhi perilaku kerja, seperti malas, rajin, produktif, dan lain-lain atau mempunyai hubungan dengan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi.

Karyawan yang puas tentunya akan menunjukkan sikap positif yang penting dan berpengaruh terhadap perusahaan. Sikap positif dari karyawan dapat membantu perusahaan berkembang lebih baik. Sementara sikap negatif jika karyawan tidak mendapatkan kepuasan kerja, akan dapat merusak perusahaan dari dalam (secara internal).

Mangkunegara (2011:117) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti *turnover*, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan.

a. *Turnover*

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* pegawai yang rendah. Sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya *turnover*-nya lebih tinggi.

b. Tingkat ketidakhadiran (absensi) kerja

Pegawai-pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.

c. Umur

Ada kecenderungan pegawai yang tua merasa lebih puas daripada pegawai yang berumur relatif muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan ideal tentang dunia kerjanya sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.

d. Tingkat pekerjaan

Pegawai-pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai-pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja.

e. Ukuran organisasi perusahaan

Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pegawai. Hal ini karena besar kecil suatu perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi, dan partisipasi pegawai.

b. Faktor Yang Menimbulkan Kepuasan Kerja

Menurut Noor (2013:263), pemberian gaji yang cukup tinggi belum tentu menjamin adanya kepuasan kerja bagi karyawan. Oleh karena itu gaji atau upah bukanlah satu-satunya faktor yang menimbulkan kepuasan kerja bagi seseorang.

1. Kepuasan membayar, menunjukkan rasa karyawan tentang gaji termasuk berapa besar gaji yang diterima, kecukupan penghasilan.
2. Kepuasan promosi, menunjukkan rasa karyawan tentang kebijakan perusahaan dan pelaksanaan kebijakan, termasuk promosi jabatan yang adil berdasarkan kemampuan.
3. Kepuasan pengawasan, merefleksikan rasa karyawan tentang atasannya, termasuk kompetensi atasan, kesopanan, dan komunikator yang baik. Penyelia yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, penyelia sering dianggap sebagai figur ayah/ibu dan sekaligus atasannya.
4. Kepuasan rekan kerja, menunjukkan rasa karyawan tentang rekan sesama karyawan, termasuk kecerdasan, tanggung jawab, suka menolong, ramah, dan begitu pula sebaliknya, teman kerja yang bodoh, suka gosip, dan tidak menyenangkan. Faktor ini merupakan faktor yang berhubungan dengan sebagai pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

5. Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri, refleksi rasa karyawan tentang pekerjaan yang ditugaskan saat ini, termasuk apakah pekerjaan itu menantang, menarik, respek, dan membutuhkan keterampilan, dibandingkan dengan pekerjaan pengulangan yang tidak mengenakan. Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu. Sukar tidaknya pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

c. Teori Kepuasan Kerja

1) Teori Dua Faktor (*Two Factors Theory*) oleh Herzberg

Wibowo (2012:503) menjelaskan bahwa teori Dua Faktor merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurkan bahwa kepuasan (*satisfaction*) dan ketidakpuasan (*dissatisfaction*) merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu *motivators* dan *hygiene factors*.

Pada umumnya orang mengharapkan bahwa faktor tertentu memberikan kepuasan apabila tersedia dan menimbulkan ketidakpuasan apabila tidak ada. Pada teori ini, ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi di sekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, pengupahan, keamanan, kualitas pengawasan, dan hubungan dengan orang lain), dan bukannya dengan pekerjaan itu sendiri. Karena faktor ini mencegah reaksi negatif, dinamakan sebagai *hygiene* atau *maintenance factors*.

Sebaliknya kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya, seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi, dan kesempatan untuk pengembangan diri dan

pengakuan. Karena faktor ini berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi, dinamakan *motivators*.

2) Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*) oleh Porter

Bangun (2012:329) menjelaskan bahwa teori ini pertama sekali dikemukakan oleh Porter. Setiap orang menginginkan agar sejumlah pekerjaan yang telah disumbangkan kepada pemberi kerja akan dihargai sebesar yang diterima secara kenyataan. Seseorang akan terpuaskan bila tidak ada selisih antara situasi yang diinginkan dengan yang sebenarnya diterima.

3) Teori Keadilan (*Equity Theory*) oleh Adams

Bangun (2012:329) menjelaskan bahwa secara umum diketahui bahwa keadilan menyangkut penilaian seseorang tentang perlakuan yang diterimanya atas tindakannya terhadap suatu pekerjaan. Seseorang merasa adil apabila perlakuan yang diterimanya menguntungkan bagi dirinya. Sebaliknya, ketidakadilan apabila perlakuan yang diterima dirasakan merugikan dirinya. Perasaan tidak adil yang dialami seseorang tersebut berpengaruh terhadap prestasi kerjanya karena ketidakpuasan yang diperoleh.

2. Kompensasi

a. Definisi dan Tujuan Pemberian Kompensasi

Sutrisno (2013:119) menjelaskan bahwa kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik.

Pora (2011:10) mendefinisikan kompensasi sebagai pemberian balas jasa kepada karyawan, baik yang langsung berupa uang (*financial*) maupun yang tidak

langsung (*non financial*) berupa tunjangan-tunjangan.

Tujuan kompensasi yang baik menurut Sedarmayanti (2009:24) adalah:

1) Menghargai prestasi kerja

Pemberian kompensasi yang memadai adalah suatu penghargaan organisasi terhadap prestasi kerja para pegawainya. Hal tersebut selanjutnya akan mendorong kinerja pegawai sesuai dengan yang diinginkan oleh organisasi.

2) Menjamin keadilan

Dengan adanya sistem kompensasi yang baik, akan menjamin adanya keadilan di antara pegawai dalam organisasi. Masing-masing pegawai akan memperoleh imbalan yang sesuai dengan tugas, fungsi, jabatan, dan prestasi.

3) Mempertahankan pegawai

Dengan sistem kompensasi yang baik, para pegawai akan lebih betah bekerja pada organisasi itu. Hal ini berarti mencegah keluarnya pegawai dari organisasi untuk mencari pekerjaan yang lebih menguntungkan.

4) Memperoleh pegawai yang bermutu

Dengan sistem kompensasi yang baik akan menarik lebih banyak calon pegawai. Dengan banyaknya calon pegawai, maka peluang untuk memilih pegawai yang bermutu akan lebih banyak.

5) Pengendalian biaya

Dengan sistem pemberian kompensasi yang baik, akan mengurangi seringnya pelaksanaan rekrutmen, sebagai akibat dari makin seringnya pegawai yang keluar mencari pekerjaan yang lebih menguntungkan. Hal ini berarti penghematan biaya untuk rekrutmen dan seleksi calon pegawai baru.

6) Memenuhi peraturan

Sistem administrasi kompensasi yang baik merupakan suatu tuntutan. Suatu organisasi yang baik dituntut untuk memiliki sistem administrasi kompensasi yang baik.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kompensasi

Hasibuan (2011:127) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi besarnya kompensasi, antara lain sebagai berikut:

1) Penawaran dan permintaan tenaga kerja

Jika pencari kerja (penawaran) lebih banyak daripada lowongan pekerjaan (permintaan) maka kompensasi relatif kecil. Sebaliknya, jika pencari kerja lebih sedikit daripada lowongan pekerjaan maka kompensasi relatif semakin besar.

2) Kemampuan dan kesediaan perusahaan

Apabila kemampuan dan kesediaan perusahaan untuk membayar semakin baik maka tingkat kompensasi akan semakin besar. Tetapi sebaliknya, jika kemampuan dan kesediaan perusahaan untuk membayar kurang maka tingkat kompensasi relatif kecil.

3) Serikat buruh/organisasi karyawan

Apabila serikat buruh kuat dan berpengaruh maka tingkat kompensasi semakin besar. Sebaliknya jika serikat buruh tidak kuat dan kurang berpengaruh maka tingkat kompensasi relatif kecil.

4) Produktivitas kerja karyawan

Jika produktivitas kerja karyawan baik dan banyak maka kompensasi akan semakin besar. Jika produktivitas kerja buruk serta sedikit maka kompensasinya kecil.

5) Pemerintah dengan undang-undang dan keppresnya

Pemerintah dengan undang-undang dan keppres menetapkan besarnya upah/balas jasa minimum. Peraturan pemerintah ini sangat penting supaya pengusaha tidak sewenang-wenang menetapkan besarnya balas jasa bagi karyawan. Pemerintah berkewajiban melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang.

6) Biaya hidup/*cost of living*

Apabila biaya hidup di suatu daerah tinggi, maka tingkat kompensasi yang diberikan juga relatif lebih besar. Sebaliknya jika biaya hidup di daerah tersebut rendah maka tingkat kompensasinya juga relatif lebih kecil.

7) Posisi jabatan karyawan

Karyawan yang menduduki jabatan lebih tinggi akan menerima kompensasi yang lebih besar dibandingkan karyawan yang jabatannya lebih rendah. Hal ini disebabkan karyawan yang jabatannya lebih tinggi memiliki kewenangan dan tanggung jawab yang lebih besar.

8) Pendidikan dan pengalaman karyawan

Jika pendidikan lebih tinggi dan pengalaman kerja lebih lama maka balas jasanya akan semakin besar karena kecakapan serta ketrampilannya lebih baik.

9) Kondisi perekonomian nasional

Bila kondisi perekonomian nasional sedang maju maka tingkat kompensasi akan semakin besar karena mendekati kondisi *full employment*. Sebaliknya jika kondisi perekonomian kurang maju maka tingkat upah rendah karena terdapat banyak penganggur.

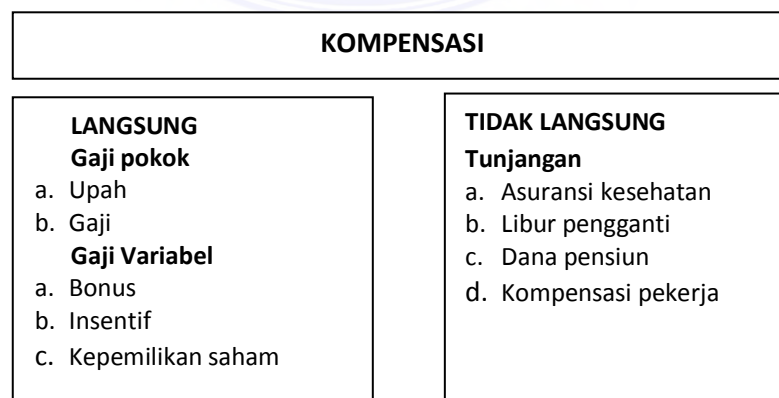
10) Jenis dan sifat pekerjaan

Kalau jenis dan sifat pekerjaan yang sulit dan mempunyai resiko (finansial dan keselamatan) yang besar maka tingkat balas jasanya semakin besar karena membutuhkan kecakapan serta ketelitian untuk mengerjakannya. Tetapi jika jenis dan sifat pekerjaannya mudah dan resiko kecil, tingkat balas jasanya relatif rendah.

c. Jenis-jenis Kompensasi

Mathis dan Jackson (dalam Retnowati dan Widia, 2012:11) menjelaskan bahwa komponen terukur dari program kompensasi terdapat pada dua jenis umum kompensasi sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 2.1 Komponen Program Kompensasi



Sumber: Mathis dan Jackson (dalam Retnowati dan Widia, 2012:11)

Retnowati dan Widia (2012:11-12) menjelaskan bahwa jenis kompensasi bersifat langsung merupakan imbalan moneter yang diberikan oleh organisasi. Gaji pokok dan gaji variabel merupakan bentuk paling umum dari kompensasi langsung ini. Kompensasi dasar yang diterima oleh karyawan, biasanya sebagai gaji atau upah, disebut gaji pokok. Gaji variabel merupakan kompensasi yang berhubungan langsung dengan pencapaian kinerja. Jenis yang paling umum dari gaji jenis ini adalah pembayaran bonus dan insentif.

Gaji menurut Retnowati dan Widia (2012:57) adalah “imbalan finansial yang dibayarkan kepada karyawan secara teratur”. Gaji merupakan faktor yang penting karena pada umumnya alasan sebagian orang mau bekerja adalah dikarenakan gaji.

Bangun (2012:256) menjelaskan bahwa gaji (*salary*) adalah karyawan memperoleh imbalan kerja dengan jumlah tetap tanpa menghiraukan jam kerja dan banyaknya unit yang dihasilkan. Berbeda dengan itu, upah (*wage*) adalah imbalan yang diterima karyawan atas pekerjaannya berdasarkan jam kerja dan jumlah unit yang dihasilkan.

Bonus adalah imbalan yang diterima karyawan dari pengusaha atas pencapaian kinerja yang melampaui hasil atau waktu yang ditetapkan. Bonus tidak bersifat wajib, artinya boleh diberikan dan juga boleh tidak diberikan. Manfaat pemberian bonus dapat dilihat dari dua sisi. Dari sisi perusahaan, bonus dapat mendorong karyawan untuk bekerja secara maksimal sehingga meningkatkan produktivitas. Sementara, dari sisi karyawan, bonus merupakan pendapatan tambahan di luar gaji (Pora, 2011:21).

Simamora (dalam Retnowati dan Widia, 2012:71) mendefinisikan tunjangan adalah “pembayaran dan jasa yang melindungi dan melengkapi gaji pokok di mana perusahaan membayar semua atau sebagian dari tunjangan tersebut.”

Retnowati dan Widia (2012:62) menjelaskan bahwa insentif merupakan salah satu jenis penghargaan yang dikaitkan dengan penilaian kinerja karyawan. Semakin tinggi kinerja karyawan, semakin besar pula insentif yang diberikan oleh perusahaan.

Bonus adalah imbalan yang diterima karyawan dari pengusaha atas pencapaian kinerja yang melampaui hasil atau waktu yang ditetapkan. Bonus tidak bersifat wajib, artinya boleh diberikan dan juga boleh tidak diberikan. Manfaat pemberian bonus dapat dilihat dari dua sisi. Dari sisi perusahaan, bonus dapat mendorong karyawan untuk bekerja secara maksimal sehingga meningkatkan produktivitas. Sementara, dari sisi karyawan, bonus merupakan pendapatan tambahan di luar gaji (Pora, 2011:21).

Kepemilikan saham merupakan bentuk umum dari insentif organisasi. Program kepemilikan saham karyawan adalah program di mana karyawan mendapatkan kepemilikan saham dari perusahaan tempat mereka bekerja.

Tunjangan karyawan melindungi karyawan dari resiko yang dapat membahayakan kesehatan dan keamanan keuangan. Adapun tujuan kebijakan dan pelaksanaan tunjangan karyawan dalam sebuah organisasi menurut Armstrong dan Murlis (dalam Kaswan, 2012:170) adalah sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan komitmen-komitmen karyawan pada organisasi tersebut.
- b. Untuk menutupi kebutuhan aktual dan kebutuhan yang diinginkan seseorang termasuk di dalamnya masalah keamanan, bantuan keuangan, dan pembekalan.
- c. Untuk menunjukkan bahwa perusahaan peduli terhadap kebutuhan karyawan-karyawannya.
- d. Untuk memastikan bahwa sebuah paket remunerasi total yang bersaing dan menarik diberikan untuk mempertahankan karyawan yang bermutu tinggi.

Menurut Retnowati dan Widia (2012:77), asuransi kesehatan atau tunjangan kesehatan merupakan komponen paling mahal dalam pemberian tunjangan tidak langsung karena:

- a. Populasi yang semakin menua.
- b. Permintaan yang bertambah akan perawatan kesehatan.
- c. Semakin mahalnya teknologi kesehatan.
- d. Proses administrasi yang tidak efisien.

Retnowati dan Widia (2012:73-85) menjelaskan bahwa dengan memberikan bayaran (upah) saat tidak bekerja, pemberi kerja menyadari bahwa karyawan membutuhkan waktu untuk meninggalkan sejenak pekerjaan karena berbagai tujuan. Ada beberapa jenis bayaran saat tidak bekerja diantaranya:

- a. Cuti tahunan/pribadi

Cuti atas kehendak sendiri dinamakan cuti pribadi atau cuti tahunan di mana karyawan mempunyai hak cuti sesuai dengan peraturan perusahaan dan undang-undang yang berlaku.

b. Cuti khusus

Cuti khusus adalah hak istirahat yang dibayar oleh perusahaan dikarenakan adanya hal-hal khusus, contohnya peristiwa kematian orang tua, kematian saudara kandung, pernikahan karyawan, dan peristiwa khusus lainnya yang diatur dalam peraturan perusahaan maupun dalam undang-undang ketenagakerjaan.

c. Cuti bersama/libur nasional

Cuti bersama adalah cuti dibayar oleh perusahaan untuk memwadhahi adanya libur nasional, seperti HUT kemerdekaan, hari libur keagamaan, dan lain-lain.

d. Cuti sakit

Cuti sakit memberikan karyawan perlindungan ketika mereka mengalami sakit atau kecelakaan.

e. Cuti panjang

Cuti panjang adalah cuti sementara dari perusahaan biasanya dengan pengurangan pembayaran. Cuti ini membantu karyawan dari kelelahan dan memungkinkan mereka untuk menikmati kondisi bebas pekerjaan lebih lama sehingga dapat mengurangi tingkat stres serta membantu organisasi untuk mengurangi tingkat perputaran karyawan.

f. Izin meninggalkan pekerjaan

Beberapa perusahaan mengizinkan karyawannya untuk meninggalkan pekerjaan atau jeda dalam jam kerja untuk menyelesaikan urusan-urusan pribadi tanpa mengambil waktu cuti.

Dana pensiun merupakan jaminan hari tua atau jaminan pensiun. Menurut Retnowati dan Widia (2012:80), jaminan hari tua atau jaminan pensiun adalah pemberian uang dalam jumlah tertentu pada saat karyawan mencapai usia pensiun yang telah ditetapkan atau pada saat mereka sudah tidak bekerja lagi.

3. Komunikasi

a. Definisi Komunikasi

Badrudin (2013:201) menjelaskan bahwa secara morfologis, terminologi komunikasi berasal dari bahasa Latin yaitu *Communis* atau *Communicatio* yang berarti pemberitahuan, pemberian bagian (dalam sesuatu), dan pertukaran tempat pembicara mengharapkan pertimbangan atau jawaban dari pendengarnya.

Mangkunegara (2013:145) menjelaskan bahwa komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Menurut Fahmi (2014:163) “komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau maksud yang dilakukan melalui satu pihak atau seseorang kepada pihak atau orang lain baik dilakukan secara langsung atau melalui media”.

Bangun (2012:365) mengemukakan bahwa komunikasi merupakan suatu tugas yang selalu digunakan dalam kegiatan sehari-hari di mana orang akan menyampaikan pesan atau informasi kepada orang lain sebagai penerima pesan. Kedua belah pihak saling berinteraksi untuk mencapai kepentingannya masing-masing. Dalam hal ini, kegiatan komunikasi dapat dilakukan dengan orang dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami kedua belah pihak.

Menurut Sopiah (2008:141), komunikasi adalah proses penyampaian pesan kepada pihak lain. Dalam organisasi atau perusahaan, komunikasi memiliki peran penting, terutama dalam membentuk organisasi efektif dan efisien.

Feriyanto dan Triana (2015:154) mengemukakan bahwa komunikasi dalam sebuah organisasi atau perusahaan sangatlah penting, karena tanpa komunikasi yang baik organisasi atau perusahaan tidak akan bisa berjalan dengan baik.

b.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Ada dua tinjauan faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi, yaitu faktor dari pihak *sender* atau disebut pula komunikator, dan faktor dari pihak *receiver* atau komunikan (Mangkunegara, 2013:148).

1. Faktor dari pihak *sender* yaitu keterampilan, sikap, pengetahuan *sender*, dan media saluran yang digunakan.

- a. Keterampilan *sender*(pengirim)

Sender sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan perlu menguasai cara-cara penyampaian pikiran baik secara tertulis maupun lisan.

- b. Sikap *sender*(pengirim)

Sikap *sender* sangat berpengaruh pada *receiver*. *Sender* yang bersikap angkuh terhadap *receiver* dapat mengakibatkan informasi atau pesan yang diberikan menjadi ditolak oleh *receiver*. Begitu pula dengan sikap *sender* yang ragu-ragu dapat mengakibatkan *receiver* menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan. Maka dari itu, *sender* harus mampu bersikap meyakinkan *receiver* terhadap pesan yang

diberikan kepadanya.

c. Pengetahuan *sender*(pengirim)

Sender yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasikannya kepada *receiver* se jelas mungkin. Dengan demikian, *receiver* akan lebih mudah mengerti pesan yang disampaikan oleh *sender*.

d. Media saluran yang digunakan oleh *sender*(pengirim)

Media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam penyampaian ide, informasi, atau pesan kepada *receiver*. *Sender* perlu menggunakan media saluran komunikasi yang sesuai dan menarik perhatian *receiver*.

2. Faktor dari pihak *receiver* yaitu keterampilan *receiver*, sikap *receiver*, pengetahuan *receiver*, dan media saluran komunikasi.

a. Keterampilan *receiver* (penerima)

Keterampilan *receiver* dalam mendengar dan membaca pesan sangat penting. Pesan yang diberikan oleh *sender* akan dapat dimengerti dengan baik, jika *receiver* mempunyai keterampilan mendengar dan membaca.

b. Sikap *receiver* (penerima)

Sikap *receiver* terhadap *sender* sangat mempengaruhi efektif tidaknya komunikasi. Misalnya, *receiver* bersikap apriori, meremehkan, berprasangka buruk terhadap *sender*, maka komunikasi menjadi tidak efektif, dan pesan menjadi tidak berarti bagi *receiver*. Maka dari itu, *receiver* haruslah bersikap positif terhadap *sender*, sekalipun pendidikan *sender* lebih rendah dibandingkan dengannya.

c. Pengetahuan *receiver* (penerima)

Pengetahuan *receiver* sangat berpengaruh pula dalam komunikasi. *Receiver* yang mempunyai pengetahuan yang luas akan lebih mudah dalam menginterpretasikan ide atau pesan yang diterimanya dari *sender*. Jika pengetahuan *receiver* kurang luas sangat memungkinkan pesan yang diterimanya menjadi kurang jelas atau kurang dapat dimengerti oleh *receiver*.

d. Media saluran komunikasi

Media saluran komunikasi yang digunakan sangat berpengaruh dalam penerimaan ide atau pesan. Media saluran komunikasi berupa alat indera yang ada pada *receiver* sangat menentukan apakah pesan dapat diterima atau tidak untuknya. Jika alat indera *receiver* terganggu maka pesan yang diberikan oleh *sender* dapat menjadi kurang jelas bagi *receiver*.

c. Efektivitas Komunikasi

Badrudin (2013:210) mengemukakan bahwa efektivitas komunikasi bertujuan meningkatkan kesamaan arti antara pesan yang dikirim dengan pesan yang diterima. Terdapat beberapa hal yang berpengaruh terhadap komunikasi yang dilakukan yaitu :

1. Persepsi

Persepsi merupakan proses ketika manusia menggunakan pesan untuk menerima dan menginterpretasikan informasi dari lingkungannya. Persepsi bermanfaat untuk menyeleksi dan mengartikan serta mengorganisir informasi yang datang.

2. Perbedaan bahasa

Perbedaan bahasa seringkali mengganggu proses komunikasi efektif.

3. Komunikasi non-verbal

Komunikasi verbal biasanya dipandang sebagai salah satu bentuk komunikasi yang dominan, tetapi komunikasi verbal saja bukan merupakan bentuk komunikasi yang utuh. Komunikasi non-verbal menyertai komunikasi verbal yang memiliki peranan penting, tetapi seringkali antara komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal disampaikan dengan bentuk yang tidak konsisten.

4. Reaksi emosional

Reaksi emosional seperti marah, senang, cinta, cemburu, takut, dan malu akan mempengaruhi proses komunikasi yang efektif.

5. Ketidakpercayaan

Ketidakpercayaan merupakan faktor lain yang dapat mengganggu komunikasi efektif. Situasi dan posisi pengirim akan menentukan apakah informasi dapat dipercaya atau tidak.

4. Lingkungan Kerja

a. Definisi Lingkungan Kerja

Menurut Sunyoto (2015:38), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan, dan lain-lain.

Simanjuntak (2011:48) menjelaskan bahwa lingkungan kerja menyangkut tempat kerja, tata letak peralatan, ruangan kerja, cahaya, ventilasi atau sirkulasi

udara, alat penjaga keselamatan dan kesehatan kerja.

Siagian (2009:23) menjelaskan bahwa kondisi fisik yang menyenangkan sangat berperan dalam pemeliharaan kesehatan dan keselamatan kerja dan bahkan juga dalam mencegah terjadinya kejenuhan dan kebosanan. Hal-hal yang dimaksud dengan kondisi fisik yang menyenangkan antara lain:

1. Ventilasi yang baik, yang memungkinkan masuknya udara segar ke tempat pekerjaan;
2. Penerangan yang cukup, penting dalam pencegahan kecelakaan;
3. Lingkungan kerja yang bersih, yang menumbulkan rasa senang berada di tempat pekerjaan untuk waktu yang lama; dan
4. Lingkungan kerja yang bebas dari polusi udara, untuk mempermudah pemeliharaan kesehatan para karyawan. Kesemuanya itu penting mendapat perhatian karena para karyawan dan anggota organisasi lainnya menggunakan paling sedikit sepertiga waktunya di tempat pekerjaan.

Maryati (2014:139) berpendapat bahwa lingkungan kerja yang sehat dan baik akan berpengaruh terhadap kenyamanan kerja karyawan. Jika pekerja atau karyawan merasa nyaman dalam bekerja bisa dipastikan produktivitas akan meningkat. Peningkatan produktivitas secara tidak langsung akan meningkatkan keuntungan perusahaan.

Laksmi dkk. (2015:174) menjelaskan bahwa suatu organisasi sebaiknya memperhatikan lingkungan fisik di dalam kantor. Kenyamanan dan keamanan dalam bekerja dapat menghemat pengeluaran dan tenaga, sebab pekerja menjadi lebih energik dan sehat, yang secara tidak langsung mempengaruhi kognisi mereka

untuk mengeluarkan gagasan-gagasan yang inovatif.

Dengan demikian, dapat dilihat bahwa lingkungan kerja memiliki arti penting terhadap perusahaan dan karyawannya untuk meningkatkan kenyamanan karyawan ketika bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka yang tentunya berdampak baik juga terhadap perusahaan.

b. Faktor Lingkungan Kerja

Sunyoto (2015:38) mengemukakan beberapa faktor yang berkaitan dengan lingkungan kerja sebagai berikut:

1. Hubungan karyawan

Dalam hubungan karyawan ini terdapat dua hubungan yaitu hubungan sebagai individu dan hubungan sebagai kelompok. Hubungan sebagai individu, motivasi yang diperoleh seorang karyawan datangnya rekan-rekan sekerja maupun atasan. Sedangkan untuk hubungan sebagai kelompok, maka seseorang karyawan akan berhubungan dengan dengan banyak orang, baik secara individu maupun secara kelompok.

2. Tingkat kebisingan lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang tidak tenang atau bising akan dapat menimbulkan pengaruh yang kurang baik yaitu adanya ketidaktenangan dalam bekerja. Bagi para karyawan tentu saja ketenangan lingkungan kerja sangat membantu dalam penyelesaian pekerjaan dan ini dapat meningkatkan produktivitas kerja.

3. Peraturan kerja

Peraturan kerja yang baik dan jelas dapat memberikan pengaruh yang baik terhadap kinerja para karyawan untuk pengembangan karir di perusahaan

tersebut. Dengan perangkat peraturan tersebut karyawan akan dituntut untuk menjalankan aktivitasnya guna mencapai tujuan perusahaan maupun tujuan individu dengan pasti. Di samping itu, karyawan akan termotivasi untuk bekerja lebih baik.

4. Penerangan

Dalam hal ini, penerangan bukanlah terbatas pada penerangan listrik, tetapi termasuk juga penerangan matahari. Karyawan memerlukan penerangan yang cukup, apalagi jika pekerjaan yang dilakukan menuntut ketelitian. Untuk melaksanakan penghematan biaya maka dalam usaha penerangan hendaknya diusahakan dengan sinar matahari. Jika suatu ruangan memerlukan penerangan lampu, maka ada dua hal yang harus diperhatikan yaitu biaya dan pengaruh lampu tersebut terhadap karyawan yang sedang bekerja.

5. Sirkulasi udara

Sirkulasi atau pertukaran udara yang cukup, maka pertama yang harus dilakukan adalah pengadaan ventilasi. Ventilasi harus cukup lebar terutama pada ruangan-ruangan yang dianggap terlalu panas. Adapun cara untuk mengatur suhu udara adalah sebagai berikut:

a. Ventilasi yang cukup

Ruang dengan ventilasi yang baik akan dapat menjamin pertukaran udara, sehingga akan mengurangi rasa panas yang dirasakan oleh para karyawan dalam bekerja, karena udara di dalam ruangan akan menjadi terasa sejuk dan tidak lembab, serta kotor. Hal ini membantu memelihara kesehatan pekerja.

b. Pemasangan kipas angin atau AC

Sirkulasi udara dapat dibantu dengan pemasangan kipas angin yang proporsional dengan luas ruang kerja. Di samping itu, ruang kerja dapat menjadi nyaman dan sejuk dengan pemasangan AC sehingga membuat karyawan menjadi betah dalam menjalankan pekerjaannya.

c. Pemasangan *humidifier*

Dengan alat pengatur kelembaban suhu udara, maka akan dapat diketahui tingkat kelembaban udara di ruang kerja dan hal ini dapat sebagai upaya preventif, agar para karyawan bekerja dengan lebih tenang.

5. Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia

Wijayanto (2012:1) mendefinisikan “manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan”.

Manullang (2013:2) mendefinisikan “manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya, terutama sumber daya manusia, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.”

Sutrisno (2013:3) menjelaskan bahwa sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya. Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Tidak dapat dipungkiri bahwa manusia merupakan makhluk ciptaan Tuhan yang

memiliki banyak kemampuan. Di dalam organisasi, manusia merupakan roda penggerak yang memainkan fungsi penting.

Hasibuan (2011:10) menjelaskan bahwa manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Mengatur karyawan tidaklah mudah karena karyawan memiliki pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang berbeda-beda.

Menurut Yani (2012:1), “Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai ilmu mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efektif dan efisien sehingga tercapai tujuan organisasi atau perusahaan.”

Selanjutnya, menurut Hasibuan (2011:21), fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

Perencanaan sumber daya manusia harus berfokus pada cara organisasi atau perusahaan bergerak dan kondisi sumber daya manusia yang ada pada saat ini menuju kondisi sumber daya manusia yang dikehendaki.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Organisasi dibentuk dengan merancang struktur hubungan yang mengaitkan antara pekerjaan, karyawan, dan faktor-faktor fisik sehingga dapat terjalin kerjasama satu dengan yang lainnya.

Pengorganisasian merupakan kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi.

3. Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian mencakup kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.

5. Pengadaan (*Procurement*)

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

6. Pengembangan (*Development*)

Usaha untuk meningkatkan keahlian (ketrampilan) teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui program pendidikan dan latihan yang tepat agar karyawan atau pegawai dapat melakukan tugasnya dengan baik. Aktivitas ini penting dan akan terus berkembang karena adanya perubahan teknologi, penyesuaian dan meningkatnya kesulitan tugas manajer.

7. Kompensasi (*Compensation*)

Fungsi kompensasi diartikan sebagai usaha untuk memberikan balas jasa atau imbalan yang memadai kepada pegawai sesuai dengan kontribusi yang telah disumbangkan kepada perusahaan atau organisasi.

8. Pengintegrasian (*Integration*)

Kegiatan ini merupakan usaha untuk menyelaraskan kepentingan individu, organisasi, perusahaan, maupun masyarakat.

9. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Fungsi pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama hingga pensiun.

10. Kedisiplinan (*Discipline*)

Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma social.

11. Pemberhentian (*Separation*)

Usaha terakhir dari fungsi SDM ini adalah tanggung jawab perusahaan untuk mengembalikan pegawainya ke lingkungan masyarakat dalam keadaan sebaik

mungkin, bila organisasi atau perusahaan mengadakan pemutusan hubungan kerja. Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini dapat disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya

Dessler (2011:25) menjelaskan bahwa “manajemen SDM adalah bagian dari tanggung jawab setiap manajer. Tanggung jawab ini termasuk menempatkan orang yang tepat pada pekerjaan yang tepat, kemudian memberikan orientasi, pelatihan, dan kompensasi untuk meningkatkan prestasi kerja.”

Banyak pandangan awam yang menyamakan manajemen sumber daya manusia dengan manajemen personalia. Hal tersebut tidaklah salah, namun manajemen sumber daya manusia dan manajemen personalia memiliki perbedaan juga.

Menurut Hasibuan (2011:9), persamaan manajemen sumber daya manusia dan manajemen personalia adalah keduanya merupakan ilmu yang mengatur unsur manusia dalam suatu organisasi, agar mendukung terwujudnya tujuan. Perbedaan keduanya adalah manajemen sumber daya manusia menganggap bahwa karyawan adalah aset utama organisasi jadi harus dipelihara dengan baik sedangkan manajemen personalia menganggap bahwa karyawan adalah faktor produksi harus dimanfaatkan secara produktif.

B. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang dipilih oleh peneliti sebagai referensi penelitian. Alasan 33peneliti memilih penelitian ini dikarenakan adanya persamaan variabel penelitian yang diteliti.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Chaisunah (2011)	Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. BPR Shinta Daya)	X ₁ :Kompensasi X ₂ :Lingkungan Kerja Y : Kepuasan Kerja	Kompensasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
Wirawan (2013)	Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Lingkungan, Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Sekretariat Daerah Kota Denpasar	X ₁ : Komunikasi X ₂ : Motivasi X ₃ : Lingkungan Y: Kepuasan Kerja	Komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Motivasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
Dwijayanti (2014)	Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mangutama Bandung	X ₁ : Kompensasi X ₂ :Lingkungan Kerja Y: Kepuasan Kerja	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompensasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka pikir atau kerangka konseptual sebenarnya merupakan cabang atau bagian dari kerangka teoritis, namun lebih terkonsentrasi hanya pada satu atau dua bagian kerangka teoritis dan akan menjadi dasar kajian utama dalam penelitian. Kerangka teoritis berisi teori-teori atau isu-isu terkait dengan area yang hendak diselidiki sedangkan kerangka konseptual menggambarkan aspek-aspek yang dipilih oleh peneliti dari kerangka teoritis yang dijadikan dasar rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian (Widi, 2010:136).

Hasibuan (2011:117) menjelaskan bahwa besarnya kompensasi mencerminkan status, pengakuan, dan tingkat pemenuhan kebutuhan yang dinikmati oleh karyawan bersama keluarganya. Jika balas jasa yang diterima semakin besar berarti jabatannya semakin tinggi, statusnya semakin baik, dan pemenuhan kebutuhan yang dinikmatinya semakin banyak pula. Dengan demikian, kepuasan kerjanya juga semakin baik. Di sinilah letak pentingnya kompensasi bagi karyawan sebagai seorang penjual tenaga (fisik dan pikiran).

Sutrisno (2013:78) menjelaskan bahwa komunikasi yang lancar antarkaryawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

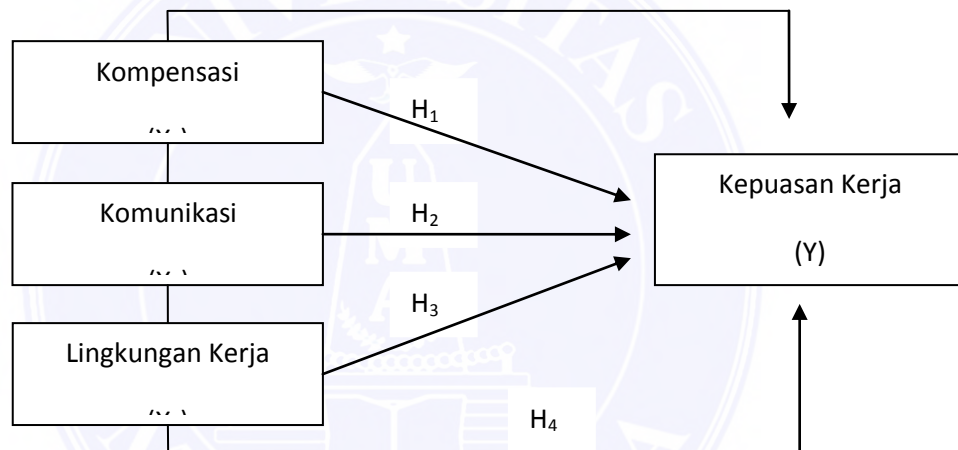
Darmawan (2013:59-60) mengemukakan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain faktor gaji, aplikasi pekerjaan, rekan kerja, kepemimpinan, promosi atau pengembangan karir, lingkungan kerja, dan

produk organisasi.

Dari penjelasan tersebut, dapat dilihat bahwa faktor lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di dalam sebuah perusahaan.

Berikut ini adalah bagan kerangka konseptual penelitian yang disusun berdasarkan hubungan antar variabel dalam penelitian ini:

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Ket : H₁, H₂, H₃ : Secara Parsial

H₄ : Secara Simultan

D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014:134):

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data”.

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka hipotesis yang dikemukakan adalah:

- a. H_1 : Kompensasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja di KFC Cabang Asia Mega Mas Medan.
- b. H_2 : Komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja di KFC Cabang Asia Mega Mas Medan.
- c. H_3 : Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja di KFC Cabang Asia Mega Mas Medan.
- d. H_4 : Kompensasi, komunikasi, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di KFC Cabang Asia Mega Mas Medan.

