

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan (Kasmir, 2016:182). Sedangkan menurut Bernardin dan Russel (2003) dalam Ristanti dan Dihan (2016) Kinerja merupakan catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.

Sedangkan menurut Amstrong (2018: 99), “Manajemen kinerja didefinisikan sebagai suatu proses yang sistematis untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan mengembangkan kinerja individu karyawan dan kinerja tim kerja.” Menurut Samsudin (2018: 13), “Kinerja adalah hasil yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral ataupun etika.”

Berdasarkan dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa arti kinerja merupakan proses seseorang dalam

melaksanakan aktivitas yang sudah ditetapkan oleh organisasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

b. Pentingnya Kinerja

Menurut Tohari (2002 : 44) dalam Retno (2018) kinerja sangat penting bagi organisasi dikarenakan :

- 1) Kinerja yang tinggi tentu dapat mengurangi angka absensi atau tidak bekerja karena malas.
- 2) Dengan kinerja yang tinggi dari buruh dan karyawan maka pekerjaan yang diberikan atau ditugaskan kepadanya akan dapat diselesaikan dengan waktu yang lebih singkat atau lebih cepat.
- 3) Dengan kinerja yang tinggi pihak organisasi memperoleh keuntungan dari sudut kecilnya angka kerusakan karena semakin tidak puas dalam bekerja, maka semakin besar angka kerusakan.
- 4) Kinerja yang tinggi otomatis membuat karyawan akan merasa senang bekerja sehingga kecil kemungkinan karyawan akan pindah bekerja ketempat lain.
- 5) Kinerja yang tinggi dapat mengurangi angka kecelakaan karena karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi cenderung bekerja dengan hati-hati dan teliti sehingga bekerja sesuai dengan prosedur yang ada.

c. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Gibson (2003) dalam Rahmawati (2018) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja yaitu sebagai berikut:

- 1) Faktor individu: kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial, dan demografi seseorang.
- 2) Faktor psikologis: persepsi, peran. Sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja.
- 3) Faktor organisasi: desain pekerjaan, kepemimpinan, struktur organisasi, sistem penghargaan (*reward system*).

d. Indikator Kinerja

Indikator kinerja menurut Edison et.al (2016:195):

- 1) Target, merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan.
- 2) Kualitas, kualitas adalah elemen penting, karena kualitas yang dihasilkan menjadi kekuatan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.
- 3) Waktu Penyelesaian, penyelesaian yang tepat waktu membuat kepastian distribusi dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Ini adalah modal untuk kepercayaan pelanggan.
- 4) Taat Asas, tidak saja harus memenuhi target, kualitas dan tepat waktu tapi juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Menurut Wursanto (2005:153) dalam Susilo (2016) Komunikasi adalah menyebarkan atau memberitahukan informasi kepada pihak lain guna mendapat pengertian yang sama. Menurut Hamali (2016) dalam Fachrezi (2020) menyatakan bahwa komunikasi kerja adalah suatu proses penyampaian ide-ide dan informasi berupa perintah dan petunjuk kerja dari seorang pimpinan kepada karyawan atau para bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas kerja dengan sebaik-baiknya.

Sedangkan komunikasi menurut Devito (2011:24) dalam Watiningsih (2018) adalah tindakan oleh satu orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (noise), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik. Sementara pendapat lain yang mendukung yaitu Mangkunegara (2013:145) dalam Watiningsih (2018) 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.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi kerja adalah proses pembentukan,

penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan yang terjadi di dalam diri seseorang dan atau di antara dua atau lebih dengan tujuan tertentu.

b. Pentingnya Komunikasi

Menurut Wibowo (2017:165) komunikasi penting bagi suatu organisasi karena komunikasi merupakan sarana melalui mana orang mengklarifikasi harapan mereka dan mengkoordinasi pekerjaan, yang memungkinkan mereka mencapai tujuan organisasi dengan lebih efektif dan efisien. Sedangkan menurut Ridewan, dkk (2016) komunikasi diperlukan untuk menjalin hubungan saling menghargai, hormat menghormati sesamanya, toleransi dari hati ke hati, dalam rangka satu tujuan untuk mensukseskan pekerjaan dengan baik sebagaimana yang diharapkan oleh perusahaan atau organisasi tempat bekerja. Dengan adanya hubungan komunikasi dalam suatu organisasi akan dapat meningkatkan kinerja pegawai.

c. Jenis Komunikasi

Menurut Muhammad (2002 : 95–196) dalam Lawasi dan Triatmanto (2017). Jenis -jenis komunikasi organisasi antara lain adalah:

1) Komunikasi verbal

Komunikasi yang menggunakan simbol atau kata-kata, baik yang dinyatakan secara oral atau lisan maupun secara tulisan.

2) Komunikasi non verbal

Penciptaan dan penukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggerakkan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan.

3) Komunikasi interpersonal

Komunikasi dari dalam diri sendiri. Beberapa komponen komunikasi adalah sumber, pesan, saluran penerima balikan. Dalam komunikasi interpersonal hanya seorang saja yang terlibat, pesan mulai dan berakhir dalam diri individu masing-masing.

4) Komunikasi kelompok kecil

Suatu kumpulan individu yang dapat mempengaruhi satu sama lain, memperoleh beberapa kepuasan satu sama lain, berinteraksi untuk beberapa tujuan, mengambil peranan, terikat satu sama lain dan berkomunikasi tatap muka. Jika salah satu dari komponen ini hilang individu yang terlibat tidaklah berkomunikasi dalam kelompok kecil.

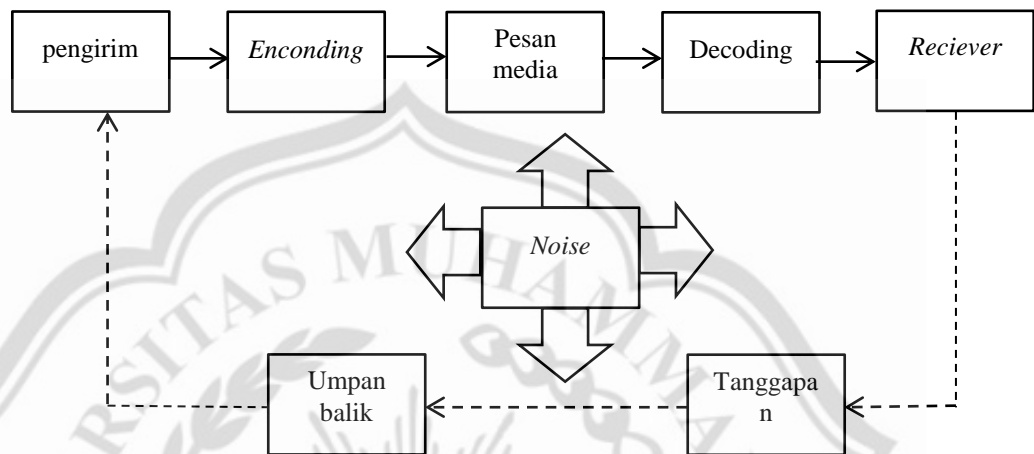
5) Komunikasi publik

Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam organisasi atau yang diluar organisasi, secara tatap muka atau melalui media.

d. Model Komunikasi

Model komunikasi menurut Kotler dalam Andriani (2018)

sebagai berikut:



Gambar 2.1
Model Komunikasi Menurut Kotler

Pengertian:

1) Pengirim (*sender*)

Pengirim atau komunikator adalah orang yang berinisiatif dan menyiapkan pesan untuk disampaikan. Seorang komunikator dituntut untuk memiliki kredibilitas yang tinggi bagi komunikasinya, memiliki keterampilan berkomunikasi, mempunyai pengetahuan yang luas dan memiliki daya tarik dalam arti memiliki kemampuan untuk melakukan sikap/pikiran pada diri komunikan.

2) *Enconding*

Enconding adalah proses penerjemahan informasi kedalam simbol-simbol tertentu yang akan disampaikan kepada

penerima informasi. *Encoding* menerjemahkan informasi kedalam simbol-simbol yang akan dipahami bersama oleh pengirim dengan penerima. Jika pengirim dan penerima mempunyai pemahaman yang berbeda terhadap simbol tertentu, komunikasi tidak akan efektif.

3) Pesan (*message*)

Pesan merupakan bentuk fisik hasil proses encoding. Pesan sering kali juga disampaikan dengan gerakan tubuh, raut wajah atau cara berbicara. pesan bisa berupa gagasan, ide, opini dan perasaan bisa berupa keyakinan, perhatian, reaksi kemarahan, keragu-raguan dan sifat-sifat emosional lainnya.

4) Media Komunikasi

Media komunikasi merupakan metode penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain. Jika komunikasi lisan maka udara atau alat penyampai pesan merupakan media komunikasi dan jika komunikasi tertulis, maka kertas dan pensil merupakan media komunikasi kata.

5) *Decoding*

Decoding merupakan proses dimana penerimaan menerjemahkan atau mengartikan pesan yang diterima. Penerima akan memahami dan kemudian mengartikan pesan tersebut. Proses decoding dipengaruhi oleh banyak hal seperti latar belakang penerima, pengharapan penerima dan kesamaan

arti dengan pengirim dalam menerjemahkan simbol-simbol yang diterima. Jika proses decoding semakin mendekati apa yang dimaksud pengirim, maka komunikasi semakin efektif.

6) Penerima (*reciver*)

Penerimaan merupakan pihak yang menerima dan diharapkan mengerti pesan yang disampaikan pengirim. Penerima dapat terdiri atas beberapa orang.

7) Umpan balik (*feedback*)

Umpan balik adalah reaksi pihak penerima terhadap komunikasi yang dikirim oleh pengirim. Umpan balik dengan demikian merupakan kebalikan dari proses komunikasi dan dapat dipandang sebagai proses komunikasi yang baru yaitu penerima berubah menjadi pengirim dan pengirim berubah menjadi penerima. Umpan balik pelengkap dalam proses komunikasi.

e. Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Banyak hal yang dapat mempengaruhi komunikasi individu baik factor internal, ekstrenal maupun factor-faktor penghambat (Lusa, 2009:1-2) dalam Fitriyah (2017) diantaranya:

1) Latar belakang budaya

Interpretasi suatu pesan akan terbentuk dari pola pikir dari seseorang melalui kebiasaannya, sehingga semakin sama latar

belakang budaya antar komunikator dengan komunikan maka komunikasi semakin efektif.

2) Ikatan kelompok atau *group*

Nilai-nilai yang dianut oleh suatu kelompok sangat mempengaruhi cara mengamati pesan.

3) Harapan

Mempengaruhi penerimaan pesan sehingga dapat menerima pesan sesuai dengan yang diharapkan.

4) Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan akan semakin kompleks sudut pandang dalam menyikapi isi pesan yang disampaikan.

5) Situasi

Perilaku manusia dipengaruhi oleh lingkungan/situasi

Faktor situasi disini adalah :

- a) Faktor ekologis (iklim atau kondisi alam)
- b) Faktor rancangan dan arsitektural (penataan ruang)
- c) Faktor temporal, misal keadaan emosi
- d) Suasana perilaku, misal cara berpakaian dan cara berbicara.
- e) Teknologi
- f) Fakroe sosial, mencakup sistem peran, struktur sosial dan karakteristik sosial individu.
- g) Lingkungan psikososial yaitu presepsi seseorang terhadap lingkungannya.

h) Stimuli yang mendorong dan memperteguh perilaku.

f. Faktor Penghambat Komunikasi

Faktor penghambat dalam komunikasi diklasifikasikan oleh Wright, dkk (dalam Hamali (2016:231-232) sebagai berikut :

- 1) Gangguan. Gangguan dapat berbentuk mekanik dan semantik. Gangguan mekanik disebabkan oleh saluran komunikasi kegaduhan yang bersifat fisik, sedangkan gangguan semantik adalah gangguan yang berkenaan dengan pesan komunikasi sehingga pengertiannya menjadi berubah dari yang dimaksudkan semula.
- 2) Kepentingan. Seseorang hanya akan memperhatikan pesan yang ada hubungan dengan kepentingannya. Kepentingan tidak hanya mempengaruhi perhatian saja, tetapi juga menentukan daya tangkap, perasaan dan tingkah laku.
- 3) Motivasi. Suatu komunikasi dapat berlangsung baik jika pesan yang disampaikan sesuai dengan motivasi dari penerima.
- 4) Prasangka. Seseorang yang memiliki prasangka kepada pengirim pesan dapat menyebabkan proses komunikasi berlangsung tidak efektif karena dalam prasangka, emosi menarik seseorang menarik kesimpulan tanpa menggunakan pikiran rasional.

g. Teori Komunikasi

Menurut Harold Lasswell, teoritikus pertama yang banyak menyumbangkan ide dan fikirannya terkait cabang ilmu sosial dan komunikasi. Di tahun 1948, Ia mengemukakan model komunikasi yang sederhana dan hingga kini masih diterapkan sebagai model komunikasi dasar. Teori Komunikasi Behaviorisme menurut teori ini, mencakup semua perilaku, termasuk tindakan balasan atau respon terhadap suatu rangsangan atau stimulus. Artinya bahwa selalu ada kaitan antara stimulus dengan respon pada perilaku manusia. Jika suatu stimulus atau rangsangan yang diterima seseorang telah teramati, maka dapat diprediksikan pula respon dari orang tersebut.

h. Indikator Komunikasi

Komunikasi akan menjadi efektif apabila memiliki lima aspek (Robbins, dalam Kuniawan dan Faustine, n.d.) dalam Dika (2020) yaitu :

1) Keterbukaan

Sikap yang dapat secara terbuka dan jujur berinteraksi dengan orang lain, hal ini dimaksudkan agar seseorang tidak tertutup dalam menerima dan menyampaikan informasi. Keterbukaan meliputi kebebasan pengungkapan perasaan dan pikiran, serta tanggung jawab terhadap pengungkapan.

2) Empati

Empati merupakan sikap yang dapat merasakan dan memahami apa yang dirasakan oleh orang lain. Karyawan memiliki empati yang mencakup mampu untuk mengerti baik secara emosional dan memiliki intelektual atas apa yang dirasakan orang lain.

3) Dukungan verbal dan nonverbal

Dukungan yang tidak terucapkan tidaklah mempunyai nilai yang negative, melainkan dapat merupakan aspek positif dari komunikasi. Dukungan verbal dan nonverbal meliputi dapat menerima pandangan orang lain dan bersedia mengubah diri sendiri jika perubahan dipandang perlu.

4) Kepositifan

Kepositifan meliputi adanya kejelasan dalam berkomunikasi dan kepuasan antar pelaku komunikasi.

5) Kesamaan

Komunikasi akan efektif apabila orang yang berkomunikasi memiliki kesamaan dalam beberapa hal tertentu dan dapat dilihat dari kedudukan yang sama antara pembicara, pendengar dari segi pengalaman, pengetahuan dan lain-lain. Kesamaan meliputi rasa saling menghormati antara pelaku komunikasi dan memahami antar pelaku komunikasi.

3. Disiplin Kerja

a. Pengertian Disiplin Kerja

Menurut (Rivai, 2015) dalam Syaputra (2019) disiplin kerja adalah sebagai berikut: Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan untuk para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Disiplin kerja menurut (Wibowo, 2007) dalam Syaputra (2019) adalah: Sikap dan perilaku seorang karyawan yang diwujudkan dalam bentuk kesediaan seorang karyawan dengan penuh kesadaran, dan ketulus ikhlasan atau dengan tanpa paksaan untuk mematuhi dan melaksanakan seluruh peraturan dan kebijaksanaan perusahaan didalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai upaya memberi sumbangan maksimal dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah bentuk kesediaan seorang pegawai dalam mematuhi dan melaksanakan peraturan dan kebijaksanaan perusahaan dalam melaksanakan pekerjaannya.

b. Pentingnya Disiplin Kerja

Disiplin pegawai sangatlah penting dan berpengaruh positif terhadap perilaku pegawai yang akan mempengaruhi juga hasil dan prestasi kerjanya. Disiplin pegawai harus ditanamkan pada setiap organisasi pada para pegawainya Syaputra (2019). Disiplin adalah fungsi operatif Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting, karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Dan kesiapan merupakan sifat seorang karyawan yang secara sadar, mematuhi aturan, dan peraturan organisasi tertentu. Sjafri Mangkuprawira (2007:1) dalam Syafrina (2017).

Manfaat penerapan disiplin kerja yang baik pada pegawai dalam upaya mencapai disiplin kerja dikemukakan oleh Tohardi (2002:395) dalam Syaputra (2019) sebagai berikut:

- 1) Pegawai akan mendapatkan kepuasan dalam bekerja di organisasi atau perusahaan.
- 2) Produktivitas organisasi akan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan perencanaan.
- 3) Dengan adanya disiplin yang baik seorang pegawai dapat menghindari kecelakaan di tempat dia bekerja.
- 4) Sebagai panutan bagi pegawai yang bekerja.
- 5) Tercapainya tujuan dalam organisasi atau perusahaan.

6) Terpelihara citra bagi sebuah organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, maka disiplin kerja bertujuan untuk memperbaiki efektifitas dan mewujudkan kemampuan kerja pegawai dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi.

c. Faktor yang mempengaruhi disiplin kerja

Singodimedjo dalam Edy Sutrisno (2016:89) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja adalah:

1) Besar kecilnya pemberian kompensasi

Para karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila ia merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang telah dikontribusikan bagi perusahaan.

2) Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan

Keteladanan pimpinan sangat penting sekali karena dalam lingkungan perusahaan, semua karyawan akan selalu memperhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakkan disiplin dirinya dan bagaimana ia dapat mengendalikan dirinya dari ucapan, perbuatan, dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang telah ditetapkan.

3) Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan
Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama.

4) Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan
Dengan adanya tindakan terhadap pelanggaran disiplin, sesuai dengan sangsi yang ada, maka semua karyawan akan merasa terlindungi, dan dalam hatinya berjanji tidak akan berbuat hal yang serupa.

5) Ada tidaknya pengawasan pemimpin
Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan, yang akan mengarahkan karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

6) Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan
Karyawan adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter antara satu dengan yang lain. Seorang karyawan tidak hanya puas dengan penerimaan kompensasi yang tinggi, pekerjaan yang menantang, tetapi juga mereka masih membutuhkan perhatian yang besar dari pimpinannya sendiri.

7) Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

Kebiasaan-kebiasaan positif itu antara lain:

- a. Saling menghormati, bila bertemu di lingkungan pekerjaan.
- b. Melontarkan pujian sesuai dengan tempat dan waktunya, sehingga para karyawan akan turut merasa bangga dengan pujian tersebut.
- c. Sering mengikutsertakan karyawan dalam pertemuan-pertemuan, apalagi pertemuan yang berkaitan dengan nasib dan pekerjaan mereka.
- d. Memberi tahu bila ingin meninggalkan tempat kepada rekan kerja, dengan menginformasikan, ke mana dan untuk urusan apa, walaupun kepada bawahan sekalipun.

d. Pendekatan Disiplin Kerja

Mathis & Jackson (2002 : 314-316) dalam Lasmaya (2016). mengemukakan dua pendekatan dalam disiplin, yakni pendekatan disiplin positif dan pendekatan disiplin progresif.

1) Disiplin positif

Didasarkan filosofi bahwa pelanggaran merupakan tindakan yang bisa dikoreksi secara konstruktif tanpa perlu hukuman. Fokusnya adalah penemuan fakta dan bimbingan untuk mendorong kearah perilaku yang diharapkan.

2) Disiplin progresif

Pendekatan ini melembagakan sejumlah langkah dalam medisiplinkan karyawan. Langkah-langkah dimaksud dimulai

dengan peringatan verbal, peringatan tertulis, skorsing, dan pemutusan kerja (PHK).

e. Indikator Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2012) dalam Feny dkk (2019) indikator disiplin kerja yaitu:

- 1) Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya.
- 2) Kesiapan adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan, baik yang tertulis maupun tidak.
- 3) Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan.
- 4) Hukuman diperlukan dalam meningkatkan kedisiplinan dan mendidik karyawan supaya menaati semua peraturan perusahaan.
- 5) Tata tertib, Dengan tata tertib yang baik, semangat kerja, moral kerja, efisiensi, dan efektivitas kerja karyawan akan meningkat.

4. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal dalam suatu perusahaan. Menurut Handoko (2013:193) dalam Ardiansyah

(2016) pengertian kepuasan kerja adalah “keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka”. Kepuasan kerja didefinisikan dengan “hingga sejauh mana individu merasakan secara positif atau negatif berbagai macam faktor atau dimensi dari tugas-tugas dalam pekerjaannya” (Hariandja, 2002:290) dalam Ardiansyah (2016).

Menurut Robbins (2013) dalam Ardiansyah (2016) mengemukakan bahwa “suatu tinjauan ulang yang ekstensif atas literatur menunjukkan bahwa faktor-faktor yang lebih penting yang mendorong kepuasan kerja adalah kerja yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, dan rekan sekerja yang mendukung”.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dimiliki seseorang atas pekerjaannya.

b. Pentingnya Kepuasan Kerja

Menurut Sinambela (2018:310) beberapa telaah jangka panjang yang berskala nasional menunjukkan bahwa kepuasan kerja umumnya relatif tinggi dan stabil di negara maju. Akan tetapi, sejak tahun 1970-an banyak terjadi perubahan sosial yang menimbulkan pernyataan luas bahwa kepuasan kerja sangat menurun, harapan pegawai secara dramatis meningkat. Corak

tenaga kerja berubah ketika orang muda, wanita dan golongan minoritas mencari pekerjaan. Meskipun harapan tenaga kerja meningkat, kualitas praktik manajemen juga meningkat sehingga beberapa telaah menunjukkan bahwa lebih dari 80% tenaga kerja masih melaporkan adanya kepuasan kerja.

c. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Menurut Sinambela (2018:309) terdapat enam faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

1) Faktor Psikologi

Faktor psikologi merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.

2) Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama pegawai, dengan atasannya, maupun pegawai yang berbeda jenis pekerjaannya.

3) Faktor Fisik

Faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan pegawai, umur dan sebagainya.

4) Faktor Finansial

Faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

5) Mutu Pengawasan

Kepuasan pegawai dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan dengan bawahan sehingga pegawai dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan dengan bawahan sehingga pegawai akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja.

6) Faktor Hubungan Antar Pegawai

Faktor hubungan antar pegawai antara lain hubungan antara manajer dengan pegawai, faktor fisik dan kondisi kerja, hubungan sosial antara pegawai, sugesti dari teman sekerja, emosi dan situasi kerja.

d. Teori kepuasan kerja

Teori kepuasan kerja menurut Sinambela (2018:305) Teori Keseimbangan (*Equity Theory*). Teori ini dikemukakan oleh Adam, yang intinya berpendapat bahwa dalam organisasi harus ada keseimbangan.

Menurut teori ini, puas tidaknya pegawai merupakan hasil dari perbandingan yang mereka lakukan antara *input-outcome* dirinya dengan perbandingan *input-outcome* pegawai lain. Jadi apabila perbandingan tersebut dirasakan seimbang maka pegawai tersebut akan merasa puas. Sebaliknya, apabila tidak seimbang maka dapat menyebabkan ketidakpuasan.

e. Indikator Kepuasan kerja

Didalam suatu pekerjaan terdapat beberapa indikator yang dapat memicu timbulnya kepuasan kerja. Menurut Luthans (2015:243) indikator-indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Pekerjaan itu sendiri, kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan kerja. Penelitian terbaru menemukan bahwa karakteristik pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan menghubungkan antara kepribadian dan kepuasan kerja, jika persyaratan kreatifitas terpenuhi, maka mereka cenderung lebih puas.
- 2) Gaji, karyawan melihat gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan.
- 3) Kesempatan promosi, kesempatan promosi memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi

memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki berbagai penghargaan.

- 4) Pengawasan, pengawasan (supervisi) merupakan sumber penting lain dari kepuasan kerja. Ada dua gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja. Yang pertama adalah berpusat pada karyawan, diukur menurut tingkat dimana penyelia menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada karyawan. Dimensi yang lain adalah pengaruh, seperti diilustrasikan oleh manajer yang memungkinkan orang untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.
- 5) Rekan kerja, rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu membuktikan antara komunikasi, disiplin kerja, dan kinerja dengan kepuasan kerja sebagai mediasi. Berikut tabel 2.1 penelitian terdahulu :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Variabel	Hasil
Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja			
1.	Simatupang dkk (2020)	Pengaruh Disiplin Kerja, Komunikasi Kerja, dan Stres Kerja Terhadap kinerja karyawan	disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan

2.	Afianto dan Utami (2017)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan	disiplin kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan
3.	Liyas dan Primadi (2017)	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja
4.	Husain (2018)	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja			
1.	Fachrezi dan Khair (2020)	Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	komunikasi berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kinerja
2.	Wandi dkk (2019)	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan	Komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
3.	Rialmi (2020)	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan
4.	As'ad (2018)	Pengaruh Perencanaan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan	Hasil penelitian membuktikan bahwa komunikasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
5.	Ernika (2016)	Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan	Dari hasil analisis uji parsial menunjukkan bahwa variabel komunikasi organisasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
6.	Akbar dkk (2018)	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan	Berdasarkan hasil analisis data bahwa , Komunikasi tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

7.	Nisa dkk (2018)	Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Fisik Terhadap Kinerja Karyawan	Komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan
Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja			
1.	Changgriawan (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
2.	Arda (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan
3.	Saputra dkk (2016)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan	Hasil penelitian selanjutnya yang diperoleh adalah variabel kepuasan kerja berpengaruh secara positif terhadap loyalitas karyawan
4.	Wijaya (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
5.	Kartika dkk (2019)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
6.	Suardi (2019)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	Terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai
Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja			
1.	Supriyadi (2017)	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja
2.	Simoes dkk (2017)	Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	Disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja
3.	Sabirin dan Ilham (2020)	Pengaruh Disiplin Kerja, Pengalaman Terhadap Kepuasan dan Kinerja Pengawas	Disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja

4.	Wusyang dkk (2016)	Pengaruh Disiplin Kerja, Perilaku Kepemimpinan dan Motivasi kerja Terhadap Kepuasan Kerja	Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja
5.	Azhar dkk (2020)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja	Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja			
1.	Maulina (2017)	Pengaruh Komunikasi, Self Esteem, dan Self Efficacy Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja	Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja
2.	Herizal dan Nur (2019)	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja
3.	Simanjuntak dkk (2020)	Pengaruh Pengembangan Karir, Kompetensi, dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan
4.	Seidy dkk (2018)	Pengaruh Komunikasi dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja
Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja dengan dimediasi oleh Kepuasan Kerja			
1.	Syaputra (2019)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh Kepuasan Kerja	Kepuasan kerja tidak memediasi disiplin kerja terhadap kinerja
3.	Ardiasyah (2016)	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi oleh Kepuasan Kerja	Kepuasan kerja memiliki peran dalam memediasi komunikasi dan kinerja karyawan
2.	Watiningsih (2018)	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi oleh Kepuasan Kerja	Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel

			mediasi dengan bentuk partial mediation.
3.	Erliana dkk (2019)	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel Intervening	Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa disiplin kerja dapat berpengaruh langsung ke kinerja dan juga berpengaruh tidak langsung yaitu dari disiplin kerja ke kepuasan kerja lalu ke kinerja

C. Hubungan Antara Variabel

1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja

Setiap individu dalam melaksanakan pekerjaan membutuhkan adanya koordinasi baik dengan rekan kerja maupun dengan atasan. Koordinasi yang baik akan memuaskan individu sebab individu dapat mendapatkan informasi yang cukup mengenai pekerjaan yang sedang dilakukan. Komunikasi yang baik antar karyawan maupun dengan atasan dapat meningkatkan pengertian, kerjasama, dan juga kepuasan karyawan.

Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Herizal dan Nur (2019), Simanjuntak dkk (2020), Seidy dkk (2018) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

2. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Azhar dkk (2020), Supriyadi (2017), Simoes dkk (2027) menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

3. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja

Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wandu dkk (2019), Rialmi (2020), As'ad (2018), Ernika (2016), Nisa dkk (2018), menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil tersebut dinyatakan bahwa apabila karyawan mendapatkan komunikasi yang baik maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan yang optimal.

4. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja

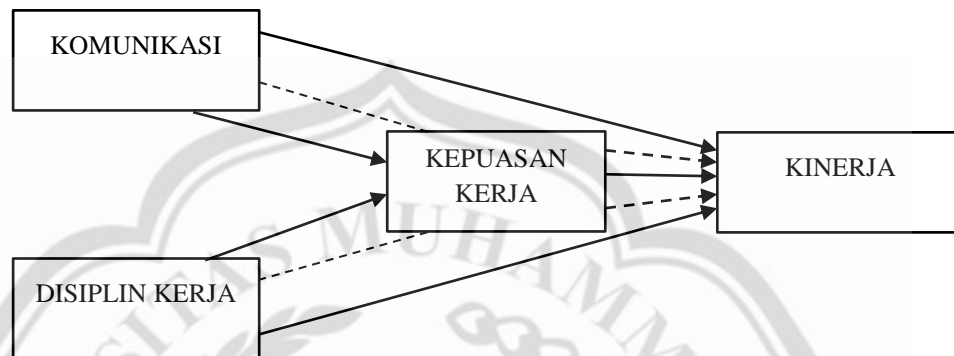
Hal ini didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Simatupang dkk (2020), Afianto dan Utami(2017), Husain (2018) menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

5. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja

Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Changriawan (2017), Saputra dkk (2016), Wijaya (2018), Kartika dkk (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

D. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan literatur maka kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

E. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dipaparkan di atas bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian yang akan dilakukan adalah mengacu sumber-sumber penelitian-penelitian terdahulu yang membuktikan adanya semua variabel Komunikasi dan Disiplin kerja terhadap Kinerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai melalui Kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

Hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H1 : Komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

H2 : Disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

H3 : Komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perawat.

H4 : Disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perawat.

H5 : Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perawat.

H6 : Kepuasan kerja memediasi komunikasi terhadap kinerja perawat.

H7 : Kepuasan kerja memediasi disiplin kerja terhadap kinerja perawat.

