

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU**

### **DAN KERANGKA PIKIR PENELITIAN**

#### **2.1. Kepuasan Kerja**

##### **2.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Istilah “kepuasan kerja” merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja. Handoko (Sutrisno, 2016: 74) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah:

Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

David dan Newstrom (Sutrisno, 2016: 74) mengemukakan kepuasan kerja adalah:

Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan karyawan.

Selanjutnya, As'ad (2004: 104) menyatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan dalam suatu organisasi.

Wexley dan Yukl dalam As'ad (2004 : 104) menggambarkan kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hoppeck dalam As'ad (2004 : 104) mengemukakan kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaan-pekerjaan secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Tiffin dalam As'ad (2004 : 105) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan.

Dari beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap karyawan terhadap tugas atau pekerjaannya, lingkungan kerja serta hubungan kerja yang terjadi dalam organisasi tersebut.

### **2.1.2. Teori Kepuasan Kerja**

Menurut Wexley dan Yulk dalam As'ad (2004: 105), teori tentang kepuasan kerja terdiri dari:

#### **1) Teori Perbedaan**

Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja seseorang diukur dengan menghitung selisih apa yang seharusnya diinginkan dengan kenyataan yang dirasakan. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada perbedaan antara apa yang diinginkan dengan apa yang menurut persepsinya telah diperoleh melalui pekerjaannya.

#### **2) Teori Keseimbangan**

Dalam teori ini, kepuasan kerja seseorang tergantung apakah ia merasakan keadilan atau tidak dalam suatu pekerjaan. Perasaan keadilan atau ketidakadilan atas suatu situasi diperoleh dengan membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun di tempat lain.

#### **3) Teori Dua Faktor**

Teori ini menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda yaitu sumber kepuasan kerja dan sumber ketidakpuasan kerja. Ketidakpuasan kerja dihubungkan dengan kondisi disekitar pekerjaan seperti kondisi kerja, upah, keamanan, kualitas pengawasan dan hubungan dengan orang lain. Sebaliknya kepuasan kerja ditarik dari faktor seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan.

### **2.1.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Menurut As'ad (2004:114), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

1. Kesempatan untuk maju
2. Keamanan kerja
3. Gaji
4. Kepemimpinan
5. Perusahaan dan manajemen,
6. Faktor intrinsik dan pekerjaan, antara lain: kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, dan lingkungan kerja.

Selanjutnya, Mangkunegara (2001:120) menyebutkan dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Faktor pegawai: kecerdasan, kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi dan sikap kerja
2. Faktor pekerjaan: jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat/golongan, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja.

### **2.1.4. Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Gilmer dalam Sutrisno (2016: 77), indikator kepuasan kerja adalah:

1. Kesempatan untuk maju. Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja
2. Keamanan kerja. Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja. Keadaan yang aman sangat memengaruhi perasaan karyawan selama kerja

3. Perusahaan dan manajemen. Situasi dan kondisi kerja yang baik dalam suatu perusahaan akan turut membentuk kepuasan kerja karyawan.
4. Pengawasan. Supervise yang kurang baik dapat mengakibatkan ketidakpuasan dalam bekerja.
5. Faktor intrinsik dari pekerjaan. Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan ketrampilan tertentu. Mudah atau sulitnya pelaksanaan suatu pekerjaan serta kebanggaan akan tugas yang diemban dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
6. Kondisi kerja. Seperti beban kerja, fasilitas tempat kerja, kenyamanan dan juga kebersihan.
7. Aspek sosial dalam pekerjaan. Hubungan kemanusiaan yang terjalin dalam perusahaan. Hubungan yang baik akan menciptakan kepuasan kerja.
8. Komunikasi. Adanya kesediaan untuk saling mendengarkan, memahami dan mengakui pendapat atau prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

Sutrisno (2016: 80), mengemukakan bahwa hal-hal yang merupakan indikator kepuasan kerja antara lain:

1. Sikap terhadap pekerjaan

Meliputi minat, kenyamanan dalam kerja, menyukai pekerjaan yang dilakukan, bakat dan ketrampilan

2. Hubungan kerja

Berhubungan dengan interaksi sosial antarkaryawan maupun karyawan dengan atasan

3. Kondisi fisik

Meliputi pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, kondisi kesehatan karyawan, dan umur.

#### 4. Finansial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, meliputi tunjangan, promosi, honor lembur, dan lain lain.

## **2.2. Kepemimpinan**

### **2.2.1. Pengertian Kepemimpinan**

Kepemimpinan memiliki peran yang penting dalam suatu organisasi. Dorongan dan semangat kepemimpinan yang dimiliki oleh seseorang akan mampu menggerakkan suatu organisasi ke arah yang diinginkan. Berikut ini adalah pengertian kepemimpinan menurut beberapa ahli.

1. Richard L. Daft (Fahmi, 2016: 122) menegaskan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi orang yang mengarah ke pencapaian tujuan.
2. Tzu dan Clearly (Suwatno, 2016: 140) merumuskan kepemimpinan sebagai sebuah persoalan kecerdasan, kelayakan untuk dipercaya, kelembutan, keberanian, dan ketegasan.
3. Blancard dan Hersey (Sutrisno, 2016: 214) menulis bahwa kepemimpinan adalah proses memengaruhi kegiatan individu dan kelompok dalam usaha untuk mencapai tujuan dalam situasi tertentu.
4. Stephen P. Robbins (Fahmi, 2016: 122) menegaskan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk memengaruhi suatu kelompok ke arah tercapainya tujuan.
5. Kartono (Suwatno, 2016: 140) mendefinisikan kepemimpinan sebagai kemampuan untuk memberikan pengaruh yang konstruktif kepada orang lain untuk melakukan satu usaha kooperatif mencapai tujuan yang sudah direncanakan.

### **2.2.2. Fungsi Kepemimpinan**

Fungsi – fungsi kepemimpinan menurut Adair dalam Suwatno (2016: 148) adalah sebagai berikut:

1. Fungsi Perencanaan

Fungsi ini berarti mencari semua informasi yang tersedia, mendefinisikan tugas, maksud atau tujuan kelompok, membuat rencana yang dapat terlaksana.

## 2. Fungsi Pemrakarsa

Pemrakarsa berfungsi memberikan pengarahan kepada kelompok mengenai sasaran dan rencana, menjelaskan mengapa menetapkan sasaran atau rencana adalah hal yang penting, membagi tugas pada anggota kelompok, dan menetapkan standard kelompok.

3. Fungsi Pengendalian yaitu memelihara antara kelompok, mempengaruhi tempo, memastikan semua tindakan diambil dalam upaya meraih tujuan, menjaga relevansi diskusi dan mendorong kelompok mengambil tindakan.
4. Fungsi Pendukung yaitu memberikan pengakuan terhadap orang dan kontribusi mereka, member semangat pada kelompok dan individu, menciptakan semangat tim, meredakan ketegangan dengan humor, dan mengatasi perselisihan.
5. Fungsi Penginformasian yaitu memperjelas tugas dan rencana, memberi informasi baru pada kelompok, menerima informasi dari kelompok, dan membuat ringkasan atas usul dan gagasan
6. Fungsi Pengevaluasian yaitu mengevaluasi kelayakan gagasan, menguji konsekuensi solusi yang diusulkan, mengevaluasi prestasi kelompok, membantu kelompok mengevaluasi prestasi.

### 2.2.3. Tipe Kepemimpinan

Menurut Djatmika dalam Ardana, dkk (2009: 97) pemimpin dapat dikategorikan menjadi 5 (lima) tipe, yaitu otokratik, paternalistik, kharismatik, laissez-faire, dan demokratik.

#### 1. Tipe Kepemimpinan Otokratik

Pengambilan keputusan seorang manajer yang otokratik akan bertindak sendiri dan memberitahukan bawahannya bahwa ia telah mengambil keputusan tertentu dan para bawahan itu hanya berperan sebagai pelaksana karena tidak dilibatkan sama sekali dalam proses pengambilan keputusan.

## 2. Tipe Kepemimpinan Paternalistik

Pemimpin paternalistik umumnya menunjukkan kecenderungan-kecenderungan bertindak sebagai berikut: mengambil keputusan sendiri dan hanya kemudian berusaha menjual keputusan itu kepada para bawahannya.

## 3. Tipe Kepemimpinan Kharismatik

Teori kepemimpinan pada umumnya belum dapat menjelaskan mengapa seseorang dipandang sebagai pemimpin yang kharismatik, sedangkan yang lain tidak. Artinya, belum dapat dijelaskan secara ilmiah faktor-faktor apa saja yang menjadikan seseorang memiliki kharisma tertentu.

## 4. Tipe Kepemimpinan Laissez-faire

Karakteristik yang paling nampak dari seseorang pemimpin laissez-faire terlihat pada gayanya yang santai dalam memimpin organisasi. Dalam hal pengambilan keputusan, misalnya, seorang pemimpin laissez-faire akan mendelegasikan tugas-tugasnya kepada bawahannya, dengan pengarahan yang minimal atau bahkan sama sekali tanpa pengarahan.

## 5. Tipe Kepemimpinan Demokratik

Pengambilan keputusan oleh pemimpin demokratik umumnya mengikutsertakan para bawahannya dalam seluruh proses pengambilan keputusan. Seorang pemimpin demokratik akan memilih model dan teknik pengambilan keputusan tertentu yang memungkinkan para bawahan ikut serta dalam pengambilan keputusan.

#### **2.2.4. Indikator Kepemimpinan**

Menurut Siagian (2010: 121), indikator-indikator kepemimpinan adalah:

- a. Iklim saling percaya
- b. Penghargaan terhadap ide bawahan
- c. Memperhitungkan perasaan para bawahan
- d. Perhatian pada kenyamanan kerja bagi para bawahan
- e. Perhatian pada kesejahteraan bawahan
- f. Memperhitungkan faktor kepuasan kerja para bawahan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dipercayakan kepadanya
- g. Pengakuan atas status para bawahan secara tepat dan profesional

Selanjutnya, indikator kepemimpinan menurut Allen (Suwatno, 2016: 144) adalah mengedepankan kepentingan kelompok, pembuatan keputusan, fokus kepada tugas manajerial, komunikatif, menjalankan organisasi sesuai dengan tujuan organisasi, penghargaan terhadap prestasi dan kemampuan mengontrol alur kerja. Tead dalam Suwatno (2016: 152) mengemukakan 10 (sepuluh) sifat yang perlu dimiliki oleh seorang pemimpin, yaitu: energy fisik dan mental, bersemangat untuk mencapai tujuan, ramah tamah dan kasih sayang, jujur, dapat dipercaya, memiliki keahlian teknis, bergairah dalam pekerjaan, kecerdasan sanggup mengambil keputusan, kecakapan mengajar, ketegasan, konsisten dan kesetiaan pada organisasi.

### **2.3. Lingkungan Kerja**

#### **2.3.1. Pengertian Lingkungan Kerja**

Keadaan lingkungan kerja yang baik akan memberikan dampak yang positif bagi pegawai dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai. Hal itu merupakan salah satu cara yang



dapat ditempuh agar karyawan dapat melaksanakan tugasnya tanpa mengalami gangguan, karena lingkungan kerja sangat mempengaruhi prestasi kerja pegawai.

Lingkungan kerja juga dapat diartikan sebagai keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas, alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut (Sutrisno, 2010).

Menurut Suyono (2012: 43) lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting didalam karyawan melakukan aktifitas bekerjanya. Sedangkan menurut Nitisemito (2002: 183) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik maupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja. Lingkungan kerja yang mendukung produktivitas kerja akan menimbulkan kepuasan kerja bagi pekerja dalam suatu organisasi.

### **2.3.2. Jenis Lingkungan Kerja**

Sedarmayanti (2011) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik.

#### **1. Lingkungan Kerja Fisik**

Semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung.

#### **2. Lingkungan kerja non fisik**

Semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan.

### **2.3.3. Indikator Lingkungan Kerja**

Sedarmayanti (2011:46) menyatakan bahwa yang menjadi indikator lingkungan kerja adalah penerangan, suhu udara, sirkulasi udara, ukuran ruang kerja dan tata letak ruang kerja.

1. Penerangan. Penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapatkan keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan yang terang tapi tidak menyilaukan.
2. Suhu udara. Tubuh manusia akan selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal dengan suatu sistem tubuh yang sempurna. Perlu suhu udara yang normal, tidak terlalu dingin atau terlalu panas agar memberi kenyamanan dalam bekerja.
3. Sirkulasi udara. Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Sumber utama oksigen adalah tanaman di sekitar tempat kerja. Dengan cukupnya oksigen di sekitar tempat kerja, ditambah dengan pengaruh psikologis akibat adanya tanaman di sekitar tempat kerja, keduanya akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani.
4. Ukuran ruang kerja. Ruang kerja yang sempit membuat pegawai sulit bergerak dan menghasilkan prestasi kerja.
5. Tata letak ruang kerja. Pengaturan ruangan kerja, peralatan dan perlengkapan kerja, penataan letak ruangan atau unit – unit kerja untuk memperlancar komunikasi kerja serta mempermudah koordinasi dan pengawasan yang akhirnya akan meningkatkan semangat kerja karyawan karena karyawan betah di dalam unitnya.

6. Privasi ruang kerja. Privasi dipengaruhi oleh dinding, partisi, dan sekat-an-sekat-an fisik lainnya. Kebanyakan pegawai menginginkan tingkat privasi yang tinggi dalam pekerjaan mereka (khususnya dalam posisi manajerial, dimana privasi diasosiasikan dalam status).
7. Kebersihan. Ruang kerja yang bersih akan memberi kenyamanan dalam bekerja. Oleh karena itu kebersihan adalah tanggung jawab setiap karyawan dalam menjaga dan memelihara kebersihan di tempat bekerja.
8. Suara bising. Suara bising dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran dan menimbulkan kesalahan komunikasi. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien.
9. Penggunaan warna. Penataan warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik – baiknya. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh terhadap perasaan.
10. Peralatan kantor. Ketersediaan alat kantor yang memadai sesuai dengan kebutuhan untuk mendukung pelaksanaan tugas – tugas.
11. Keamanan kerja. Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman, maka perlu diperhatikan adanya keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga satuan petugas keamanan.
12. Musik di tempat kerja Musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang karyawan untuk bekerja. Oleh karena itu perlu dipilih dengan selektif untuk dikumandangkan di tempat kerja.
13. Hubungan sesama rekan kerja. Membangun hubungan yang baik dengan sesama rekan kerja itu jelas sangat penting. Hubungan baik sesama rekan kerja bisa membuat suasana di kantor

terasa nyaman, lebih bersemangat dalam bekerja dan juga membuat produktivitas semakin tinggi

Hubungan kerja antara atasan dengan bawahan. Hubungan atasan dengan bawahan sebaiknya tidak hanya berdasarkan pada kewajiban atau antara atasan dan bawahan saja, namun sebagai rekan yang bekerja sama bukan karena paksaan.

## **2.4. Komunikasi**

### **2.4.1. Pengertian Komunikasi**

Komunikasi dalam suatu organisasi akan berpotensi meningkatkan kerjasama antar karyawan. Berikut adalah beberapa pengertian komunikasi:

1. Thoha (2014: 167), Komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain. Suatu komunikasi yang tepat tidak dapat terjadi jika penyampaian berita atau informasi tidak menggunakan media dan cara penyampaian yang tepat.
2. McShane dan Vol Glinov dalam Wibowo (2017: 165), Komunikasi menunjukkan pada Proses dimana informasi dikirimkan dan dipahami diantara dua orang atau lebih.
3. Kreitner dan Kinicki dalam Wibowo (2017: 165), komunikasi adalah pertukaran informasi antara pengirim dan penerima pesan, dan menarik kesimpulan sebagai persepsi tentang makna sesuatu antara individual yang terlibat.

Berdasarkan pengertian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses pertukaran pesan, baik verbal maupun nonverbal yang bertujuan menciptakan kesepahaman bersama serta mempersuasi seseorang, sehingga pada akhirnya dapat mengubah tingkah lakunya sesuai pesan yang dikomunikasikan.

### **2.4.2. Arah Komunikasi**

Sebagai sesuatu yang bergerak dari satu tempat ke tempat lain, komunikasi dapat juga dimaknai sebagai suatu proses atau aliran. Menurut Lewis dalam Muhammad (2011: 108), dalam memahami organisasi dan pola komunikasi, arah komunikasi dibagi menjadi:

1. Ke bawah, menunjukkan arus pesan yang mengalir dari atasan atau pimpinan kepada bawahan/staff. Komunikasi ini biasanya berkenaan dengan pesan tentang pelaksanaan tugas. Komunikasi ini dapat berupa pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum.
2. Ke atas, adalah pesan yang mengalir dari bawahan/staff kepada atasan/pimpinan atau tingkat yang lebih rendah kepada yang lebih tinggi. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberi respon, saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap karyawan.
3. Horizontal, bentuk yang paling umum dari komunikasi horizontal adalah kontak interpersonal yang mungkin terjadi dalam berbagai tipe, seperti rapat komite, interaksi informal pada jam istirahat, percakapan telepon, memo/nota, aktivitas sosial dan kelompok mutu. Kelompok mutu adalah suatu kelompok dalam organisasi yang secara sukarela bertanggungjawab untuk memperbaiki mutu pekerjaan mereka.
4. Komunikasi diagonal, adalah komunikasi anatar orang-orang yang mempunyai hirarki berbeda dan tidak memiliki hubungan wewenang secara langsung. Komunikasi ini sering juga dinamakan komunikasi silang yaitu seseorang dengan orang lain yang satu dengan yang lainnya berbeda dalam kedudukan dan bagian.

### **2.4.3. Indikator Komunikasi**

Cangara (2006: 115) mengemukakan bahwa terdapat 7 indikator komunikasi, yaitu sumber, pesan, media, penerima, efek, umpan balik dan lingkungan.

#### **1. Sumber**

Sumber sering disebut pengirim pesan atau komunikator. Komunikator adalah manusia berakal budi yang berinisiatif menyampaikan pesan untuk mewujudkan komunikasinya. Sebagai pelaku utama dalam proses komunikasi, komunikator memegang peranan yang sangat penting terutama dalam mengendalikan jalannya komunikasi. Untuk itu, seorang komunikator harus terampil berkomunikasi dan juga kaya ide serta penuh dengan daya kreativitas.

#### **2. Pesan**

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan pada dasarnya bersifat abstrak dan untuk membuatnya konkret agar dapat dikirim dan diterima oleh komunikan, manusia dengan akal budinya menciptakan sejumlah lambang komunikasi berupa suara, lambang, gerak-gerik, bahasa lisan dan bahasa tulisan.

#### **3. Media**

Media yang dimaksud disini adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Media bisa bermacam-macam bentuk, misalnya dalam komunikasi antar pribadi panca indera dianggap sebagai media komunikasi. Selain indera manusia, ada juga saluran komunikasi seperti telepon, surat dan telegram yang digolongkan sebagai media komunikasi antar pribadi. Dalam komunikasi massa, media adalah alat yang dapat

menghubungkan antara sumber dan penerima yang sifatnya terbuka, dimana setiap orang dapat melihat, membaca dan mendengarnya.

#### 4. Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih dan juga bisa dalam bentuk kelompok, partai atau negara. Penerima adalah elemen terpenting dalam proses komunikasi karena menjadi sasaran dari komunikasi. Dalam proses komunikasi dapat dipahami bahwa keberadaan penerima adalah akibat adanya sumber.

#### 5. Efek

Efek bisa terjadi dalam bentuk perubahan pengetahuan, sikap dan perilaku. Pada tingkat pengetahuan, efek bisa terjadi dalam bentuk perubahan persepsi dan perubahan pendapat. Perubahan pendapat terjadi apabila terdapat perubahan penilaian terhadap suatu obyek karena adanya informasi yang lebih baru. Perubahan sikap ialah adanya perubahan internal pada diri seseorang yang diorganisir dalam bentuk prinsip sebagai hasil evaluasi yang dilakukannya terhadap suatu objek baik yang terdapat di dalam maupun di luar dirinya. Berbeda dengan perubahan sikap, perubahan perilaku adalah perubahan yang terjadi dalam tindakan.

#### 6. Umpan balik

Umpan balik adalah salah satu bentuk dari pengaruh yang berasal dari penerima, namun bisa berasal dari unsur lain seperti pesan dan media meskipun pesan belum sampai pada penerima.

## 7. Lingkungan

Lingkungan adalah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi.

Faktor ini dapat digolongkan menjadi 4 (empat) macam yaitu lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis dan dimensi waktu.

### 2.5. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian yang masalahnya telah dirumuskan, perlu dikemukakan penelitian sejenis yang menjadi referensi penelitian ini diantaranya:

**Tabel 2.1.**  
**Penelitian Terdahulu**

| No | Peneliti (Tahun)  | Judul Penelitian                                                                                                                                                                        | Hasil Penelitian                                                                                                                                                 |
|----|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Suryadhana (2007) | Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Implikasinya Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang | Kepemimpinan, komunikasi dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang |
| 2  | Paripurna (2012)  | Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan                                                                                                 | Kepemimpinan, lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan kerja karyawan                                |
| 3  | Andri (2013)      | Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Sekretariat Daerah Kota Padang                                                            | Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Pegawai Sekretariat Daerah Kota Padang                                                               |



Lanjutan Tabel 2.1

| No | Peneliti<br>(Tahun)   | Judul Penelitian                                                                                                                                                | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                          |
|----|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | Markhus<br>(2014)     | Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Kencong Kabupaten Jember | Secara simultan, seluruh variabel berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Namun secara parsial, kepemimpinan dan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Kecamatan Kencong |
| 5  | Puspitasari<br>(2014) | Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Kudus                   | Komunikasi dan kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sedangkan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Kudus             |
| 6  | Sukarja<br>(2015)     | Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Riau                                                 | Kepemimpinan dan komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Riau                                                                                                    |
| 7  | Tamba<br>(2016)       | Pengaruh Komunikasi dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Kehutanan Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara                               | Komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Kehutanan Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara                               |
| 8  | Fitrilia<br>(2018)    | Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. HM Sampoerna Pontianak                                         | Kepemimpinan, lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan                                                                                         |

Lanjutan Tabel 2.1

| No | Peneliti (Tahun) | Judul Penelitian                                                                                                                | Hasil Penelitian                                                                                                                                      |
|----|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | Makutika (2018)  | Pengaruh Kepemimpinan, Kesejahteraan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Sulutgo Cabang Tahuna        | Kepemimpinan, kesejahteraan dan komunikasi berpengaruh secara simultan dan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Sulutgo Cabang Tahuna |
| 10 | Mulidya (2018)   | Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Pada KUD Pakis Kec. Pakis Kab. Malang) | Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan KUD Pakis Kec. Pakis Kab. Malang                           |

## 2.6. Kerangka Pikir Penelitian

Tiffin dalam As'ad (2004 : 105) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan. selanjutnya, Wibowo (2017: 415) mengemukakan bahwa setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Kepuasan kerja akan mempengaruhi sikap pegawai terhadap pekerjaannya dan juga terhadap hubungan sosial di tempat kerja. Hal ini juga diharapkan oleh pegawai yang bekerja pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Wibowo (2017: 426) mengemukakan bahwa ketidakpuasan kerja pegawai dapat ditunjukkan melalui sikap pasif terhadap pekerjaan, sering salah dalam bekerja, mangkir atau terlambat menjalankan tugas, dll. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pegawai pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi NTT, masalah kepuasan kerja pegawai dapat dijelaskan sebagai berikut: staf merasa bahwa pimpinan belum bertindak tegas pada pegawai lain yang terlambat atau ijin saat jam kerja, pemberian perjalanan dinas tidak merata karena hanya

orang tertentu yang memiliki kedekatan dengan pimpinan yang akan diberikan perjalanan dinas, dan masalah lainnya.

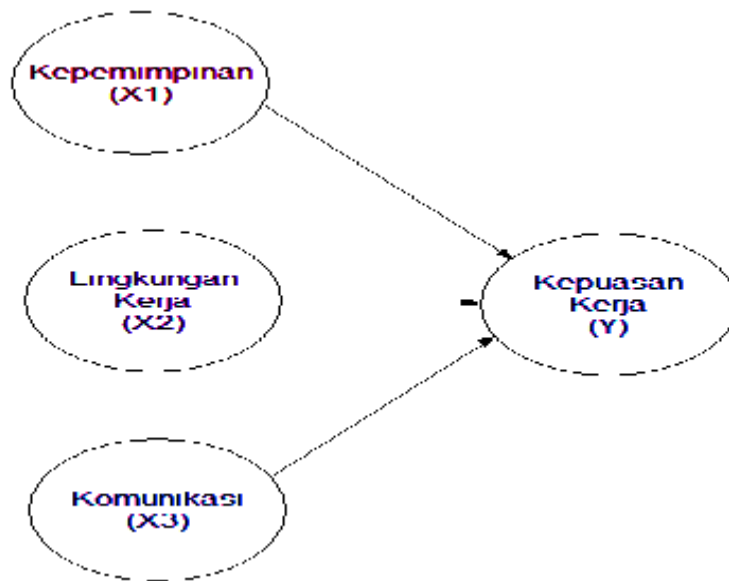
Wibowo (2017: 426) berpendapat bahwa salah satu bentuk rasa tidak puas pegawai adalah tidak mematuhi aturan disiplin. Data yang diperoleh dari Sub Bagian Organisasi, Tata Laksana dan Kepegawaian menunjukkan bahwa terdapat pegawai yang melakukan perekaman data sesuai aturan jam yang berlaku, namun setelah itu ijin pada saat jam kerja. Para pegawai melakukan demikian agar terhindar dari sanksi. Hal ini mengakibatkan tertundanya tugas atau tanggung jawab yang diberikan.

Menurut As'ad (2004:114), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, kepemimpinan, perusahaan dan manajemen, faktor intrinsik dan pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, dan lingkungan kerja. Dalam penelitian ini, faktor yang akan diteliti adalah kepemimpinan, lingkungan kerja dan komunikasi.

Variabel kepuasan dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator menurut pendapat Sutrisno (2016: 80) yaitu: sikap terhadap pekerjaan, hubungan kerja, kondisi fisik dan finansial. Indikator dari variabel kepemimpinan (Siagian, 2010: 121) terdiri dari: iklim saling percaya, penghargaan terhadap ide bawahan, memperhitungkan perasaan bawahan, perhatian pada kesejahteraan bawahan.

Indikator dari variabel lingkungan kerja dalam penelitian ini adalah: penerangan, sirkulasi udara, kebersihan ruang kerja dan peralatan kantor (Sedarmayanti, 2011:46). Selanjutnya, indikator dari variabel komunikasi dalam penelitian ini adalah: pesan, media, efek, umpan balik dan lingkungan (Cangara, 2006: 115). Kerangka pikir penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir Penelitian**



## 2.7. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja dan komunikasi pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Timur cukup baik.
2. Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerjapegawai pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Timur.
3. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerjapegawai pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Timur.
4. Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerjapegawai pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Timur.