

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu yang mempelajari bagaimana cara mengatur dan memanfaatkan sumber daya manusia yang dimiliki oleh setiap perusahaan maupun organisasi yang mana nantinya sumber daya manusia tersebut dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan pada setiap perusahaan maupun organisasi.

Menurut Kasmir (2016:25) Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses pengelolaan sumber daya manusia dengan cara rekrutment, perencanaan, seleksi pelatihan, pemberian kompensasi, pengembangan, keselamatan dan kesehatan dalam bekerja serta menjalin hubungan industrial sampai dengan pemutusan hubungan kerja untuk mencapai tujuan yang telah dibuat oleh perusahaan serta meningkatkan kesejahteraan sumber daya manusia tersebut.

Menurut Edy (2012:6) Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan yang membahas mengenai perencanaan, pengembangan, pengadaan, pemeliharaan, serta bagaimana cara memanfaatkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah dibuat oleh perusahaan maupun organisasi.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu cara untuk mengelola dan memelihara serta memanfaatkan sumber daya manusia yang dimiliki oleh setiap perusahaan maupun suatu organisasi agar dapat mencapai dan mendapatkan hasil atas tujuan yang telah ditetapkan oleh setiap perusahaan maupun suatu organisasi.

2.1.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hamali (2018:6) fungsi manajemen sumber daya manusia antara lain, yaitu sebagai berikut :

a. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi.

c. Pengarahan dan Pengadaan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada karyawan, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

d. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan karyawan agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana.

e. Pengembangan

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

2.1.1.3. Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hamali (2018:12) manfaat manajemen sumber daya manusia antara lain, yaitu sebagai berikut :

a. Perekrutan dan Pelatihan

Salah satu manfaat utama dari manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah merekrut dan membawa orang yang tepat ke dalam industri atau organisasi mereka dan melatih mereka untuk melakukan pekerjaan mereka dengan lebih baik. Mereka mengembangkan deskripsi pekerjaan yang lebih relevan dengan posisi mereka.

b. Sistem Manajemen Kinerja

Manajemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk meningkatkan sistem manajemen kinerja karyawan agar mereka merasa termotivasi dan dihargai atas pencapaiannya. Ini tidak hanya akan membantu mereka meningkatkan keterampilan mereka tetapi juga akan memaksa mereka untuk terlihat lebih baik dari sebelumnya.

c. Membangun Budaya dan Nilai

Salah satu manfaat terpenting departemen manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah menciptakan ruang kerja yang sehat dan nyaman. membantu mengeluarkan yang terbaik dalam diri seorang karyawan. Menciptakan ruang kerja yang baik adalah tanggung jawab utama departemen Sumber Daya Manusia (SDM) untuk memastikan produktivitas maksimal.

d. Manajemen Konflik

Manfaat lain yang sangat penting dari departemen manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah manajemen dan resolusi konflik antara karyawan dan atasan dalam industri atau organisasi.

e. Meningkatkan Pergantian Karyawan

Salah satu manfaat utama manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah pemantauan dan pengelolaan pergantian karyawan yang cermat. Perputaran karyawan yang tinggi sangat merugikan industri. Biayanya lebih dari dua kali lipat pendapatan karyawan saat ini untuk menciptakan dan melatih karyawan baru. Departemen sumber daya manusia (SDM) harus sangat jelas tentang mempekerjakan orang yang tepat sejak awal.

2.1.2. Lingkungan Kerja

2.1.2.1. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berada di sekitar tempat karyawan bekerja dan menyelesaikan tugasnya. Lingkungan kerja berkaitan juga dengan kebersihan dan kenyamanan yang tercipta dari lingkungan kerja tersebut, sebab lingkungan kerja yang bersih dan juga nyaman dapat memberikan kepuasan kerja karyawan yang nantinya akan bekerja dengan maksimal untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

Menurut Pranitasari (2018) lingkungan kerja merupakan suatu hal yang terdapat di sekitar karyawan yang mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga karyawan tersebut dapat memperoleh hasil kerja yang maksimal.

Menurut Nurisman (2018) lingkungan kerja merupakan suatu pekerjaan serta tempat bekerja yang mampu memberikan pengaruh pada karyawan tersebut dalam mengerjakan pekerjaannya.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa lingkungan kerja ialah suatu lingkungan yang berada di sekitar tempat karyawan saat bekerja dan juga alat penunjang yang di sediakan untuk karyawan saat bekerja untuk mencapai hasil yang maksimal yang nantinya akan membuat karyawan merasa nyaman saat bekerja dan membawa kepuasan kerja bagi karyawan tersebut.

2.1.2.2. Jenis-jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017:25) jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua, yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik. Berikut penjelasannya :

1. Lingkungan Kerja Fisik.

Lingkungan kerja fisik yaitu suatu kondisi berupa fisik yang berada di sekitar lingkungan kerja karyawan yang dapat berpengaruh secara langsung ataupun tidak langsung bagi karyawan. Lingkungan kerja fisik terbagi menjadi dua kategori, yaitu :

- a. Lingkungan yang berhubungan secara langsung dengan karyawan, misalnya seperti peralatan kerja karyawan antara lain komputer, meja kerja, kursi, printer, dan lain sebagainya.
- b. Lingkungan yang berhubungan secara tidak langsung atau yang menggunakan perantara yang mempengaruhi kondisi karyawan, misalnya seperti sirkulasi udara di lingkungan kerja, pencahayaan di lingkungan kerja, temperature di lingkungan kerja, kelembapan, kebisingan, dan lain sebagainya.

2. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik yaitu suatu kondisi di lingkungan kerja yang berhubungan dengan hubungan kerja antara karyawan dengan sesama rekan kerjanya ataupun hubungan kerja karyawan dengan atasannya. Lingkungan kerja non fisik ini termasuk juga kedalam kelompok lingkungan kerja yang keberadaannya cukup penting dan tidak dapat diabaikan begitu saja.

2.1.2.3 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017:27) indikator-indikator lingkungan kerja antara lain, yaitu sebagai berikut :

1. Penerangan atau sumber cahaya di lingkungan kerja.
Adanya penerangan atau cahaya yang baik di lingkungan kerja sangat besar manfaatnya untuk menunjang aktivitas bekerja para karyawan. Sebab dengan penerangan yang baik para karyawan akan lebih efektif dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah di berikan.
2. Kebersihan di Lingkungan Kerja.
Kebersihan di lingkungan kerja menjadi salah satu hal yang cukup penting untuk di perhatikan, sebab lingkungan kerja yang bersih dapat membuat karyawan merasa nyaman saat bekerja yang nantinya dapat memberi kepuasan kerja bagi karyawan tersebut.
3. Sirkulasi Udara.
Adanya sirkulasi udara yang baik sangatlah penting di setiap tempat termasuk di lingkungan kerja. Dengan sirkulasi udara yang baik akan mempermudah terjadinya pertukaran oksigen yang di butuhkan oleh

manusia, udara yang sehat dan bersih akan memberikan rasa nyaman untuk karyawan saat bekerja.

4. Tata warna di Lingkungan Kerja.

Penataan warna di lingkungan kerja perlu di pahami dengan sebaik-baiknya. Penataan warna yang baik dapat menciptakan suasana lingkungan kerja yang nyaman untuk para karyawan saat mereka bekerja.

5. Keamanan di Lingkungan Kerja

Keamanan di lingkungan kerja perlu di perhatikan oleh setiap perusahaan maupun karyawannya. Salah satu upaya untuk meningkatkan keamanan di lingkungan kerja bisa di lakukan dengan mempekerjakan Satpam atau *security* untuk menjaga keamanan di lingkungan kerja. Cara lain yang bisa dilakukan yaitu dengan memasang CCTV di lingkungan kerja guna memantau keamanan di lingkungan kerja tersebut.

6. Jam Kerja.

Jam kerja yang diberikan oleh perusahaan untuk para karyawan sangat berpengaruh untuk kepuasan kerja karyawan nantinya. Jika jam kerja yang diberikan untuk karyawan tidak sesuai dengan perjanjian yang telah di sepakati, nantinya pekerjaan yang dikerjakan oleh karyawan tidak mendapatkan hasil yang maksimal dikarenakan karyawan merasa kelelahan dan hal tersebut akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan di perusahaan tersebut.

2.1.3. Komunikasi

2.1.3.1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu kegiatan untuk saling menyampaikan informasi yang di miliki kepada orang lain, jika di dunia bekerja komunikasi dapat dilakukan antar karyawan dengan sesama rekan bekerjanya atau bisa juga dilakukan atasan dengan karyawannya guna menyampaikan informasi mengenai pekerjaan.

Menurut Pragiwani (2020) komunikasi merupakan suatu hal yang cukup penting dalam suatu aktivitas serta membutuhkan pemahaman agar komunikasi yang dilakukan memiliki hasil yang efektif.

Menurut Edi dan Vidya (2022) komunikasi merupakan suatu kegiatan yang dapat memicu rasa semangat dengan memberikan penjelasan untuk para karyawan mengenai hal-hal yang wajib dilakukan, cara mereka mengerjakannya, dan juga memberikan penjelasan tentang apa yang dapat mereka jalani untuk meningkatkan kemampuan mereka.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi adalah kegiatan untuk menyampaikan informasi dari seseorang kepada orang lain, informasi tersebut bisa berupa ajakan atau perintah mengenai suatu pekerjaan yang nantinya pekerjaan tersebut dapat dikerjakan oleh orang tersebut.

2.1.3.2. Fungsi Komunikasi

Menurut Marwansyah (2014:321) fungsi komunikasi antara lain, yaitu sebagai berikut :

1. Fungsi Informasi.

Adanya komunikasi dapat memudahkan seseorang untuk menyampaikan informasi yang mereka ingin sampaikan untuk orang lain, misalnya suatu informasi mengenai pekerjaan yang ingin seorang atasan sampaikan kepada para karyawannya.

2. Fungsi Perintah dan Instruksi.

Komunikasi juga dapat digunakan sebagai informasi yang berisi perintah ataupun suatu instruksi. Biasanya hal tersebut disampaikan oleh atasan kepada karyawannya agar perintah tersebut dapat dikerjakan dengan baik.

3. Fungsi Persuasif.

Komunikasi juga dapat digunakan sebagai media untuk menyampaikan motivasi untuk para karyawan dengan menyampaikan hal-hal yang baik yang perlu mereka kerjakan dalam menjalankan pekerjaan mereka.

4. Fungsi Integrasi

Yaitu bermaksud untuk terwujudnya kerja sama yang baik antara karyawan dengan sesama rekan kerjanya ataupun antara karyawan dengan atasannya.

5. Fungsi Pengeluaran Emosi.

Dalam dunia bekerja adanya suatu kelompok untuk berdiskusi merupakan sarana untuk berinteraksi antar karyawan. Dalam hal tersebut komunikasi berperan untuk menyampaikan atau menunjukkan bentuk emosi karyawan.

2.1.3.3. Indikator Komunikasi

Menurut Sutardji (2016:10-11) indikator komunikasi antara lain, yaitu sebagai berikut :

1. Pemahaman.

Adanya komunikasi yaitu bertujuan agar pesan atau informasi yang ingin disampaikan dapat di pahami dan di mengerti oleh orang yang memberi informasi dan orang yang menerima informasi tersebut.

2. Kesenangan.

Komunikasi akan lebih baik jika disampaikan dalam keadaan hati yang sedang baik atau senang, dengan suasana hati yang sedang baik akan berpengaruh juga pada proses komunikasi tersebut, jika suasana hati sedang baik informasi yang disampaikan melalui komunikasi pun akan memberikan kesan yang menyenangkan.

3. Pengaruh pada Sikap.

Salah satu tujuan dilakukannya suatu komunikasi yaitu agar dapat mempengaruhi sikap pada seseorang yang melakukan komunikasi tersebut. Jika seseorang melakukan komunikasi dengan orang lain, kemudian terdapat perubahan yang terjadi pada sikap seseorang tersebut, maka proses komunikasi yang terjadiberjalan dengan efektif.

4. Hubungan yang Semakin Baik.

Adanya proses komunikasi yang terjadi secara baik dan efektif dapat memberikan hubungan yang baik pula antara seseorang kepada orang lain yang melakukan komunikasi tersebut.

5. Tindakan.

Proses komunikasi yang baik yaitu jika informasi yang telah disampaikan dapat diterima dan dipahami dengan baik kemudian bisa dilakukan suatu tindakan pada informasi tersebut jika informasi yang disampaikan berupa suatu perintah, biasanya disampaikan oleh atasan untuk bawahannya.

2.1.4. Beban Kerja

2.1.4.1. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja menjadi hal yang pasti dimiliki oleh setiap karyawan ataupun orang-orang yang sedang dalam masa bekerja. Setiap karyawan memiliki beban kerjanya dengan porsi masing-masing. Semakin sedikit ataupun semakin banyaknya beban kerja yang dimiliki oleh setiap karyawan dapat mempengaruhi kepuasan kerja bagi karyawan tersebut.

Menurut Siswanto (2017:38) beban kerja merupakan suatu pekerjaan yang harus segera diselesaikan oleh suatu kelompok organisasi maupun para pemegang kekuasaan dengan memakai teknis analisis jabatan, teknik analisis beban kerja, maupun teknik manajemen yang lainnya dengan jangka waktu yang telah ditentukan agar dapat memperoleh informasi mengenai keefektifan dan efisiensi kerja pada suatu kelompok organisasi.

Menurut Vanchapo (2020:1) beban kerja merupakan suatu kegiatan yang harus diselesaikan oleh para pekerja dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja ialah suatu kegiatan maupun pekerjaan yang harus diselesaikan dengan jangka waktu yang telah ditentukan, dengan beban kerja tersebut juga dapat menjadi suatu tolak ukur untuk melihat kapasitas yang dimiliki masing-masing karyawan dalam mengerjakan dan menyelesaikan beban kerja yang telah diberikan kepada mereka.

2.1.4.2. Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017:24) faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu sebagai berikut :

1. Faktor Internal.

Suatu faktor beban kerja yang berasal dari dalam diri seorang individu yang bereaksi atas beban kerja di luar dirinya yang berupa usia, jenis kelamin, bentuk tubuh, kesehatan (faktor somatik) dan keinginan, motivasi, kepuasan (faktor psikis).

2. Faktor Eksternal.

Suatu faktor beban kerja yang berasal dari luar diri seorang individu. Faktor eksternal tersebut sebagai berikut :

- a. Lingkungan kerja, berhubungan dengan biologis, kimiawi, psikologis, serta lingkungan kerja fisik. Adanya lingkungan yang bersih dan nyaman untuk para karyawan akan memberikan rasa nyaman untuk para karyawan tersebut saat menyelesaikan tugas-tugas yang telah diberikan. Tetapi, jika di lingkungan kerja terdapat pencahayaan yang kurang memadai, suhu ruangan yang tidak sesuai misalnya terlalu panas atau bahkan terlalu dingin, adanya paparan zat kimia yang berbahaya, maka hal-hal tersebut dapat memberikan kesan yang kurang nyaman bagi para karyawan pada saat mereka menyelesaikan pekerjaannya dan berdampak pada hasil kerja yang tidak sesuai dengan target yang telah diberikan.
- b. Tugas-tugas fisik, yaitu hal-hal yang berkaitan dengan alat tulis kantor (ATK) ataupun alat-alat yang dapat membantu para karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas maupun tanggung jawab yang telah diberikan.
- c. Organisasi kerja. Para karyawan membutuhkan jadwal kerja yang pastinya teratur untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka. Jam kerja, waktu istirahat, jadwal shift kerja, dan waktu pengupahan dapat memberikan kontribusi untuk beban kerja terhadap para karyawan.

2.1.4.3. Indikator Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017:33) indikator dari beban kerja yaitu sebagai berikut :

1. Kondisi Pekerjaan.
Yaitu suatu hal yang mencakup tentang pandangan dari para karyawan mengenai bagaimana kondisi pekerjaan mereka, misalnya seperti bagaimana mereka dapat menyelesaikan hal-hal yang tidak terduga di luar pekerjaan pada saat mereka bekerja.
2. Penggunaan Waktu Bekerja.
Adanya waktu bekerja yang sesuai dengan jam kerja untuk para karyawan dapat membantu mengurangi beban kerja bagi karyawan. Namun, terkadang banyak perusahaan maupun organisasi yang tidak memikirkan jam kerja

yang sesuai dengan jam kerja karyawannya, terkadang memberikan beban kerja yang begitu banyak sehingga para karyawan harus bekerja melewati batas jam kerjanya.

3. Target yang Harus Dicapai.

Setiap perusahaan pasti akan memberikan target pekerjaan kepada karyawannya. Target pekerjaan tersebut akan mempengaruhi beban kerja yang dimiliki oleh karyawan tersebut, semakin sedikit waktu yang diberikan kepada karyawan untuk menyelesaikan target pekerjaan tersebut, maka semakin besar pula beban kerja yang dimiliki para karyawan.

4. Standar Pekerjaan

Suatu perasaan yang dimiliki oleh karyawan atas pekerjaan yang dikerjakannya. Misalnya seperti, perasaan yang muncul mengenai beban kerja yang diberikan oleh atasan yang harus segera diselesaikan dalam waktu yang sudah ditentukan.

2.1.5. Kepuasan Kerja

2.1.5.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang dimiliki oleh seseorang atas pencapaian yang mereka dapat saat bekerja. Pencapaian tersebut misalnya seperti berhasil mencapai target atas beban kerja yang diberikan, lingkungan kerja yang nyaman yang membuat mereka merasa nyaman saat menyelesaikan pekerjaannya, serta mendapat kesejahteraan yang layak dari perusahaan tempat mereka bekerja. Beberapa hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja bagi para karyawan.

Menurut Hamali (2018:203) kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang dikeluarkan oleh para karyawan atas pekerjaan mereka yang menyangkut dengan situasi saat mereka bekerja, berdiskusi dengan sesama karyawan, upah yang mereka dapat saat bekerja, dan hal lainnya yang berhubungan dengan fisik ataupun psikologis mereka.

Menurut Pragiwani (2020) kepuasan kerja merupakan suatu sikap atau perasaan yang dirasakan oleh seseorang atas pekerjaan yang mereka kerjakan ataupun hal lain dari pekerjaannya tersebut.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja ialah sikap dan perasaan yang dimiliki oleh seorang individu yang tercipta atas perasaan senang mereka dengan pekerjaan mereka dan segala sesuatu yang menyangkut dengan pekerjaan mereka yang membuat mereka merasa nyaman dan senang menjalani pekerjaan mereka tersebut, dan juga kepuasan kerja dapat terjadi dengan adanya kesejahteraan yang layak bagi para karyawan yang diberikan oleh pihak perusahaan untuk para karyawannya.

2.1.5.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Afandi (2018:73) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu sebagai berikut :

1. Pemenuhan Kebutuhan.

Kepuasan kerja dapat ditentukan dengan melihat tingkat karakteristik dari pekerjaan tersebut, apakah memberikan suatu kesempatan bagi seorang individu untuk bisa memenuhi kebutuhannya.

2. Perbedaan.

Kepuasan yang dirasakan oleh setiap individu merupakan hal yang dapat memenuhi harapan yang mereka punya. Suatu harapan yang bisa terpenuhi dapat menggambarkan perbedaan atas apa yang diharapkan dengan apa yang didapat oleh seorang individu dari pekerjaannya. Jika harapan yang dimiliki lebih besar dari hasil yang didapat, seseorang pasti akan merasa tidak puas akan hal itu, dan sebaliknya apabila seseorang mendapatkan nilai yang bermanfaat atas hasil dari harapannya, orang tersebut pasti akan merasa puas dan senang.

3. Pencapaian Nilai.

Kepuasan kerja merupakan suatu hasil atau nilai yang dapat dicapai oleh seorang individu atas apa yang mereka dapat saat bekerja.

4. Keadilan.

Setiap individu ingin diberikan perlakuan yang adil dimanapun ia berada, tidak terkecuali di tempat ia bekerja. Keadilan yang diberikan di tempat bekerja tersebut dapat memberikan rasa kepuasan kerja bagi setiap individu.

5. Budaya Organisasi.

Dengan adanya budaya organisasi yang baik di setiap perusahaan, akan memberikan rasa kepuasan kerja bagi karyawannya.

2.1.5.3. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Afandi (2018:82) indikator dari kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut :

1. Pekerjaan.

Pekerjaan yang diberikan dan dikerjakan oleh seorang individu apakah memiliki bagian yang dapat memberikan kepuasan bagi individu tersebut.

2. Upah atau Gaji.

Upah yang diterima oleh seseorang atas pekerjaan yang telah dikerjakannya. Upah merupakan suatu hal yang penting bagi kepuasan kerja karyawan, maka dari itu setiap perusahaan harus memberikan upah yang sesuai untuk para pekerjanya sesuai dengan pekerjaan yang mereka kerjakan.

3. Promosi.

Kebijakan dari perusahaan seperti adanya promosi ini memungkinkan bagi para karyawannya untuk naik jabatan ke jabatan yang lebih tinggi dan lebih baik lagi. Promosi yang diharapkan oleh para karyawan adalah promosi yang dilakukan dengan jujur dan sesuai dengan fakta yang ada tentang bagaimana kinerja yang diberikan oleh karyawan tersebut, sehingga bisa di promosikan oleh perusahaan untuk naik jabatan. Adanya naik jabatan tersebut, dapat memberikan kepuasan kerja bagi karyawan tersebut.

4. Pengawasan.

Adanya pengawasan yang di lakukan oleh atasan serta kemampuan atasan dalam memberikan bantuan kepada karyawannya baik secara teknis maupun dukungan. Bantuan yang diberikan atasan tersebut dapat memberikan kepuasan kerja bagi karyawan.

5. Rekan Kerja.

Adanya dukungan yang diberikan oleh rekan kerja ataupun kelompok kerja dapat memberikan kepuasan kerja untuk para karyawan saat mengerjakan pekerjaannya. Hal tersebut membuat para karyawan merasa dapat diterima serta dibantu saat menyelesaikan pekerjaannya. Adanya suatu kelompok

kerja juga dapat memberikan pengaruh untuk kepuasan kerja karyawan. Dengan adanya rekan kerja yang baik dan saling mendukung satu sama lain dapat menjadi salah satu sumber kepuasan kerja bagi para karyawan.

2.2. Review Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yaitu sekumpulan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh para peneliti yang terdahulu serta terdapat kaitannya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini. Penelitian dengan judul mengenai pengaruh lingkungan kerja, komunikasi, dan beban kerja terhadap kepuasan kerja sudah banyak dilakukan penelitian oleh peneliti terdahulu. Di bawah ini merupakan review dari beberapa hasil penelitian terdahulu, yaitu sebagai berikut :

Penelitian pertama dilakukan oleh Dira et, al (2022). Penelitian ini berjudul Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Grand Mercure Medan Angkasa Hotel. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah stres kerja, komunikasi dan keterlibatan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada grand mercue medan angkasa hotel. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan jenis penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini peneliti menggunakan populasi sebanyak 115 orang karyawan dan menggunakan sampel jenuh berjumlah 115 orang karyawan yang merupakan seluruh karyawan dari grand mercue medan angkasa hotel. Pada penelitian ini metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Pada penelitian ini sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu data primer dan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan metode wawancara, kuesioner, serta observasi. Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, keterlibatan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, serta stres kerja, komunikasi, dan keterlibatan kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan di grand mercue medan angkasa hotel.

Penelitian kedua dilakukan oleh Haryadi et, al (2022). Penelitian ini berjudul Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

PT Timur Jaya Prestasi Cileungsi. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh dari komunikasi dan motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT timur jaya prestasi Cileungsi. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan jenis penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 80 orang karyawan PT timur jaya prestasi Cileungsi. Pada penelitian ini metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Pada penelitian ini sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu data primer yang diperoleh melalui observasi dan angket, serta menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui studi pustaka. Penelitian ini menggunakan aplikasi pengolah data yaitu SPSS versi 22 untuk mengolah data yang didapat dari observasi dan angket. Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada PT timur jaya prestasi memiliki nilai yang cukup baik, serta terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT timur jaya prestasi cileungsi.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Aprillina dan Razak (2021). Penelitian ini berjudul Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Kreasicipta Aksesdasisindo Jakarta. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh dari komunikasi, lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT kreasicipta aksesdasisindo Jakarta. Pada penelitian ini jumlah populasi yang digunakan sebanyak 75 orang dan menggunakan sampel jenuh yang mana seluruh jumlah populasi dijadikan sebagai sampel yang berjumlah 75 orang. Pada penelitian ini metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Pada penelitian ini sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT kreasicipta aksesdasisindo Jakarta. Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, beban kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, serta menunjukkan bahwa komunikasi, lingkungan kerja dan beban kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Penelitian keempat dilakukan oleh Prayekti dan Kris Aji (2022). Penelitian ini berjudul Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT BPR BKK Kebumen (PERSERODA). Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan, pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan, serta untuk mengetahui pengaruh dari kepemimpinan transformasional, lingkungan kerja, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan jenis penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini jumlah populasi yang digunakan sebanyak 200 orang karyawan PT BPR BKK Kebumen (Perseroda) dan menggunakan sampel sebanyak 67 orang karyawan. Pada penelitian ini metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, uji reabilitas, uji validitas, uji asumsi klasik, dan uji deskriptif. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode penyebaran kuesioner yang disebar kepada 67 orang karyawan sebagai responden. Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh dari kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan, lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, dan kompensasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, serta menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional, lingkungan kerja, dan kompensasi secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT BPR BKK Kebumen (Perseroda).

Penelitian kelima dilakukan oleh Edi Siregar dan Vidya Nourma (2022). Penelitian ini berjudul Pengaruh Kompensasi, Komunikasi, dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Pusaka Graha Teknik. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kompensasi, komunikasi, dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT pusaka graha teknik. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan jenis penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini jumlah populasi dan sampel yang digunakan sebanyak 54 orang karyawan PT pusaka graha teknik. Pada penelitian ini metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode

penyebaran kuesioner yang disebar kepada 54 orang karyawan sebagai respondennya. Penelitian ini menggunakan aplikasi pengolah data yaitu SPSS versi 21 untuk mengolah data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner. Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, komunikasi dan beban kerja tidak berpengaruh secara positif dan signifikan, serta menunjukkan bahwa secara simultan kompensasi, komunikasi, dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Pusaka Graha Teknik.

Penelitian keenam dilakukan oleh Pragiwani et, al (2020). Penelitian ini berjudul Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Pola Komunikasi dan Manajemen Konflik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, pola komunikasi, dan manajemen konflik terhadap kepuasan kerja karyawan. Strategi penelitian ini adalah strategi asosiatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei sampel, dimana peneliti membagikan kuesioner untuk mengumpulkan data. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Area Juanda Jakarta berjumlah 60. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat eror (e) = 5%, Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini berjumlah 52 karyawan. Hasil penelitian menunjukkan, pengaruh positif gaya kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,294 atau 29,4% dan signifikan, pengaruh positif pola komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,343 atau 34,3% dan signifikan, pengaruh positif manajemen konflik terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,334 atau 33,4 % dan signifikan.

Penelitian ketujuh dilakukan oleh Muhammad et, al (2022). Penelitian ini berjudul *The Impact of Working Environment on Employees Job Satisfaction : A Case Study of Private Schools in Peshawar City, Pakistan*. Penelitian ini didasarkan pada menemukan dampak lingkungan kerja pada kepuasan pekerjaan dalam kasus guru-guru sekolah swasta di Peshawar city. Lingkungan kerja mencakup semua faktor yang hadir di tempat kerja dan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Contoh populasi meliputi 200 karyawan yang bekerja sebagai guru di

sekolah swasta Peshawar. Responden dipilih berdasarkan teknik berbasis yang tepat. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner. Data dianalisis melalui frekuensi dan analisis regresi. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa lingkungan kerja mereka efektif, mendukung, dan positif, yang membantu meningkatkan tingkat kepuasan kerja mereka. Analisis regresi menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh langsung pada tingkat kepuasan pekerjaan. Hasilnya signifikan dan konsisten dengan studi sebelumnya.

Penelitian kedelapan dilakukan oleh Jasinski et, al (2021). Penelitian ini berjudul *Workload, Job Satisfaction and Occupational Stress in Polandia Midwives Before and During The Covid-19 Pandemic*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan, menjelaskan, dan membandingkan hubungan antara beban kerja, kepuasan kerja, dan tingkat stres kerja di kalangan bidan polandia yang bekerja sebelum dan selama COVID-19. Penelitian ini dilakukan dalam dua tahap di fasilitas kesehatan masyarakat. Tahap pertama berlangsung antara bulan maret dan agustus 2018 sebelum penyebaran penyakit dan tahap kedua pada bulan februari 2021. Secara keseluruhan, 133 bidan bekerja sebelum COVID-19 pandemi dan 92 bidan yang bekerja selama pandemi itu disurvei. Analisis menyingkapkan bahwa selama pandemi itu, infeksi dan beban kerja SARS-CoV-2 merupakan pertanda positif terhadap stres di tempat kerja. Para bidan yang bekerja selama pandemi mengalami tingkat stres kerja yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan periode sebelum pandemi. Kepuasan kerja ternyata menjadi pertanda negatif stres dalam kedua kelompok, dan untuk memperantarai korelasi antara beban kerja dan stres kerja. Pengaruh positif kepuasan kerja untuk mengatasi stres lebih kuat dalam kelompok yang bekerja selama pandemi. Beban kerja meningkat, dan kepuasan kerja berkurang, tingkat stres kerja dalam kedua kelompok bidan. Pandemi COVID-19, secara langsung dan tidak langsung, meningkatkan tingkat stres kerja para bidan, dan memperkuat korelasi negatif antara beban kerja dan kepuasan kerja. Hasilnya meneguhkan peran penting dari kondisi kerja dalam membentuk tingkat stres yang dibuat-buat.

Penelitian kesembilan dilakukan oleh Anasi (2020). Penelitian ini berjudul *Perceived Influence of Work Relationship, Workload and Physical Work Environment on Job Satisfaction of Librarians in South West, Nigeria*. Tujuan

penelitian ini adalah untuk menyelidiki pengaruh gabungan dari hubungan kerja, beban kerja dan lingkungan kerja fisik pada kepuasan kerja pustakawan di barat daya, Nigeria. Dia belajar menggunakan desain survei deskriptif. Teknik multistage sampling digunakan untuk studi ini. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner yang terstruktur sendiri, dan total 102 pustakawan akademis menanggapi kuesioner itu. Statistik yang deskriptif dan tidak pasti digunakan untuk analisis data. Hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan linear yang signifikan antara hubungan kerja, beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja. Di antara variabel yang diperiksa, beban kerja bukan merupakan pertanda signifikan statistik kepuasan kerja pustakawan, tetapi hubungan kerja dan lingkungan kerja secara statistik memiliki efek relatif signifikan secara statistik pada kepuasan kerja pustakawan.

2.3. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian

2.3.1. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Lingkungan kerja merupakan hal yang cukup penting untuk dipertimbangkan oleh para karyawan dalam memilih suatu pekerjaan. Adanya lingkungan kerja yang nyaman serta memiliki suasana yang baik dan kondusif dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam mengerjakan pekerjaan serta mereka akan memberikan kinerja terbaik mereka untuk perusahaan. Apabila karyawan telah merasa nyaman dengan lingkungan kerjanya, hal tersebut dapat memberikan kepuasan kerja bagi karyawan tersebut.

Lingkungan kerja menjadi salah satu pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan juga diperkuat sebagaimana dalam jurnal penelitian yang diteliti oleh Aprillina dan Razak (2021) yang mana dalam jurnal penelitian tersebut menyatakan hasil bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kreasicipta Aksesdasisindo Jakarta. Begitu juga dalam jurnal penelitian yang diteliti oleh Bahagia dan Nur Fadilla (2021) menyatakan hasil dari lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Razza Prima Trafo Medan. Dengan adanya lingkungan kerja yang semakin nyaman dan kondusif dapat memberikan kepuasan kerja bagi para karyawan.

2.3.2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Suatu komunikasi menjadi hal yang cukup penting yang harus selalu dijaga baik oleh setiap orang, begitu juga bagi para karyawan. Komunikasi yang berjalan dengan baik akan memberikan hubungan yang baik juga antar individu maupun hubungan kerja bagi karyawan dengan sesama rekan kerjanya ataupun para karyawan dengan atasan mereka. Apabila komunikasi sudah berjalan dengan baik maka hubungan pekerjaan pun akan berjalan dengan baik, dan hal tersebut dapat memberikan kepuasan kerja bagi karyawan.

Komunikasi menjadi salah satu pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan juga diperkuat sebagaimana dalam jurnal penelitian yang diteliti oleh Dira et, al (2022) yang mana dalam jurnal penelitian tersebut menyatakan hasil bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Grand Mercure Medan Angkasa Hotel. Begitu juga dalam jurnal penelitian yang diteliti oleh Haryadi et, al (2022) menyatakan hasil dari komunikasi yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Timur Jaya Prestasi Cileungsi.

2.3.3. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Beban kerja menjadi hal yang cukup berpengaruh bagi kepuasan kerja karyawan. Apabila pekerjaan yang diberikan kepada karyawan begitu banyak dan melebihi kapasitas dari karyawan tersebut, maka pekerjaan tersebut akan menjadi beban kerja bagi para karyawan. Terlebih lagi, jika pekerjaan yang diberikan harus diselesaikan dengan waktu yang singkat, hal tersebut akan membuat karyawan menjadi terburu-buru dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut dan akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan. Jika beban kerja yang diberikan kepada karyawan dan waktu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas tersebut sesuai, maka karyawan tidak akan terburu-buru dalam mengerjakannya dan akan memberikan hasil yang terbaik, hal tersebut dapat menjadi kepuasan kerja bagi karyawan.

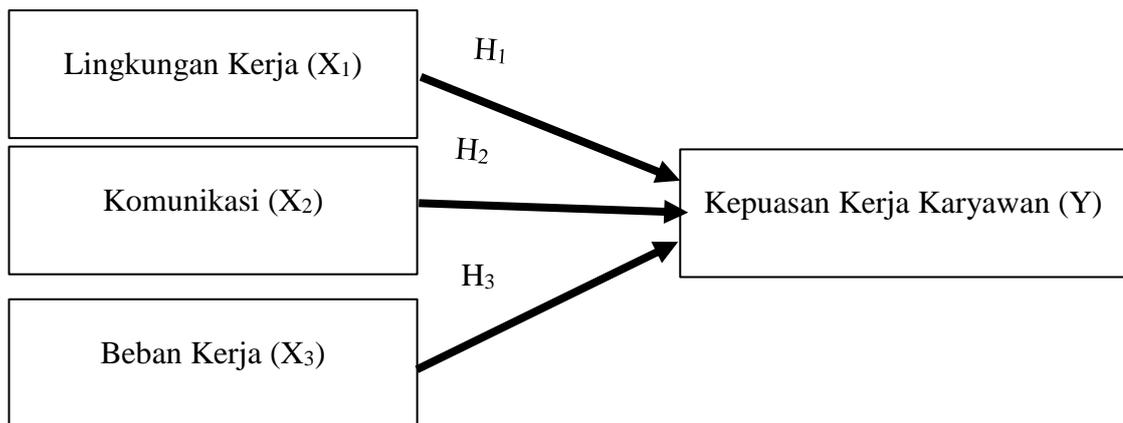
Beban Kerja menjadi salah satu pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan juga diperkuat sebagaimana dalam jurnal penelitian yang diteliti oleh Aprillina dan Razak (2021) yang mana dalam jurnal penelitian tersebut menyatakan hasil bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap

kepuasan kerja karyawan PT Kreasicipta Aksesdasisindo Jakarta. Begitu juga dalam jurnal penelitian yang diteliti oleh Ryani Dhyana et al (2019) menyatakan hasil dari beban kerja memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

2.4. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual adalah gambaran atau ilustrasi yang memberikan gambaran suatu hubungan antara variabel dalam penelitian ini, terdapat variabel bebas (independen) yaitu variabel Lingkungan Kerja (X_1), Komunikasi (X_2), dan Beban Kerja (X_3), lalu terdapat variabel terikat (dependen) yaitu variabel Kepuasan Kerja (Y). Berikut ini kerangka konseptual pada penelitian ini dengan topik pembahasan Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual



Keterangan :

Variabel Independen

X_1 : Lingkungan Kerja

X_2 : Komunikasi

X_3 : Beban Kerja

Variabel Dependen

Y : Kepuasan Kerja

2.5. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis yaitu suatu hasil yang masih bersifat sementara atau bisa juga dikatakan sebagai dugaan dari hasil suatu penelitian yang nantinya perlu dibuktikan kembali kebenarannya atas hasil tersebut. berdasarkan permasalahan yang ada pada penelitian ini, berikut hipotesisnya :

H₁ : Diduga Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Matahari *Department Store* Lippo Plaza Kramat Jati

H₂ : Diduga Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Matahari *Department Store* Lippo Plaza Kramat Jati

H₃ : Diduga Beban Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Matahari *Department Store* Lippo Plaza Kramat Jati