

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Riset terdahulu ini jadi salah satu referensi pengarang dalam melaksanakan riset alhasil pengarang bisa memperkaya filosofi yang dipakai dalam menelaah riset yang dicoba. Dari riset terdahulu, pengarang tidak menciptakan riset dengan kepala karangan yang serupa semacam kepala karangan riset pengarang. Tetapi pengarang mengangkut sebagian riset selaku rujukan dalam memperkaya materi amatan pada riset pengarang.. selanjutnya ialah periset terdahulu berbentuk sebagian harian terpaut dengan riset yang dicoba pengarang pada tabel 2.1 sebagai berikut.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Penulis/ Peneliti	Judul penelitian	Variabel	Alat analisis	Hasil penelitian
1	(Sugiono and Lumban Tobing, 2021)	"Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja serta dampaknya terhadap Kinerja karyawan"	X1: Kepemimpinan X2: Budaya organisasi X3: Komunikasi Y1: Kepuasan kerja Y2: Kinerja	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	"Hasilnya menunjukkan bahwa 1) Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Komunikasi berpengaruh positif langsung terhadap Kepuasan Kerja. 2) Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Komunikasi berpengaruh positif atau tidak langsung terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. 3) Kepuasan Kerja secara parsial memediasi pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Komunikasi terhadap

---

				kinerja pegawai. 4) Kepemimpinan merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Kepuasan kerja yang meningkat akan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai."
2	(Diana, Ahmad and Wahidy, 2020)	"Pengaruh Motivasi Kerja dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja guru"	X1: Motivasi Kerja X2: Komunikasi Interpersonal Y: Kinerja	korelasi dan regresi ganda. "bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru, komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh terhadap kinerja guru, motivasi kerja dan komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja guru di SMP Negeri 1 Prabumulih."

- 3 (NABILA HUSNA, ROSINTA ROMAUL I SITUME ANG, ATHAYA AGNEZKA, 2021) "Pengaruh Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Putra Jaya Propita"
- X1: Disiplin kerja  
X2: Kepuasan kerja  
X3: Komunikasi  
Y: Kinerja
- Teknik sampling jenuh
- "Implementasi pada penelitian ini dapat menjadi pertimbangan untuk memperhatikan disiplin, kepuasan dan komunikasi yang terjadi di perusahaan dan dampaknya terhadap kinerja karyawan."
- 4 (Marpaung *et al.*, 2020) "Pengaruh Komunikasi, Pelatihan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Globelink Sea And Air Freight Indonesia"
- X1: Komunikasi  
X2: Pelatihan  
X3: Kepuasan Kerja  
Y: Kinerja
- Regresi linier berganda
- "Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan, pengembangan karir dan kepuasan kerja simultan dan parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 34,8%."
- 5 (Ritonga, 2020) "Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Guru Di"
- X1: Komunikasi Interpersonal  
X2: Gaya kepemimpinan  
X3: Budaya organisasi
- Totally Sampling.*
- "Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, jumlah populasi dan sampel sama yaitu 68 orang, menggunakan metode *Totally Sampling*. Terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal terhadap kinerja guru. sebesar

	Man 2 Model		Y: Kinerja		29,3%. Terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kinerja guru sebesar 71,0 %. Terdapat pengaruh positif dan signifikan gaya kepemimpinan terhadap kinerja guru sebesar 70,9%. Terdapat pengaruh positif dan signifikan anatara komunikasi interpersonal, budaya organisasi, gaya kepemimpinan secara bersama-sama terhadap kinerja guru sebesar 78,9%."
6	(Barasa <i>et al.</i> , 2018)	"Determinants Of Job Satisfaction And It's Implication On Employee Performance Of Port Enterprises In Dki Jakarta"	X1: Job satisfaction X2: Implication Y: Performance	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	"The results showed: (1) There is positive influence and significant work competence to job satisfaction of employees in Port Enterprises DKI Jakarta. (2) There is positive and significant influence of work motivation on job satisfaction of employees. (3) There is a positive and significant influence of organizational culture on employee job satisfaction, where more dominant variable affecting job satisfaction is a variable Competence. (4) There are positive and significant influence of work competence, work

motivation and organizational culture together to job satisfaction of employees. (5) There is a positive and significant influence of work competence on employee performance. (6) There is a positive and significant influence of work motivation on employee performance. (7) There is a positive and significant influence of organizational culture on the performance of employees. (8) There is a positive influence and significant job satisfaction on the performance of employees. (9) There are positive and significant influence of work competence, work motivation, organizational culture and job satisfaction together to employee performance, where more dominant variable affecting employee performance is a variable Job satisfaction."

- |   |                               |  |   |  |  |
|---|-------------------------------|--|---|--|--|
| 7 | (Jovita <i>et al.</i> , 2020) | Effect Of Job Satisfaction, Supervision And Communication On | X1 : Job satisfaction<br>X2 : Supervision<br>X3 : Communication | used are validity and reliability tests and multiple linear regression | "The results showed that partially stated job satisfaction, supervision and communication had a significant effect on employee performance. Simultaneously stated that job satisfaction, |
|---|-------------------------------|--|---|--|--|

- |   |   |  |  |   |  |
|---|---|--|--|---|--|
|   |   | Employee Performance At Pt. Lautan Benua Nusantara Indonesia   | Y : Performance  | analysis.                                 | supervision, and communication have a significant effect on employee performance."   |
| 8 | (Kertiriasi h, Sujana and Suardika, 2018) | "The Effect Of Leadership Style To Job Satisfaction, Employee Engagement And Employee Performance (Study At Pt. Interbat, Bali, Nusra, And Ambon)" | X1 : Leadership style<br>X2 : Job satisfaction<br>Y1 : Employee engagement<br>Y2 : Performance | <i>structural equation modeling</i> (SEM) | "From the research result, it is found that leadership style has positive and significant effect to job satisfaction, leadership style has no significant effect on employee engagement, leadership style has no significant effect on employee performance, but leadership style will affect employee's work through work mediation and employee engagement, job satisfaction positive and significant impact on employee engagement, employee engagement has a positive and significant impact on employee performance and employee engagement has a positive and significant impact on employee performance." |
| 9 | (Al-Ali <i>et al.</i> , 2019)             | "The Mediating Effect Of Job Happiness   | X1: Job satisfaction<br>X2: Performance  | <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) | "Results show that job happiness plays a mediating role between job satisfaction and employee performance and  |

		On The Relationship Between Job Satisfaction And Employee Performance And Turnover Intentions: A Case Study On The Oil And Gas Industry In The United Arab Emirates"	X3: Job happiness Y: turnover intention		turnover intention. These findings may guide the implementation of policies by human resources or other organization managements in the UAE Oil and Gas industry. For instance, they may use job happiness (mental well-being) as a predictor of employee behaviors and then formulate recruitment policies that will help maintain employee happiness and satisfaction, thereby helping in employee retention."
10	(Prayogi, Lesmana and Siregar, 2019)	The Influence Of Communication And Work Employee Performance Discipline	X1: Communication X2: Work employee Y: Performance	multiple linear regression	"The approach in this study is associative by looking at their relationship or influence between independent variables and the dependent variable. The number of samples in this study amounted to 74 respondents who are employees of PDAM Tirtanadi North Sumatra Province. The results of this study partially communications positive and significant effect on the

---

performance of employees  
with  $t_{count} > t$

table ( $2.556 > 1.665$ ),  
work discipline partially  
also positive and

significant effect on  
employee performance  
 $t_{count} > t_{table}$  ( $5.327 >$

$1.665$ ) and simultaneous

communication and  
discipline work has

a positive effect on  
employee performance  
 $F_{count} > F_{table}$  ( $78.520 >$

$3.12$ )"

---

*Sumber : data sekunder februari 2022*

## **B. Teori dan Kajian pustaka**

### **1. Kepuasan kerja**

Kepuasan emosional terhadap suatu pekerjaan berasal dari tuntutan, cita-cita, dan dorongan kerja. Orang mengalami keadaan emosional yang berbeda ketika mereka merasa senang, puas atau tidak puas dengan pekerjaan mereka. Keadaan ini kompleks dan di luar pemahaman kebanyakan orang. Kepuasan kerja adalah perasaan puas yang diperoleh seorang pekerja ketika mereka memiliki interaksi yang menguntungkan dengan rekan kerja mereka dan kondisi pekerjaan. Hal ini juga berkaitan dengan persepsi pribadi pekerja tentang pekerjaan



dan hubungan kerja. Orang juga mengalami kepuasan dari penghargaan atas prestasi, memecahkan masalah pekerjaan yang berkaitan dengan kesejahteraan fisik atau mental, atau beradaptasi dengan situasi sosial baru di tempat kerja.

Desilia Purnama Dewi, lulusan universitas 2019, menggambarkan emosi positif terhadap pekerjaan seseorang sebagai kepuasan kerja. Dia menyatakan bahwa emosi ini adalah keadaan menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dialami pekerja. Akibatnya, tingkat kepuasan kerja yang tinggi mencerminkan sikap positif pekerja terhadap pekerjaan mereka dan kesulitan yang mereka hadapi di tempat kerja mereka. Tidak memahami tingkat kepuasan kerja menyebabkan sikap dan perilaku negatif. Jika karyawan tidak mencapai kepuasan, mereka tidak akan pernah sehat secara psikologis. Hal ini dapat menyebabkan masalah mental dan kurangnya motivasi jika mereka tidak dapat bekerja dengan baik tanpa frustrasi, atau jika mereka dapat melakukan tugas mereka lebih baik daripada karyawan lain.

a. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut (Huda, 2020) antara lain :

1) Faktor psikologik

Ialah aspek yang berkaitan dengan kebatinan pegawai yang mencakup atensi, ketentrangan dalam kegiatan, tindakan terhadap kegiatan, kemampuan serta ketrampilan.

2) Faktor sosial

ialah aspek yang berkaitan dengan interaksi social baik antara sesama pegawai, dengan atasannya, ataupun pegawai yang berlainan tipe profesinya.

3) Faktor fisik

ialah aspek yang berkaitan dengan situasi fisik kawasan kegiatan serta situasi raga pegawai, mencakup tipe profesi, pengaturan durasi kegiatan serta durasi rehat, perkakas kegiatan, kondisi ruangan, temperatur pencerahan, alterasi hawa, situasi kesehatan pegawai, usia serta serupanya.

4) Faktor finansial

ialah aspek yang berkaitan dengan agunan dan keselamatan pegawai yang mencakup sistem serta besarnya pendapatan, agunan social, macam-macam bantuan, sarana yang diserahkan, advertensi serta serupanya.

b. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja adalah :

- 1) Kebijakan perusahaan
- 2) Supervisor
- 3) Kondisi kerja
- 4) Gaji

Bersumber pada ide ini, pegawai merasa puas dengan profesinya bila tidak ada perbandingan ataupun antagonisme antara apa yang mereka mau serta apa yang sesungguhnya mereka rasakan. Ada tingkatan kebahagiaan yang lebih besar kala perkata yang mereka rasakan serta bagikan lebih besar dari yang mereka pikirkan. Kebalikannya, bila realitas yang dialami lebih kecil dari yang mereka taksir, sehingga terjalin ketidakpuasan pegawai terhadap profesi itu.

c. Teori Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja ialah perihal yang berkarakter perseorangan. Tiap orang mempunyai tingkatan kebahagiaan yang berbeda- beda cocok dengan sistem serta nilai yang legal pada dirinya. Ada 4 pendekatan teoritis yang mangulas hal kepuasan kerja, menurut (Huda, 2020) yaitu :

1) *Fulfillment theory*

Filosofi fulfillment merupakan filosofi mengenai kepuasan kerja yang awal kali dibesarkan. Bagi filosofi ini kepuasan kerja ialah refleksi dari profesi yang memberikan nilai positif.

2) *Equity theory.*

Menurut teori ekuitas, emosi orang bergantung pada persepsi mereka tentang keandalan. Salah satu cara mereka dapat membandingkan diri mereka dengan orang lain dalam posisi yang sama adalah melalui prinsip kesetaraan. Teori ini

menyatakan bahwa orang merasa puas atau tidak puas tergantung pada apakah mereka percaya bahwa mereka memiliki masukan, keluaran, dan pembandingan yang dapat diandalkan. Ketika berbicara tentang kontribusi karyawan, orang sering merujuk pada informasi baru yang mereka peroleh melalui pendidikan, pengalaman, atau pelatihan khusus. Hasil adalah manfaat yang dirasakan karyawan dari pekerjaan mereka: gaji yang lebih tinggi, akses yang lebih luas ke peluang baru, dan sebagainya. Dan perbandingan dibuat dengan seseorang di masa lalu, seseorang di perusahaan lain, atau bahkan dengan diri sendiri. Karyawan mempertimbangkan rasio input-output karyawan lain ketika mempertimbangkan hasil mereka sendiri. Jika mereka berpikir rasio karyawan lain adil, mereka merasa puas.

### 3) *Disprepancy theory*

Pada *disprepancy theory*, kepuasan kerja diukur melewati beda antara apa yang sepatutnya dialami dengan realitas yang dialami. Seorang hendak merasa puas apabila tidak ada perbandingan antara yang di idamkan dengan anggapan atas realitas, sebab batasan minimal yang di idamkan sudah dipenuhi.

### 4) *Two-factor theory*

Dua faktor harus dipertimbangkan ketika mempertimbangkan teori. Teori-teori tersebut berfokus pada teori dua faktor oleh

Herzberg, yang menyatakan bahwa sikap orang terhadap pekerjaan datang dalam 2 kategori: motivator dan hygienizers. Motivator berasal dari prestasi, tanggung jawab dan pekerjaan itu sendiri. Di sisi lain, higienizer berasal dari pengakuan, gaji, dan aspek pekerjaan lainnya. Menambahkan faktor ini mengarah pada kepuasan, tetapi menghapusnya tidak selalu mengarah pada ketidakpuasan. Disastifiers adalah faktor yang menyebabkan ketidakpuasan; ini termasuk gaji, kebijakan dan administrasi organisasi, hubungan karyawan dan kondisi kerja. Menambahkan faktor ini membuat orang bahagia, tetapi tidak selalu membuat mereka puas karena itu tidak mengarah pada kepuasan. Semangat kerja merupakan komponen penting ketika mempertimbangkan kepuasan hidup. Pemeliharaan yang baik dari tenaga kerja sangat penting untuk menjaga semangat kerja. Karyawan yang puas lebih menyukai pekerjaan mereka daripada tidak disukai; Namun, ini dapat dikatakan dengan cara yang sederhana. Operasi perusahaan dapat dipengaruhi oleh seberapa termotivasi karyawan. Jika mereka tidak puas dengan pekerjaan mereka, mereka akan menurunkan tingkat motivasi mereka dan cenderung terlambat atau tidak masuk kerja.

d. Indikator kepuasan kerja

Menurut (Priansa, 2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja meliputi 9 (sembilan) aspek yakni:

- 1) Gaji
- 2) Promosi
- 3) Supervisi
- 4) Tunjangan tambahan
- 5) Penghargaan
- 6) Prosedur dan peraturan kerja
- 7) Rekan kerja
- 8) Pekerjaan itu sendiri
- 9) Komunikasi

## 2. **Komunikasi *Interpersonal***

Saat bertukar informasi atau pesan antara komunikator dan penerima, orang dapat bertukar informasi secara langsung maupun tidak langsung melalui media. Komunikator adalah orang yang mengirim pesan, dan penerima adalah orang yang menerimanya. Meskipun orang dapat bertukar pesan di antara mereka sendiri dan secara tidak langsung melalui media, mereka juga dapat bertukar pesan secara langsung tanpa menggunakan media. Pakar komunikasi dari seluruh dunia menggunakan berbagai definisi ketika membahas komunikasi antarpribadi. Muhammad Busro, seorang ahli komunikasi, memberikan salah satu definisi yang paling umum untuk subjek ini. Dikatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah percakapan tatap muka yang terorganisir antara dua orang atau lebih.

Muhammad Busro, seorang ahli komunikasi, menyatakan bahwa komunikasi dua arah hanya dapat dilakukan ketika kedua belah pihak menerima dan mengirim pesan. Sebelum ini terjadi, komunikasi adalah satu arah dan tidak dapat dianggap dua arah.

a. Faktor-Faktor yang memengaruhi komunikasi Ada dua faktor yang mempengaruhi komunikasi, ialah aspek dari pihak sender ataupun diucap pula komunikator, serta aspek dari pihak receiver ataupun komunikan.

1) Faktor dari pihak *sender* atau komunikator

Keahlian, tindakan, sender, alat saluran yang dipakai. Selaku pengirim informasi, ilham, informasi, catatan, komunikator butuh memahami cara-cara penyampaian, baik dengan cara tercatat ataupun perkataan. Tindakan komunikator amat mempengaruhi terhadap komunikan. Kesombongan dalam komunikasi bisa menyebabkan informasi yang diserahkan hendak ditolak oleh komunikan. Begitu pula dalam penyampaian catatan yang terkesan ayal bisa menimbulkan ketidakpercayaan terhadap informasi catatan yang di informasikan. Komunikator yang tidak memiliki keahlian dalam mengantarkan catatan pula hendak menimbulkan catatan yang di informasikan tidak diperoleh oleh komunikan dengan cara sempurna. Dampak yang terjalin merupakan catatan tidak bisa dilaksanakan, misi penyampaian catatan tidak berhasil,

komunikator jadi marah, serta komunikan jadi salah menyambut catatan itu.

2) Faktor *receiver* atau komunikan

Keahlian, tindakan, wawasan, serta alat saluran yang dipakai. Keahlian komunikan dalam mengikuti serta membaca catatan amat berarti. Catatan yang diserahkan hendak bisa dengan gampang dipahami dengan baik bila komunikan memiliki keahlian mengikuti serta membaca. Tindakan komunikan yang mempengaruhi terhadap daya guna komunikasi misalnya tindakan apriori, menyepelkan, serta mencurigai kurang baik terhadap komunikator. Komunikan wajib pula sanggup membaca aksent catatan, walaupun catatan itu di informasikan dalam wujud catatan, alhasil tidak terjalin kandas mengerti (salah mengerti). Miskomunikasi yang terjalin dalam bahasa tulis sebab komunikan tidak sanggup membaca isi catatan cocok dengan aksent yang sepatutnya dicoba.

b. Dalam suatu kelompok komunikasi yang baik amat diperlukan, supaya pendapatan tujuan-tujuan kelompok terkabul. Ada sebagian fungsi komunikasi, ialah:

- 1) Komunikasi berfungsi sebagai pengendali perilaku organisasi.
- 2) Komunikasi berfungsi untuk membangkitkan motivasi pegawai.
- 3) Komunikasi berperan sebagai pengungkapan emosi.



- 4) Komunikasi berfungsi selaku estimasi dalam pengumpulan ketetapan dimana komunikasi memberikan informasi yang dibutuhkan orang serta golongan untuk mengutip suatu ketetapan dengan penyajian data untuk mengidentifikasi serta memperhitungkan bermacam pengganti ketetapan Sopiah (dalam Didi Wandu, Iyah Asriyah, 2019)
- c. Menurut (Muhammad, 2011), ada beberapa indikator komunikasi, ialah:
- 1) Keterbukaan (*openness*)  
tindakan jujur, rendah hati, serta seimbang di dalam menyambut opini orang lain.
  - 2) Empati (*empathy*)  
Daya untuk menguasai perasaan orang lain serta kemampuan untuk menaruh diri dalam kondisi orang lain.
  - 3) Dukungan (*support*)  
Suatu wujud kenyamanan, atensi, apresiasi, atau dorongan yang diperoleh orang dari orang yang berarti, baik dengan cara perorangan ataupun golongan.
  - 4) Rasa positif (*positiveness*)  
Bersikap positif baik kala mengemukakan opini ataupun buah pikiran yang berlawanan ataupun buah pikiran yang mensupport, sebab rasa positif itu telah dengan sendirinya mensupport cara penerapan komunikasi yang efisien.

5) Kesamaan (*equality*)

sedia menyambut bagian komunikasi lain serupa ataupun sebanding.

3. **Kinerja**

Efisiensi kerja dicapai melalui upaya seorang karyawan atau sekelompok karyawan; mereka diakui dan dihargai sesuai dengan posisi yang mereka pegang. Prestasi kerja karyawan mengarah pada prestasi kerja yang lebih besar, yang meliputi kuantitas, kualitas, lamanya dan frekuensi jam kerja; sikap kooperatif terhadap rekan kerja juga patut mendapat pengakuan.

Kinerja adalah kerja yang dilakukan seseorang untuk memenuhi standar pekerjaan. Standar-standar ini memberi tahu seorang pelaku tugas spesifik apa yang harus mereka selesaikan untuk mencapai tujuan mereka. Standar pekerjaan menentukan apa yang dibutuhkan oleh pekerjaan tertentu.

Para ahli percaya keanggotaan di perusahaan adalah kunci untuk sebagian besar pekerjaan. Inilah sebabnya mengapa banyak ahli percaya mendefinisikan kinerja karyawan adalah pekerjaan tersulit bagi seorang karyawan.

a. Adapun Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut (Adamy, 2016) bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

1) *Barriers*

Seluruh sesuatu lingkungan pegawai di tempat ia bertugas yang bisa menolong ataupun pengaruhi cara bekerjanya, ilustrasinya perlengkapan, perkakas, keuangan, informasi, cerita profesi pegawai serta serupanya.

2) *Performance Expectations*

Berhubungan dengan apakah standar kemampuan telah dikenal oleh para pegawai dengan tutur lain apakah standar kemampuan yang diharapkan oleh industri telah dikomunikasikan dengan para pegawai.

3) *Conssequence*

Berhubungan dengan gimana aksi industri terhadap para pegawai yang berkinerja kurang baik ataupun kebalikannya terhadap pegawai yang berkinerja baik, serta apakah aksi yang dicoba oleh industri itu memanglah pas untuk dicoba serta cocok dengan waktunya.

4) *Feedback*

Berhubungan dengan informasi yang didapat pegawai bertepatan dengan kinerjanya. Informasi itu berawal dari pimpinan pegawai.

5) *Knowledge/skill* dan *Individual Abilities*

Berhubungan langsung dengan pegawai itu, apakah pegawai mempunyai daya dalam melaksanakan profesi yang ditugaskan kepadanya yang pada kesimpulannya bisa pengaruhi kemampuan pegawai itu.

b. Indikator Kinerja

Menurut (Bangun, 2012) untuk mengukur kinerja terdapat beberapa indikator yang digunakan yaitu :

1) Jumlah Pekerjaan

Format ini membuktikan jumlah profesi yang diperoleh orang ataupun golongan selaku persyaratan yang jadi standar profesi.

2) Kualitas Pekerjaan

Tiap pegawai dalam industri wajibenuhi persyaratan khusus untuk bisa membuahkkan profesi sesuai mutu yang dituntut suatu profesi spesifik.

3) Ketepatan Waktu

Tiap profesi mempunyai karakter yang berlainan, untuk tipe profesi khusus wajib dituntaskan tepat waktu, sebab mempunyai ketergantungan atas profesi yang lain.

4) Kehadiran

Suatu tipe profesi khusus menuntut kedatangan pegawai dalam mengerjakannya sesuai durasi yang ditetapkan.

5) Kemampuan Kerja Sama

Tidak seluruh profesi bisa dituntaskan satu orang pegawai saja. Untuk tipe profesi khusus bisa jadi wajib dituntaskan oleh 2 orang pegawai ataupun lebih, alhasil menginginkan kerja serupa dampingi pegawai amat diperlukan.

### **C. Hubungan antar Variabel**

#### **1. Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja**

Kepuasan kerja merupakan tindakan penuh emosi ataupun perasaan yang mengasyikkan serta menyayangi profesinya. Tindakan ini dicerminkan oleh akhlak kerja, ketertiban, serta hasil kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam profesi, luar profesi, serta campuran dalam serta luar profesi. Hasibuan (dalam Wijaya, 2018)

Kemampuan pegawai diduga baik bila kepuasan kerja yang dirasakan pekerja pula bertambah. Dengan tutur lain, kemampuan pegawai yang baik bisa dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Oleh sebab itu, kepuasan kerja di industri amat berarti untuk menaikkan Kemampuan pegawai. Kepuasan kerja bisa diklaim dalam wujud pendapatan utama, ganti rugi, bonus, dan hubungan kerja dan lain-lain.

#### **2. Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja**

Komunikasi yang baik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Komunikasi yang baik ditandai dengan pemahaman akan

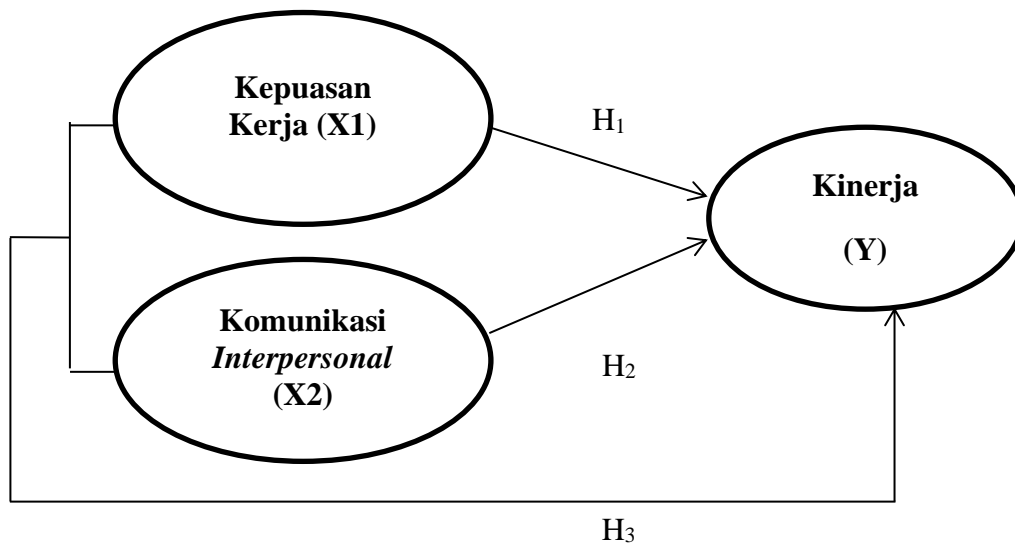
pentingnya pengirim dan belum tentu kesepakatan antara banyak pihak. Komunikasi yang baik dan efektif dapat meningkatkan kinerja karyawan. Pada dasarnya kegiatan yang ada membutuhkan komunikasi, dan komunikasi yang baik dapat membantu meningkatkan kreativitas dan semangat kerja karyawan masing-masing.

### 3. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja

Komunikasi hendak pengaruhi kepuasan kerja pegawai, sebab bila terangkai komunikasi yang baik antara pegawai serta pimpinan sehingga pegawai hendak jadi lebih puas. bagi Novita et al. (dalam Hermawan and Suwandana, 2019) mengemukakan komunikasi efisien antara pimpinan serta anak buah amat mempengaruhi terhadap kepuasan kerja pegawai. Berikutnya ada akibat langsung dari karakter orang, komunikasi yang efisien serta kepuasan kerja terhadap kemampuan karyawan.

#### **D. Kerangka Konseptual**

Berdasarkan yang telah dijelaskan dalam kajian pustaka mengenai kepuasan kerja, komunikasi dan kinerja, maka digambarkan dalam riset ini suatu kerangka abstrak yang bisa diamati pada ilustrasi dibawah, yakni sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

### **E. Perumusan Hipotesis**

Bersumber pada kerangka pikir diatas bisa disimpulkan kalau asumsi sementara ataupun Anggapan merupakan selaku selanjutnya:

H<sub>1</sub>: Kepuasan kerja berpengaruh terhadap Kinerja driver GoTo di kota Samarinda.

H<sub>2</sub>: Komunikasi *Interpersonal* berpengaruh terhadap Kinerja driver GoTo di kota samarinda.

H<sub>3</sub>: Kepuasan Kerja dan Komunikasi *Interpersonal* berpengaruh terhadap kinerja driver GoTo di kota Samarinda.