

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kinerja

2.1.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja karyawan adalah suatu hasil yang dikerjakan seseorang dan dapat dinilai tingkat penilaian kerja yang dicapai, namun kinerja perusahaan akan sangat menentukan unsur karyawan karena itu untuk mengukur kinerja suatu perusahaan sebaiknya diukur dalam tampilan kerja dari karyawannya. Adapun pengertian kinerja yang dikemukakan oleh (Siswanto, 2019) adalah prestasi yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepada seorang karyawan.

Sedangkan menurut (Sagala, 2016) kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja dan target kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Kemampuan dan keterampilan seseorang dalam bekerja merupakan sebagian satu kesatuan yang disebut dengan kinerja. Namun menurut (Sutrisno, 2016) kinerja merupakan kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan.

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu perusahaan, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan, keahlian dan keterampilan dalam bekerja tapi juga dipengaruhi oleh semangat kerjanya.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut (Mangkunegara, 2015) adalah sebagai berikut:

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmani). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan memanfaatkan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

2. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan

kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Dari pendapat di atas dapat dijelaskan, bahwa faktor individu dan faktor lingkungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. “Kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi pekerja”. Apabila kinerja tiap individu atau pegawai baik, maka diharapkan kinerja perusahaan akan baik pula.

2.1.1.3 Indikator-Indikator Kinerja

Menurut (Alias dan Serang, 2018) indikator dari kinerja adalah sebagai berikut:

1. Time Standards

Standar waktu merupakan manajemen waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

2. Productivity Standards

Standar produktivitas adalah bekerja untuk mendapatkan hasil yang semaksimal mungkin.

3. Cost standards

Standart biaya adalah mengendalikan biaya dengan cara memotivasi karyawan

4. Quality standards

Standar kualitas adalah usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

5. Behavioral standards

Standar perilaku sebagai upaya untuk meningkatkan masa pelayanan

2.1.2 Kepemimpinan

2.1.2.1 Pengetian Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah suatu upaya seorang pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya sehingga mampu bekerja dengan baik untuk mencapai tujuan organisasi. Adapun pendapat para ahli menurut (Dinda, 2018) mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah perasaan seorang karyawan terhadap pimpinan atas kepercayaan, loyalitas dan kebanggaan seorang karyawan terhadap pimpinan sehingga mampu melakukan pekerjaan yang diberikan dengan senang hati dan akan berbuat lebih dari yang diharapkan pada perusahaan. Sedangkan menurut (Nawawi, 2011) mengemukakan pendapat tentang kepemimpinan adalah bagian dari manajemen untuk mempengaruhi orang lain agar mengikuti apa yang diperintahkan mencapai tujuan yang dicapai dengan cara rencana dan mengorganisir langkah – langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Selain itu menurut (Arta Uli et al., 2018) kepemimpinan adalah kemampuan seorang pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya.

Dari pengertian kepemimpinan di atas dapat disimpulkan kepemimpinan adalah cara seorang pimpinan dalam mempengaruhi orang lain atau bawahannya dalam bekerja dan mampu mengenali kekuatan dan kelemahan para pegawai yang ada.

2.1.2.2 Fungsi Kepemimpinan

Dalam mencapai tujuan organisasi/pemerintahan, maka seorang pemimpin harus membuat perencanaan terlebih dahulu selanjutnya diterapkan dalam memimpin bawahan/anggota para pekerja yang ada, Adapun fungsi – fungsi perencanaan menurut (Hasibuan, 2017), adalah sebagai berikut :

1. Fungsi memandang ke depan

Seorang pemimpin harus mampu memandang dan menganalisa kemungkinan – kemungkinan yang akan terjadi sehingga dalam pencapaian tujuan organisasi tidak ada lagi hambatan – hambatan yang akan terjadi, hal ini dikarenakan sudah adanya antisipasi dalam menangani hambatan – hambatan yang akan terjadi.

2. Fungsi pengembangan loyalitas

Loyalitas yang harus diterapkan bagi seorang pegawai juga berlaku terhadap pemimpin, sebab pemimpin adalah panutan bagi para pegawai yang ada suatu organisasi maka dalam upaya mempengaruhi untuk menumbuhkan kesetiaan dan loyalitas para pegawai terlebih dahulu harus diberikan contoh seorang pemimpin yang loyalitas dan setia sehingga para pegawai secara otomatis juga terpengaruh.

4. Fungsi Pengawasan

Untuk mencapai tujuan organisasi seorang pemimpin harus melaksanakan pengawasan terhadap para pegawai yang bekerja, hal ini dikarenakan untuk antisipasi penyimpangan dan hambatan – hambatan yang akan terjadi.

4. Fungsi mengambil keputusan

Dalam pengambilan keputusan dalam suatu organisasi seorang pemimpin bukan hal yang sembarang saja dalam mengambil keputusan, perlu seorang pemimpin menganalisa secara profesional dan bijaksana dalam mengambil keputusan.

5. Fungsi memberi motivasi

Seorang pemimpin harus mampu menjaga semangat kerja para pegawai, sehingga untuk itu seorang pemimpin harus mampu memperhatikan dan memberikan motivasi terhadap para pegawainya.

2.1.2.3 Indikator-Indikator Kepemimpinan

Menurut (Antara, 2015) indikator dari kepemimpinan adalah:

1. Menciptakan Kegiatan

Menetapkan deskripsi pekerjaan secara jelas untuk karyawan ataupun bawahannya.

2. Mencari Informasi

Informasi adalah sumber daya yang sangat penting yang harus dimiliki organisasi. Tugas pemimpin adalah mencari informasi tersebut secara cepat, tepat dan akurat

3. Mendorong Semangat

Memotivasi karyawan agar selalu bergairah dan bersemangat dalam bekerja. Dengan demikian karyawan yang bersistem pembelajaran baik menjadi tugas pemimpin, di samping juga tugas karyawan secara pribadi.

4. Menetapkan Standar

Standar sistem pembelajaran harus ditetapkan dari awal dan hal ini merupakan tugas pemimpin. Tanpa standar sistem pembelajaran yang jelas, karyawan tidak akan tahu apakah dia sudah bekerja dengan baik atau belum

2.1.3 Komunikasi

2.1.3.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu interaksi seseorang dengan orang lain sehingga terjadinya saling membutuhkan satu sama lain, namun menurut (Wibowo, 2016) komunikasi adalah proses dalam pengaturan suatu organisasi atau perusahaan untuk memelihara manajemen dan para karyawan tetap mengetahui hal – hal yang menjadi prioritas dan mana yang tidak menjadi prioritas tetapi penting. Sedangkan menurut (Hestini & Haryani, 2020) komunikasi adalah proses dimana seseorang mengirimkan stimulasi untuk mengubah perilaku dari orang lain. Selain itu menurut (Mangkunegara, 2015) komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide dan tujuan dari seseorang ke orang lain.

Dari pengertian tersebut jelas bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang dimana seseorang menyatakan sesuatu kepada orang lain. Komunikasi yang dimaksud disini ialah komunikasi manusia atau komunikasi permasyarakatan yang berhubungan langsung dengan manusia-manusia yang bermasyarakat. Pada dasarnya suatu perusahaan atau organisasi melakukan interaksi komunikasi

internal selain itu juga ada komunikasi bisnis sering dilakukan secara kompleks dibanding komunikasi individu. Komunikasi dapat dilakukan secara langsung yang berhadapan saling bertatap muka antara manusia satu dengan manusia satunya lagi, dan komunikasi juga bisa dilakukan secara tidak langsung yaitu melalui media dengan menggunakan telepon.

2.1.3.2 Saluran Komunikasi Dalam Perusahaan

Dalam hal ini untuk pemahaman tentang komunikasi perusahaan dapat diperoleh dengan arah – arah dasar gerakannya yang tampak dengan bentuknya saluran – saluran komunikasi. Saluran komunikasi formal dapat ditentukan oleh struktur perusahaan atau ditunjukkan berbagai sarana formal lainnya. Menurut (Wibowo, 2016), tipe saluran – saluran dasar komunikasi adalah, sebagai berikut :

1. Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal terdiri atas komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas sesuai rantai perintah. Dalam hal ini seharusnya manajemen tidak hanya memusatkan perhatiannya pada komunikasi ke bawah, tetapi juga komunikasi ke atas. (Gibson, 2013) mengemukakan bahwa Komunikasi dapat mengalir dari tingkat yang lebih tinggi ke tingkat bawah organisasi, termasuk kebijakan manajemen, instruksi dan memo resmi. (H. T. Handoko, 2014) menyebutkan bahwa Komunikasi ke bawah (downward communication) dimulai dari manajemen puncak kemudian mengalir kebawah melalui tingkatan-tingkatan manajemen sampai ke pegawai lini dan personalia paling bawah.

Dari beberapa pendapat tersebut maka dapat disimpulkan komunikasi kebawah adalah komunikasi yang mengalir dari manajemen puncak kemudian mengalir kebawah melalui tingkatan-tingkatan manajemen sampai kepegawai.

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi bentuk secara mendatar dimana terjadi pertukaran pesan secara menyimpang dan dilakukan oleh dua pihak yang mempunyai kedudukan yang sama, jabatan yang sama, posisi yang sama dalam suatu organisasi/perusahaan. Komunikasi bentuk ini selain berguna untuk menginformasikan juga untuk meminta dukungan dan mengkoordinasikan aktivitas. Komunikasi Horizontal diperlukan untuk menghemat waktu dan mempermudah koordinasi sehingga mempercepat tindakan kemudahan koordinasi ini terjadi karena adanya tingkat, Latar belakang pengetahuan dan pengalaman yang relatif sama antara pihak- pihak yang berkomunikasi serta adanya struktur formal yang tidak ketat.

3. Komunikasi Diagonal

Merupakan komunikasi yang berlangsung dari satu pihak kepada pihak lain dalam posisi berbeda, dimana kedua pihak tidak berada pada jalur struktur yang sama. Komunikasi diagonal digunakan oleh dua pihak yang mempunyai level yang berbeda tetapi tidak mempunyai wewenang langsung kepada pihak lain. Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang jarang digunakan dalam organisasi/ perusahaan,

namun penting dalam situasi dimana anggota tidak dapat berkomunikasi secara efektif melalui saluran-saluran lain.

2.1.3.3 Indikator-Indikator Komunikasi

Adapun indikator dari komunikasi menurut (Wibowo, 2016) adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan menerima informasi

Komunikasi sangat diperlukan antara pimpinan dan bawahan, selain untuk memberikan beban kerja bertujuan juga untuk memberikan motivasi para pegawai yang bekerja.

2. Intesitas komunikasi

Dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan secara kelompok membutuhkan komunikasi yang baik.

3. Efektivitas komunikasi

Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, yang dimaksud proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

4. Tingkat pemahaman pesan

Seorang yang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang

5. Perubahan sikap

Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan

2.1.4 Kemampuan Kerja

2.1.4.1 Pengertian Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja adalah sebuah kesanggupan seseorang dalam menyelesaikan tanggungjawab yang diberikan dalam lingkup perusahaan. Pentingnya kemampuan karena kemampuan merupakan alat yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung kinerja karyawan dengan tujuan karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan giat dan mencapai hasil kerja yang optimal. Kemampuan juga merupakan sifat yang dibawa dari lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang menyelesaikan tugas dan tanggungjawab yang diberikan. Seseorang yang menunjukkan potensi dalam bekerja secara individu maka juga bisa disebut dengan kemampuan kerja seorang karyawan.

Adapun menurut (Asriani et al., 2018) mengemukakan bahwa kemampuan kerja merupakan suatu keadaan yang ada pada diri pekerja secara individu sungguh-sungguh guna dan berhasil guna dalam bekerja semua bidang pekerjaannya. Sedangkan menurut (Ni Luh Sekartini, 2016) Penemuan fungsional dapat diartikan sebagai penurunan kemampuan kerja dan dapat menjadi penuaan yang kronologis atau berlanjut, tergantung pada tingkat kemampuan tubuh untuk memenuhi kemampuan kerja di saat mengalami penuaan.

Kemampuan adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya (Pratama &

Wardani, 2017). Sedangkan menurut (Nur'aeni dan Sudirman, 2019) kemampuan kerja adalah suatu keadaan yang ada pada diri pekerja secara sungguh-sungguh berdaya guna dan berhasil dalam bekerja sesuai bidang pekerjaannya.

Menurut (Judge, 2015), menyatakan “kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk mengerjakan kegiatan mental”. Sedangkan kemampuan fisik adalah “kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan serupa.”

Berdasarkan penjelasan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja merupakan tindakan seseorang yang dapat melakukan pekerjaan sesuai pengetahuan, latar belakang pendidikan dan pengalaman yang dimiliki dalam bidang pekerjaannya.

2.1.4.2 Indikator-Indikator Kemampuan Kerja

Menurut (Judge, 2015) kemampuan merupakan keahlian dasar dan ditingkat dari pelatihan pelatihan yang diikuti seseorang. Adapun indikator dari kemampuan kerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. Kesanggupan kerja

Kesanggupan kerja karyawan adala suatu kondisi dimana seorang karyawan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

2. Pendidikan

Pendidikan merupakan kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan seseorang termasuk di dalamnya peningkatan penguasaan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan yang menyangkut

kegiatan mencapai tujuan.

3. Masa kerja

Masa kerja merupakan waktu yang dibutuhkan oleh seorang karyawan dalam bekerja pada sebuah perusahaan atau organisasi.

Selain itu Menurut (Winardi, 2014) mengemukakan bahwa kemampuan kerja terdiri dari indikator-indikator berikut ini:

1. Keterampilan (*Skill*) adalah keterampilan dan kecakapan karyawan sebagai akumulasi dari bakat dan kepribadian yang dimilikinya. Indikator skills meliputi : mampu menyelesaikan tugas tepat pada waktunya, kreatif, inovatif, dan memiliki kemampuan untuk menghitung dengan cepat dan mengoperasikan komputer.
2. Pengetahuan (*Knowledge*) adalah pengetahuan yang dimiliki sebagai hasil pendidikan, pengalaman, dan pelatihan dibidang kerjanya. Indikator knowledge meliputi : latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang kerjanya dan sering mengikuti pelatihan dibidangnya.
3. Pengalaman Kerja (*Work Experience*) adalah pengalaman kerja yang dimiliki karyawan atau sumber daya manusia yang bersangkutan.

2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemampuan Kerja

Gautama (2021), mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan sebagai berikut:

1. Faktor usia

Plato berpendapat bahwa, “seseorang pada waktu muda sangat kreatif, namun setelah tua kemampuan dan kreatifitasnya mengalami

kemunduran, karena dimakan usia. Kadang kemampuan dan bakat seseorang yang begitu jaya waktu muda dapat sirna setelah tua. Hal ini disebabkan kehilangan upaya dan telah merasa puas dengan keberhasilan yang telah diraihnyanya”.

2. Faktor jenis kelamin

Dari laporan penelitian yang dilakukan oleh J. Mac.Ewan dan Petersen, New Jersey, hasil penemuannya mengatakan bahwa, “dalam kelancaran ide, kaum wanita lebih unggul 40% dibandingkan dengan kaum lelaki”. Selanjutnya Jhonson O’connor foundation, mengemukakan bahwa, “rata-rata kemampuan dan bakat kreatif kaum wanita 25% lebih unggul dibanding kaum pria”.

3. Faktor usaha

Faktor usaha dan kemauan keras dari manusia akan menciptakan kreativitas. Usaha keras akan mampu membentuk kebiasaan berupa peningkatan kreativitas dengan baik, seperti dikatakan Brook Atkitson, “kekuatan penggerak” yang “benar menjadi pembeda” tingkat kemampuan dan kreativitas bukan tingkat alamiah.

(T. H. Handoko, 2015) menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang menentukan kemampuan kerja seseorang yaitu:

1. Faktor pendidikan

Pendidikan yang diperoleh secara teratur, sistematis, bertingkat atau berjenjang dan mengikuti syarat-syarat yang jelas.

2. Faktor pelatihan

Materi pelatihan dapat meningkatkan kemampuan yang berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.

3. Faktor pengalaman kerja

Latar belakang seseorang atau kepribadian yang mencakup pendidikan, latihan bekerja untuk menunjukkan seseorang diwaktu yang lalu.

2.1.5 Kepuasan Kerja

2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan merupakan perasaan seseorang ketika mendapatkan apa yang diinginkannya, sedangkan kerja adalah suatu kegiatan yang memiliki hasil dan dapat dinilai, jadi jika digabungkan kepuasan kerja dapat diartikan sebuah rasa yang tumbuh dalam diri seseorang atas apa yang dikerjakannya selesai dan mencapai target sehingga hasil yang dikerjakannya dapat dinilai dengan baik.

Adapun menurut (Sutrisno. E, 2016) Kepuasan kerja adalah sikap dari seorang pegawai yang telah menyelesaikan pekerjaan yang akan berdampak penyelesaian pekerjaan yang baik dan begitu juga sebaliknya akan berdampak buruk apabila pekerjaan buruk. Pengertian lain menurut (Rahman & Solikhah, 2016) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional seseorang yang menyenangkan ataupun tidak menyenangkan terhadap pekerjaannya.

Sedangkan menurut (Pradana & Nugraheni, 2015) Kepuasan kerja karyawan adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat berupa sikap positif atau negatif dan dapat dirasakan kepuasan dan ketidakpuasan. Namun menurut

(Khoerunnisa et al., 2019) bahwa kepuasan kerja yang tinggi yang menimbulkan kinerja produktifitas yang baik.

Dari pengertian kepuasan kerja di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap dan rasa yang timbul dari diri seseorang dikarenakan pencapaian kerja yang positif. Seorang karyawan yang merasa puas dalam keadaan bekerja cenderung akan lebih aktif dan memberikan kontribusi positif dan akan bertahan pada perusahaan tersebut.

2.1.5.2 Karakteristik Kepuasan Kerja

Menurut (Larastrini & Adnyani, 2019) ada beberapa karakteristik dari kepuasan kerja, adapun itu sebagai berikut:

1. Imbalan yang diterima

Dalam hal ini diutamakan imbalan berupa gaji, kebanyakan orang – orang bekerja melihat bagaimana rata – rata gaji yang diterima untuk pekerjaan sejenis bila perusahaan membayar gaji kepada seorang karyawan.

2. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan

Atasan yang menunjukkan sikap penuh perhatian dan memberikan dukungan kepada bawahan akan memberikan kepuasan terhadap para pekerja dibandingkan atasan yang bersikap acuh serta selalu mengkritik.

3. Pekerjaan itu sendiri

Dalam hal ini seperti kondisi pekerjaan, pemberian tanggungjawab atas beban kerja yang diberi, kesempatan untuk berkembang dan belajar

merupakan salah satu faktor penentu individu atas kepuasan dari pekerjaan itu sendiri.

4. Hubungan antar rekan kerja

Rasa aman atas pekerjaan ini didapatkan dari adanya suasana kerja yang memberikan karyawan rasa nyaman atas kekhawatirannya seperti diberhentikan secara tiba – tiba ataupun hasil tidak pasti yang ditakuti individu.

2.1.5.3 Indikator-Indikator Kepuasan Kerja

Menurut (Luthans, 2015) Ada enam indikator yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu sebagai berikut:

1. Pembayaran gaji

Pegawai menginginkan sistem kompensasi dan kebijakan promosi yang dipersepsikan sebagai adil, tidak meragukan dan sepadan dengan pengharapannya. Bila insentif dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.

2. Pekerjaan itu sendiri

Pegawai cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilannya, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja. Karakteristik ini membuat kerja lebih menantang. Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi yang terlalu banyak menantang juga dapat menciptakan frustrasi dan perasaan gagal.

3. Rekan kerja

Bagi kebanyakan pegawai kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung menghantar ke kepuasan kerja yang meningkat.

4. Promosi pekerjaan

Promosi terjadi pada saat seorang pegawai berpindah dari suatu pekerjaan keposisi lainnya yang lebih tinggi, dengan tanggung jawab dan jenjang organisasionalnya. Pada saat di promosikan pegawai umumnya menghadapi peningkatan tuntutan dan keahlian, kemampuan dan tanggung jawab. Sebagian besar karyawan merasa positif karena di promosikan. Promosi memungkinkan perusahaan untuk mendaya gunakan kemampuan dan keahlian pegawai setinggi mungkin.

5. Kepenyeliaan (Supervisi)

Supervisi mempunyai peran yang penting dalam manajemen. Supervisi berhubungan dengan pegawai secara langsung dan mempengaruhi pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Umumnya karyawan lebih suka mempunyai supervisi yang adil, terbuka dan mau bekerja sama dengan bawahan.

6. Lingkungan Kerja

Jika kondisi kerja bagus (lingkungan sekitar bersih dan menarik) misalnya, maka pegawai akan lebih bersemangat mengerjakan pekerjaan mereka, namun bila kondisi kerja rapuh (lingkungan sekitar

panas dan berisik) misalnya, pegawai akan lebih sulit menyelesaikan pekerjaan mereka. Berdasarkan pendapat teori di atas kepuasan kerja akan dapat dipahami sikap individu terhadap pekerjaan yang dilakukan. Karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan adanya perbedaan persepsi pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya..

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang akan dipergunakan sebagai referensi dalam penelitian ini, adapun penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Cinta Utami Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2014 tentang Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, Disiplin Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor BAPPEDA Kabupaten Sukoharjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:
 - a. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$.

- b. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai signifikansi $0,017 < 0,05$.
 - c. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai signifikansi $0,021 < 0,05$.
 - d. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai signifikansi $0,046 < 0,05$
2. Penelitian yang dilakukan oleh Yohanes Susanto Universitas Bina Insan, Fakultas Ekonomi Tahun 2019. Tentang “Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Nonmedis RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau”. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara parsial ketiga variabel di atas hanya variabel Disiplin yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan terhadap Masyarakat, namun secara simultan ketiga variabel tersebut mempengaruhi Pelayanan pada Masyarakat.
 3. Penelitian yang dilakukan oleh Suprayitno (2007) tentang “Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan”. Penelitian ini yaitu pada karyawan Sub Dinas Kebersihan dan Tata Kota DPU dan LLAJ Kabupaten Karang anyar. Disimpulkan bahwa secara parsial (individu) terdapat pengaruh signifikan dan positif antara disiplin kerja, lingkungan kerja dan Motivasi Kerja terhadap kinerja karyawan. Angka koefisien determinasi sebesar 53,3% dan sisanya 46,7% dijelaskan oleh sebab – sebab yang lain di luar variabel yang diteliti.

4. Penelitian ini dilakukan oleh Khairiyah pada tahun 2013 tentang “pengaruh kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada” PT. Nutricia Indonesia Sejahtera yang berlokasi di Jalan Raya Bogor Km 26,6 Ciracas, Jakarta Timur . Disimpulkan secara parsial (Individu) bahwa hanya variabel kepuasan kerja (X1) yang berpengaruh secara signifikan dan memberikan nilai positif terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y) sebesar 0,000 karena $0,000 < 0,050$.

2.3 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual merupakan penjabaran dari masalah logis dengan faktor yang diidentifikasi sebagai masalah yang penting, sebuah model yang baik dapat menjelaskan antara variabel penelitian.

1. Variabel Bebas atau indenpenden

Variabel bebas atau indenpenden merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen atau terikat, pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas atau indenpenden adalah kepemimpinan, komunikasi, kemampuan kerja

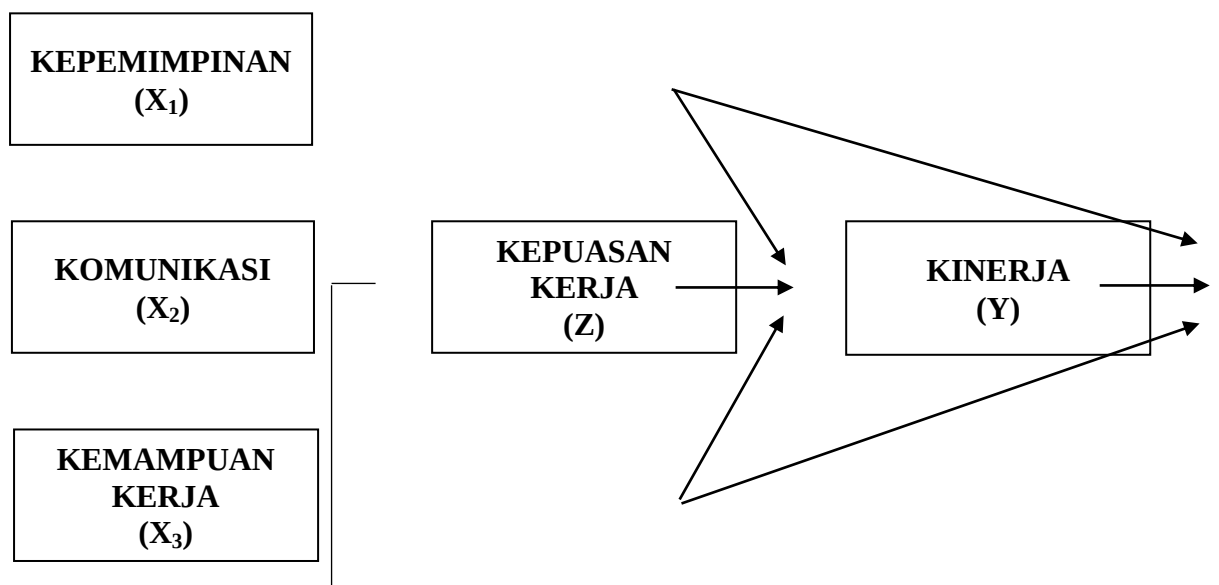
2. Variabel Intervening

Variabel Intevening secara teoritis adalah variabel yang mempengaruhi hubungan denpenden dan indenpenden menjadi hubungan langsung dan tidak langsung yang dapat diamati dan diukur, pada penelitian ini yang menjadi variabel intervening adalah kepuasan kerja.

3. Variabel terikat atau dependen

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi sebab dan akibat karena adanya variabel bebas atau independen, pada penelitian ini yang menjadi variabel dependen atau terikat adalah kinerja.

Berdasarkan uraian variabel diatas, maka pada penelitian ini merumuskan kerangka konseptual yang telah disusun sebagai berikut:



Gambar 2.1: Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis Penelitian

Untuk melakukan uji hipotesis, ada beberapa ketentuan yang perlu diperhatikan yaitu merumuskan suatu hipotesis. Adapun hipotesis penelitian ini adalah:

1. H1 : Kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Bank Mandiri Cabang Rantauprapat.
2. H2 : Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Bank Mandiri Cabang Rantauprapat.
3. H3 : Kemampuan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Bank Mandiri Cabang Rantauprapat.
4. H4 : Kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Bank Mandiri Cabang Rantauprapat.
5. H5 : Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Bank Mandiri Cabang Rantauprapat
6. H6 : Kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Bank Mandiri Cabang Rantauprapat.
7. H7 : Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Bank Mandiri Cabang Rantauprapat.
8. H8 : Kepuasan kerja memediasi hubungan antara kepemimpinan, terhadap kinerja pegawai pada Bank Mandiri Cabang Rantauprapat.
9. H9 : Kepuasan kerja memediasi hubungan antara komunikasi, terhadap kinerja pegawai pada Bank Mandiri Cabang Rantauprapat.
10. H10: Kepuasan kerja memediasi hubungan antara kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai pada Bank Mandiri Cabang Rantauprapat