

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. LANDASAN TEORI**

##### **1. Komunikasi**

Komunikasi berasal dari bahasa latin *commication*, yang bersumber dari kata *komunis* yang berarti sama. Jadi komunikasi dapat berjalan apabila terdapat kesamaan makna, yakni pentingnya jalan sebuah organisasi artinya proses komunikasi (Wibowo 2018).

Menyatakan bahwa pola komunikasi adalah proses pertukaran pesan dalam suatu organisasi melalui pengirim dan penerimaan dalam pesan kelompok disuatu organisasi yang memberikan umpan balik kepada pengurus dan anggota (Mulyono et al. 2021) .Dengan adanya komunikasi akan mengetahui titik persamaan dan memudahkan untuk dimengerti. Komunikasi merupakan suatu proses seseorang berinteraksi terhadap sesame didalam lingkungan pekerjaan (Mulya 2021).

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan sesuatu yang penting dalam pencapaian organisasi perusahaan dalam mencakup respon dan balasan terhadap suatu hal yang diberikan. Maka dari itu diperkuat dengan teori bahwa komunikasi merupakan tindakan atau perilaku yang mencakup respon balasan terhadap sesuatu yang diberikan, adapun teori organisasi tersebut adalah :

a. Teori peniti penyambung (*The Linking Pin Model*)

Teori peniti penyambung merupakan anggota dari 2 kelompok : sebagai pemimpin unit yang lebih rendah dan anggota unit yang lebih tinggi. Untuk itu berfungsi sebagai peniti penyambung mengikat kelompok kerja yang satu dengan yang lainnya pada tingkatan berikutnya. Bahwa proses kelompok komunikasi mempunyai peranan penting dalam berjalannya suatu organisasi untuk berstruktur penyambung sehingga setiap anggota kelompok dan kelompok itu sendiri dapat bersifat efektif.

1) Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi dalam perusahaan tentang pemahaman komunikasi ditentukan oleh struktur berbagai formal lainnya, menurut Wibowo dalam perilaku organisasi (Indah Oktaria 2021) terbagi menjadi 2 yakni komunikasi vertikal dan komunikasi horisontal:

a) Komunikasi Vertikal

Merupakan komunikasi terjadi mengikuti alur dari atas kebawah atau dari bawah keatas. Dalam aktivitas komunikasi vertikal sangat sering terjadi karena adanya peningkatan dalam susunan struktur organisasi.

Adapun beberapa jenis komunikasi vertikal sebagai berikut :

- Komunikasi kebawah (*downward communication*)

Merupakan komunikasi yang lebih tinggi ketingkat yang lebih rendah, dengan tujuan adanya komunikasi vertikal adalah memberi pengarahan instruksi dan informasi tentang tujuan dibangun organisasi atau perusahaan. Bentuk komunikasi yang disampaikan dapat berupa

tulisan atau lisan dan laporan lainnya melalui interaksi atau kelompok kecil.

- Komunikasi keatas (*upward communication*)

Merupakan komunikasi yang dilakukan oleh orang yang memiliki tingkat lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Penyampaian informasi tersebut berupa ide, usulan atau laporan yang disampaikan karyawan kepada atasan.

2) Komunikasi Horizontal

Merupakan alur interaksi antar anggota yang memiliki status yang sama. Komunikasi horizontal meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a) Terdiri atas anggota dalam kelompok penyampaian informasi memiliki kedudukan dan jabatan yang sama
- b) Komunikasi yang terjadi departemen pada tingkat organisasi yang sama, manfaat komunikasi horizontal dibuat agar menghindari permasalahan yang menghambat.

b. Faktor mempengaruhi komunikasi

- 1) Kredibilitas : Bahwa setiap komunikasi harus memiliki hubungan yang komunikasikan atas apa yang disampaikan dan dapat dipercaya secara langsung
- 2) Kejelasan : Komunikasi harus memahami komunikasi verbal dan non verbal sehingga mengurangi terjadinya kesalahpahaman
- 3) Konteks : Komunikasi yang baik harus memperhatikan situasi dan kondisi komunikasi berada sehingga komunikasi dapat berjalan dengan baik

Berdasarkan faktor pengaruh komunikasi untuk mempelajari ilmu komunikasi akan menambah pemahaman dalam situasi komunikasi berbagai konteks (Liow 2020). Didukung bahwa komunikasi membantu kita memecahkan atau menghindari banyak masalah (dyah gandasarii 2022).

c. Indikator Komunikasi

(Wibowo 2014) mengatakan, indikator komunikasi yakni hubungan lisan maupun tulisan antara dua orang atau lebih, komunikasi antara lain :

1) Kemudahan dalam memperoleh informasi

Komunikasi yang baik dapat tercipta apabila memperoleh informasi dalam proses terwujudnya kelancaran ide gagasan dari seseorang ke orang lain

2) Keterbukaan

Perusahaan secara terbuka terhadap karyawan dalam menghadapi masalah

3) Kerjasama

Kerjasama antar karyawan dalam upaya peningkatan kinerja

4) Perubahan sikap

Seseorang memahami pesan yang disampaikan seseorang komunikator kepada penerima pesan. Sehingga perubahan sikap dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi akan berjalan dengan baik apabila pemimpin memberikan pencapaian yang mudah dipahami dan diterima karyawan, sehingga tidak menimbulkan pertanyaan dalam penyerapan informasi yang diberikan.

## 2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sebagai sikap umum dan sikap positif atau negatif karyawan terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan respon efektif atau emosional (Indrasari 2017). Kepuasan kerja dapat mencerminkan perasaan karyawan apa yang dirasakan tentang pekerjaan yang dilakukan. Jika karyawan kinerja baik maka kepuasan yang dimiliki baik pula. Kepuasan kerja merupakan sikap positif karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan (Jugle 2011). Kepuasan kerja adalah suatu yang kompleks dan menyatakan kepuasankerja adalah sikap karyawan terhadap hubungan situasi kerja yang dihadapi (Sutrisno et al. 2016).

Kepuasan kerja adalah suatu sikap sudut pandang seseorang dalam menjalankan tugasnya (Novaritpraja 2020).

Berdasarkan pengertian diatas disimpulkan bahwa seseorang dapat menilai pekerjaan senang atau tidak melibatkan aspek pekerjaan yang dilakukan. Maka ada teori yang dapat memperkuat suatu kepuasan kerja yang memiliki bukti untuk menciptakan adanya kenyamanan akan rasa terhadap seorang karyawan. (Saputra and Mulia 2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat diterangkan oleh faktor equity atau keadilan. Adapun dijelaskan sebagai berikut:

### a. Teori *Equity* (Keadilan)

Teori ini prinsipnya mengemukakan bahwa orang akan merasa puas sepanjang mereka ada keadilan (*Equity*). Perasaan diperoleh dengan membandingkan dirinya dengan orang lain sekelas, sekantor maupun ditempat lain. Teori ini mengidentifikasi *equity* dalam 3 bagian yakni:

- 1) *Input*, adalah suatu yang berharga yang dirasakan oleh karyawan sebagai masukan untuk menunjang pekerjaan seperti alat kerja
- 2) *Out comes*, adalah segala sesuatu yang dirasakan karyawan sebagai hasil dari pekerjaan seperti: gaji, status, dan pengakuan atas prestasi
- 3) *Compasaris person*, adalah perbandingan antara *input* dan *out come* yang diperolehnya. Menurut teori ini puas atau tidak puasnya merupakan hasil dari perbandingan *input-output* dirinya dan *input-output* dengan karyawan lain. Jika perbandingan tersebut adil maka karyawan puas dengan sebaliknya.

Sebagai pertimbangan dan masukan penambahan wawasan sumber daya manusia yang khususnya berhubungan dengan kepuasan kerja tentang pekerjaan mereka sebenarnya. (Dwiyanti and Bagia 2020) menyatakan, Kepuasan kerja memberikan manfaat besar untuk karyawan yang menjalankan tugas. Salah satu manfaat dari adanya kepuasan kerja karyawan dalam dirinya adalah meningkatnya komitmen dari karyawan dan tingginya semangat kerja dari karyawan.

1) Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja (Rosmiati et al. 2021):

1) Gaji

Merupakan penentu karyawan untuk mengharapkan balas jasa dari perusahaan dan merupakan sebagai penentu kepuasan yang dilakukan.

2) Komunikasi

Merupakan pihak bagian penting yang berperan dalam karyawan sehingga dapat menimbulkan rasa puas terhadap rekan kerja yang lain dan antar satu sama lain yang menimbulkan rasa puas terhadap kinerjanya.

### 3) Fasilitas

Merupakan sarana atau prasarana yang digunakan karyawan untuk memudahkan kegiatan diorganisasi sehingga menimbulkan rasa puas kerja

#### a. Indikator Kepuasan Kerja

Indikator kepuasan kerja penting bagi karyawan. Indikator kepuasan kerja merupakan aspek untuk karyawan merasakan puas atau tidaknya dalam bekerja. Adapun menurut (afandi 2018: 82) Indikator kepuasan adalah:

##### 1) Upah

Jumlah bayaran yang diterima karyawan atau timbal balik perusahaan setelah melaksanakan kerja dengan kebutuhan yang dirasakan.

##### 2) Rekan Kerja

Sesama karyawan berinteraksi dalam kemampuannya saling mendukung melaksanakan pekerjaan dalam satu tim yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

### **3. Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan merupakan perilaku yang nyata ditampilkan sebagai prestasi yang didapatkan karyawan dengan peran yang ada dalam perusahaan (Asnawi 2019). Kinerja karyawan secara kualitas dan kuantitas dicapai karyawan untuk melakukan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan (Meutia et al. 2019).

Kinerja karyawan merupakan sebuah perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi tempat mereka bekerja. Sehingga secara actual tinggi rendahnya pekerjaan ditentukan oleh faktor yang mempengaruhinya (Caissar et al. 2022). Penelitian diatas disimpulkan bahwa menurut hasil beberapa

pendapat tentang kinerja karyawan merupakan hasil kerja output yang dicapai karyawan dalam menjalankan tugas dengan tujuan pencapaian organisasi. Oleh karena itu dapat disimpulkan dalam suatu kinerja karyawan diketahui kinerja merupakan hasil pekerjaan yang diberikan dan memiliki suatu konsep tertentu. Kinerja juga merupakan suatu perwujudan kerja yang dilakukan terhadap karyawan guna untuk mencapai nilai tertentu.

Mengemukakan bahwa terdapat 6 (enam) kriteria pokok dalam sebuah pengukuran kinerja karyawan menurut (Pegawai et al. 2021) yaitu :

- 1) *Quality* adalah sejauh mana hasil dalam sebuah pendekatan itu akan mencapai keberhasilan atau malah lebih sempurna dan akan diharapkan.
- 2) *Quantity* adalah hasil yang akan diterapkan dalam target yang dihasilkan misalnya : jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan
- 3) *Timelines* adalah sejauh mana dalam menjalankan suatu pekerjaan tidak menunda-nunda dan waktu koordinasi sesuai dengan persepsi output.
- 4) *Cost effectiveness* adalah dimana suatu sumber daya yang dilakukan menyesuaikan dengan suatu target yang telah dihasilkan, atau dihasilkan dalam pencapaian tertinggi atau sebaliknya dapat meminimalisasi suatu kerugian dalam sumber daya.
- 5) *Need for supervision* adalah sejauh mana seseorang dalam bekerja sesuai dengan keinginan mereka dan tanpa harus diawasi oleh seorang pengawas (supervisor) mencegah adanya sesuatu yang tidak diinginkan.

6) *Interpersonal impact* adalah sejauh mana seorang karyawan dapat menjaga nama baik, harga diri atau dapat menjaga silaturahmi dengan rekan kerjanya.

a. Faktor mempengaruhi kinerja karyawan

Untuk mengetahui sebagai alat ukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya. Pendapat Simanjuntak dalam (Simanjuntak 2015) adalah:

- 1) Kualitas kemampuan karyawan berhubungan pelatihan etos kerja dan motivasi kerja yang dimiliki karyawan
- 2) Sarana pendukung, hal ini berhubungan dengan lingkungan kerja dan berhubungan dengan kesejahteraan karyawan (Gaji dan keamanan kerja)

b. Indikator Kinerja Karyawan

Bahwa indikator kinerja karyawan (Bangun 2012: 233) menyatakan memudahkan penilaian karyawan diukur beberapa dimensi:

- 1) Kuantitas pekerjaan

Jumlah pekerjaan menunjukkan hasil individu atau kelompok yang menjadi persyaratan standar pekerjaan

- 2) Kualitas

Perusahaan yang setiap karyawan harus dituntut dalam suatu pekerjaan tertentu dan harus memenuhi persyaratan sesuai dengan kualitas

- 3) Ketepatan waktu

Perusahaan harus mempunyai waktu yang ditetapkan agar penyelesaian tugas pekerjaan sesuai dengan deadline yang ditentukan

## 4) Kehadiran

Merupakan hal yang telah ditentukan perusahaan. Kehadiran dan datang tepat waktu merupakan kegiatan dalam kewajiban dalam kerja

## 5) Kemampuan kerjasama

Kinerja karyawan dapat dinilai dengan kemampuan kerjasama dengan rekan kerja antara lain:

- a) Melalui kerjasama hubungan rekan kerja baik
- b) Membantu atasan dalam meningkatkan produktivitas perusahaan melalui saran

## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	(Susilowati, 2018)	Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada DPS (Dapur Pangan Sejahtera) Catering Jakarta Tahun 2018	Metode kuantitatif	Metode pengujian yang digunakan untuk menguji instrumen penelitian adalah uji validitas dan uji reliabilitas	Metode analisis menggunakan uji clasic	Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada DPS Catering Jakarta tahun 2018
2	(Marpaung, 2020)	Pengaruh Komunikasi Pelatihan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Globelink Sea and Air Freighn Indonesia	Metode kuantitatif	Beberapa variabel x dan variabel y memiliki kesamaan	Objek penelitian terdahulu dilakukan pada PT. Globelink Sea and Air Freighn Indonesia sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada Mita persewaan	Komunikasi dan Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Globelink Sea and Air Freighn Indonesia

3	(Fachrezi et al. 2020)	Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu	asosiatif kuantitatif	Beberapa variabel x dan variabel y memiliki kesamaan. Adanya Uji analysis path bertujuan mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung diantara variabel eksogen dan variabel endogen	Objek penelitian terdahulu dilakukan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada Mita persewaan	Komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja
4	(Lie 2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Pada CV. Union Event Planner	Metode kuantitatif	Beberapa variabel x dan variabel y memiliki kesamaan	Objek penelitian terdahulu dilakukan pada cv. Union event planner sedangkan penelitian sekarang dilakukan di mita persewaan	Kepuasan kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan
5	(Kurniawan 2014)	Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Departemen <i>Front Office</i> Hotel "X" Surabaya	Metode kuantitatif	Beberapa variabel x dan variabel y memiliki kesamaan	Objek penelitian terdahulu dilakukan pada <i>Front Office</i> Hotel "X" Surabaya sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada Mita persewaan alat pesta Rungkut-Surabaya	Komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan kepuasan kerja tidak ada pengaruh terhadap kinerja karyawan. Komunikasi dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan
6	(Al-Dalameh, Héder-	<i>The effect of talent management</i>	Metode Kuantitatif	Beberapa variabel x dan variabel	Menggunakan analisis progam Spss	Bahwa menarik karyawan berbakat

	Rima, and Dajnoki 2020)	<i>practices on employee turnover intention in the Information and Communication Technologies (ICTs) sector: case of Jordan</i>		y memiliki kesamaan	dan progam Emos	memiliki efek terkuat pada penurunan niat karyawan untuk pergi
7	(Prabasari et al. 2018)	<i>The Effect of Communication and Employee Engagement on Organizational Citizenship Behavior and Employee Performance in Employees Pt. Pln (Persero) Distribution of Bali</i>	Metode PLS	Beberapa variabel x dan variabel y memiliki kesamaan	Menggunakan analisis SEM (Structural Equation Modeling)	Bahwa <i>Communication and Employee</i> menyatakan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan
8	(Mulyani, et al. 2022)	Pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada cv. Iwan wedding organizer	Metode Kuantitatif dengan Teknik survei	Beberapa variabel x dan variabel y memiliki kesamaan	Objek penelitian terdahulu dilakukan pada cv. Iwan wedding organizer sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada Mita persewaan alat pesta Rungkut-Surabaya	Mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan dengan harapan dapat meningkatkan organisasi perusahaan
9	(Kartiwa 2018)	Pengaruh Pelatihan, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa PT ISS Indonesia)	Metode kuantitatif	Beberapa variabel x dan variabel y memiliki kesamaan	Objek penelitian terdahulu dilakukan pada Perusahaan Jasa PT ISS Indonesia sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada Mita persewaan alat pesta Rungkut-Surabaya	Motivasi dan Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.
10	(Yusnandar 2021)	<i>Effect of Communication and Work Discipline on</i>	Metode kuantitatif	Beberapa variabel x dan variabel y memiliki	Objek penelitian terdahulu dilakukan pada	Untuk mencapai pelaksanaan terbaik

		<i>Employee Performance at PT. Means of Agro Nusantara Medan North Sumatra (Head Tank Rental Services)</i>		kesamaan	PT. Sarana argo nusantara medan Sumatra utara (jasa sewa head tank) sedagkan penelitian sekarang dilakukan pada Mita persewaan alat pesta Rungkut-Surabaya	perusahaan harus mendorong dan untuk menciptakan kapasitas bekerja secara ideal
11	(Fachrezi and Khair 2020)	Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu	Metode kuantitatif	Beberapa variabel x dan variabel y memiliki kesamaan	Menggunakan variabel eksogen dan variabel endogen	Pengaruh tidak signifikan antara variabel komunikasi dan kinerja karyawan
12	(Sari 2019)	Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Di Bumn Pt. Inhutani Iv Kab. Pasaman	Metode kuantitatif	Sama-sama menggunakan analisis dan metode yang sama	Objek penelitian terdahulu Bumn Pt. Inhutani Iv Kab. Pasaman sedagkan penelitian sekarang dilakukan pada Mita persewaan alat pesta Rungkut-Surabaya	Pengujian hipotesis komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
13	(Lustono 2019)	Pengaruh Komunikasi, Kompetensi, Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan (Baperlitbang) Banjarnegara	Metode kuantitatif	Beberapa variabel x dan variabel y memiliki kesamaan	Objek penelitian terdahulu Pada Kantor Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan (Baperlitbang) Banjarnegara sedagkan penelitian sekarang dilakukan pada Mita persewaan alat pesta Rungkut-Surabaya	Variabel komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

### C. Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual, hipotesis penelitian yang dianjurkan sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan

Komunikasi merupakan hal yang paling penting dalam sebuah perusahaan, tanpa adanya komunikasi yang baik akan sulit dalam menjalankan pekerjaan antar karyawan.

Diduga komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini diperkuat dengan jurnal hasil penelitian (Prabasari et al 2018) dalam judul "*The effect of communication and employee engagement on organizational citizenship behavior and employee performance employees PT. Pln (Persero) distribution of bali*". Hasil penelitian ini menunjukkan Bahwa Communication and Employee menyatakan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yusnandar 2021) dengan judul *Effect of Communication and Work Discipline on Employee Performance at PT. Means of Agro Nusantara Medan North Sumatra (Head Tank Rental Services)*. Diduga komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan Hasil menunjukkan Untuk mencapai pelaksanaan terbaik perusahaan harus mendorong dan untuk menciptakan kapasitas bekerja secara ideal.

Berdasarkan konsistensi hasil penelitian terdahulu, maka dalam penelitian ini ditemukan hipotesis sebagai berikut:

**H1**= Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan.

## **2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan**

Kepuasan dan kinerja memiliki hubungan yang positif. Jika kepuasan kerja semakin tinggi maka akan semakin baik kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan judul Pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada cv. Iwan *wedding organizer* (Mulyani et al. 2022).

Diduga kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian bahwa mempengaruhi kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan perusahaan dengan harapan dapat meningkatkan organisasi perusahaan.

Adapun penelitian terdahulu menurut (Lie 2018) dengan Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada cv. Union event planner. Diduga kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil bahwa Kepuasan kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Berdasarkan konsistensi hasil penelitian terdahulu, maka dalam penelitian ini ditemukan hipotesis sebagai berikut:

**H2=** Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

## **3. Pengaruh komunikasi dan kepuasan terhadap kinerja karyawan**

Bagi suatu organisasi ingin membangun kinerja karyawan yang baik dibutuhkannya komunikasi dan kepuasan kerja yang baik untuk meningkatkan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya komunikasi akan memudahkan karyawan memahami tugas yang ada didalamnya. Hal ini dibuktikan dengan judul Pengaruh komunikasi pelatihan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Globelink Sea and Air Freight Indonesia (Marpaung et al. 2020).

Diduga komunikasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Komunikasi dan Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

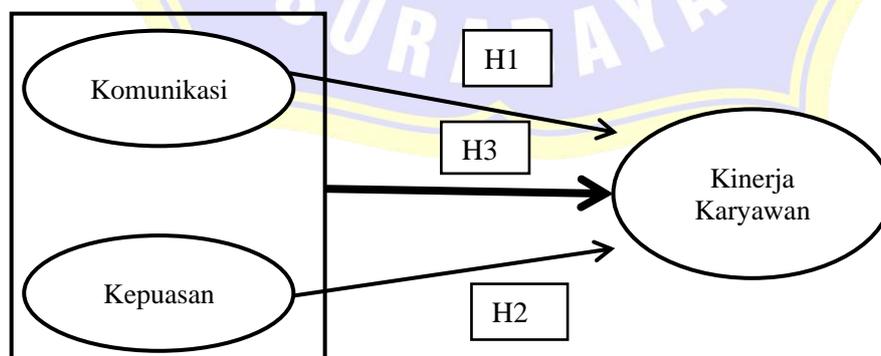
Adapun penelitian terdahulu dilakukan oleh (Kartiwa 2018) judul Pengaruh Pelatihan, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa PT ISS Indonesia). Diduga komunikasi dan kepuasan kerja berpengaruh simultan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Bahwa Motivasi dan Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan..

Berdasarkan konsistensi hasil penelitian terdahulu, maka dalam penelitian ini ditemukan hipotesis sebagai berikut:

**H3=** Pengaruh komunikasi dan kepuasan terhadap kinerja karyawan.

#### D. Kerangka Konseptual

Berdasarkan kajian teori di atas, maka diperoleh kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1  
Kerangka Konseptual  
Sumber : Dikelola oleh peneliti (2022)

Keterangan :

H1: Diduga komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara langsung

H2: Diduga kepuasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara langsung

H3: Diduga komunikasi dan Kepuasan berpengaruh secara silmutan atau Bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan secara langsung.

