

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan kerangka acuan yang mana disusun berdasarkan kajian dari berbagai aspek yang berhubungan dengan topik atau masalah yang akan diteliti. Pada kajian pustaka akan dijelaskan mengenai teori-teori mengenai kajian ilmiah dari para ahli, mulai dengan *grand theory* membahas teori manajemen dasar, *middle theory* membahas teori manajemen sumber daya manusia, dan *applied theory* membahas teori yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti. Teori yang akan dikemukakan disesuaikan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu mengenai komunikasi, kreativitas, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

2.1.1 Manajemen

Manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, juga pengawasan pada sumber daya organisasi untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Manajemen

juga merupakan suatu ilmu juga seni untuk membuat orang lain mau dan bersedia berkerja untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan bersama oleh sebab itu manajemen memerlukan konsep dasar pengetahuan, kemampuan untuk menganalisis situasi, kondisi, sumber daya manusia yang ada dan memikirkan cara yang tepat untuk melaksanakan kegiatan yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan. Secara etimologi, kata manajemen diambil dari bahasa Prancis kuno, yakni *management* yang artinya adalah seni dalam mengatur dan melaksanakan. Sedangkan manajemen menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran atau pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi. Manajemen juga merupakan suatu rangkaian proses yang meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pengendalian dalam rangka memberdayakan seluruh sumber daya dalam suatu perusahaan, baik sumberdaya manusia (*human resource capital*), modal (*financial capital*), material (*land, natural resources or raw materials*), maupun teknologi secara optimal untuk mencapai tujuan perusahaan dan organisasi. Kata manajemen juga berasal dari bahasa Inggris "*management*" yang berasal dari kata dasar "*manage*". Manajemen adalah suatu rangkaian proses yg meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pengendalian dalam rangka memberdayakan seluruh sumber daya organisasi/ perusahaan, baik sumberdaya manusia (*human resource capital*), modal (*financial capital*), material (*land, natural resources or raw materials*), maupun teknologi secara optimal untuk

mencapai tujuan organisasi/ perusahaan. Berikut ini terdapat beberapa pengertian manajemen yang dikemukakan oleh para ahli antara lain :

Menurut James Stoner dalam Dewi (2019:2) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian usaha para anggota organisasi serta penggunaan sumber daya lain yang ada dalam organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut George R. Terry dalam Aditama (2020), manajemen adalah proses yang terdiri dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan guna mencapai tujuan yang ditetapkan melalui pemanfaatan SDM dan sumber lainnya.

Menurut Harold Koontz dan Cyril O'Donnel yang dikutip oleh Malayu S. P Hasibuan (2020:3), menyatakan bahwa: *“Management is getting things done through people. In bringing about this coordinating of group activity, the manager, as a manager plans, organizes, staff, direct, and control the activities other people.”*

Menurut John F. Mee dalam Aditama (2020), manajemen adalah seni mencapai hasil yang maksimal dengan usaha yang minimal agar tercapai kesejahteraan baik bagi pimpinan maupun pekerja juga masyarakat.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu dan seni yang mengatur suatu kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian, yang mana bertujuan agar suatu pekerjaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien serta juga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai sesuai dengan harapan Perusahaan atau organisasi.

2.1.1.2 Fungsi - Fungsi Manajemen

Secara garis besar, kegiatan manajemen sendiri berfungsi untuk mencapai keinginan dan tujuan suatu perusahaan atau organisasi. Menurut Roni Angger Aditama (2020:10) fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang selalu ada dan berada dalam proses manajemen yang menjadi patokan bagi manajer dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan. Fungsi dalam manajemen dikenal dengan *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* (POAC). Fungsi manajemen sebagai berikut :

1. Fungsi Perencanaan (*Planning*) yaitu merupakan proses yang mendefinisikan tujuan dari organisasi, membuat strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan dari organisasi, serta mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Dalam mengawali setiap aktivitas pada sebuah pekerjaan dalam organisasi bisnis, dibutuhkan fungsi perencanaan sebagai tahapan pertama untuk menentukan arah dan tujuan organisasi ke depan.
2. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*) didefinisikan sebagai proses kegiatan penyusunan atau alokasi sumber daya organisasi dalam bentuk struktur organisasi sesuai dengan tujuan perusahaan yang tertuang di dalam visi dan misi perusahaan dan sumber daya organisasi.
3. Fungsi Pelaksanaan (*Actuating*) merupakan proses implementasi dari segala bentuk rencana, konsep, ide dan gagasan yang telah disusun sebelumnya dalam rangka mencapai tujuan, yaitu visi dan misi perusahaan.
4. Fungsi Pengendalian (*Control*) merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan pengendalian terhadap kinerja perusahaan. Dalam hal ini

memastikan bahwa apa yang sudah direncanakan, disusun, dan dijalankan berjalan sesuai dengan prosedur yang telah dibuat atau tidak. Fungsi pengendalian ini akan memonitor kemungkinan ditemukannya penyimpangan dalam pelaksanaan, sehingga bisa segera terdeteksi lebih dini untuk dapat dilakukan upaya pencegahan dan perbaikan.

Bersasarkan penjelasan tersebut maka fungsi dari manajemen merupakan suatu usaha agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan sesuai dengan visi dan misi juga sumber daya yang ada dalam perusahaan atau organisasi melalui kegiatan utama yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.

2.1.1.3 Unsur – Unsur Manajemen

Untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan seorang manajer membutuhkan sarana manajemen yang disebut dengan unsur manajemen. Menurut Roni Angger Aditama (2020:2) terdapat unsur-unsur manajemen yang mana dikenal sebagai 6M yang terkandung dalam manajemen diantaranya:

1. Manusia (*Man*)

Dalam manajemen, faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja.

2. Uang (*Money*)

Uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar-kecilnya uang yang beredar (*cash flow*) dalam Perusahaan. Oleh karena itu, uang merupakan alat (*tools*) yang penting

untuk mencapai tujuan, karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini berhubungan dengan berapa uang yang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja, kebutuhan material atau bahan baku, pembelian, dan perawatan peralatan yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan Perusahaan.

3. Bahan-bahan (*Materials*)

Materials terdiri dari bahan setengah jadi (*raw material*) dan bahan jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya, juga harus dapat menggunakan material atau bahan baku sebagai salah satu sarana. Sebab *material* dan manusia tidak dapat dipisahkan. Tanpa *material* tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki. Penentuan jumlah *material* juga menentukan produktivitas dan efisiensi perusahaan dalam aktivitas operasionalnya.

4. Mesin (*Machine*)

Dalam kegiatan Perusahaan, mesin sangat diperlukan. Penggunaan mesin akan membawa kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar, serta menciptakan efisiensi kerja. Produktivitas akan semakin tinggi dengan kehadiran teknologi canggih sebagai pengganti dari tenaga manusia yang terbatas dan memiliki biaya relatif besar.

5. Metode (*Methods*)

Dalam pelaksanaan kerja, diperlukan metode-metode kerja atau sistem kerja, suatu tata cara kerja yang baik akan memperlancar jalannya pekerjaan. Sebuah metode atau sistem kerja akan sangat dibutuhkan dalam menjalankan seluruh

aktivitas operasional Perusahaan. Metode atau sistem ini bertindak sebagai pemandu sikap dan tingkah laku, serta tata cara dalam proses pekerjaan, sehingga diharapkan dalam pelaksanaannya sesuai dengan alur dan ketentuan yang berlaku di Perusahaan tersebut. Akan tetapi, hal yang perlu diingat meskipun metode atau sistem yang dibangun sudah cukup baik, sedangkan orang yang melaksanakannya tidak mengerti atau tidak mempunyai pengalaman, maka hasilnya tentu tidak akan memuaskan.

6. Pasar (*Market*)

Dalam dunia bisnis, pasar memegang posisi yang cukup penting dan strategis. Pasar sebagai ujung tombak dalam aktivitas bisnis, karena di sanalah bisnis bisa mendapatkan keuntungan. Bisnis selalu mengedepankan *customer oriented* atau *market oriented*, dimana sebagai pelaku bisnis apabila ingin berkembang dan maju, maka harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pasar. Perusahaan yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pasar akan tetap bertahan dan mampu bersaing dalam lingkungan persaingan yang kompetitif.

Berdasarkan penjelasan tersebut unsur manajemen sangatlah berguna untuk mendapatkan efisiensi dan efektivitas dalam bekerja agar tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Didalam sebuah Perusahaan terdapat dua hal penting yang tidak dapat pernah lepas yaitu aspek sumber daya manusia dan non manusia untuk menjelaskan

tujuan perusahaan, faktor yang utama dalam menjalankan sebuah organisasi atau perusahaan merupakan sumber daya manusia sebagai suatu bidang khusus yang mempelajari hubungan dan peranan manusia didalam sebuah perusahaan atau organisasi. Maka hal tersebut memerlukan proses manajemen yang baik juga benar agar dapat meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam perusahaan atau organisasi.

2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Manajemen sumber daya manusia juga merupakan salah satu bidang manajemen yang sangat penting dalam suatu organisasi atau Perusahaan. Kerena tanpa adanya, sumber daya manusai suatu perusahaan atau organisasi tidak akan berjalan dengan sempurna. Maka dari itu manajemen sumber daya manusia memiliki peran penting dalam suatu perusahaan maupun organisasi untuk dapat mengelola karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Tujuan Perusahaan tidak akan dapat terwujud tanpa adanya pera aktif dari karyawan. Pada dasarnya, manajemen sumber daya manusia merupakan suatu prosedur yang berkerlanjutan yang mana bertujuan untuk memasok suatu Perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditetapkan pada suatu posisi yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan atau organisasi.

Menurut Ni Kadek & John (2019:2) manajemen sumber daya manusia ialah proses menyampaikan tujuan organisasi lewat memanfaatkan manusia ataupun

orang yang terdapat di dalamnya. Individu ataupun karyawan yang dikelola supaya mempunyai kompetensi serta kemampuan bagus yang diperlukan dalam menunjang pekerjaannya.

Marwansyah (2019) menyampaikan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perubahan secara terpadu.

Menurut panggabean (2019) manajemen sumber daya manusia adalah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pimpinan dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Aditama & others (2020) manajemen sumber daya manusia adalah manajemen yang mengkhususkan diri dalam bidang sumber daya manusia atau dalam kepegawaian. Oleh karena itulah manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai berikut: manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu dan seni untuk melaksanakan antara lain planning, organizing, actuating dan controlling sehingga efektivitas dan efisiensi sumber daya manusia dapat ditingkatkan semaksimal mungkin.

Menurut Maarif & Kartika (2021) sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang

melakukan aktivitas. Sedangkan manajemen sumber daya manusia mencakup masalah yang berkaitan dengan pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya manusia.

Menurut R. Hidayat & Anwar (2023) manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapainya tujuan bersama perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa pendapat menurut para ahli mengenai pengertian manajemen sumber daya manusia merupakan suatu ilmu dan seni perencanaan, pengawasan, pengembangan, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia untuk dapat mencapai berbagai tujuan baik secara individu, masyarakat, pelanggan, pemerintah, dan perusahaan atau organisasi.

2.1.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Ajabar (2020:6-7) bahwa ada dua fungsi manajemen sumber daya manusia yaitu fungsi manajerial dan fungsi operasional dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Fungsi Manajerial

- a. Perencanaan (*Planning*), setiap manajer harus menyadari pentingnya perencanaan, manajer perlu mencurahkan perhatian untuk fungsi perencanaan.

- b. Pengorganisasian (*Organizing*), organisasi adalah alat untuk mencapai tujuan. Setelah rangkaian tindakan disusun, maka akan ditetapkan organisasi dan pegawainya untuk melaksanakannya.
- c. Pengawasan (*Actuating*), untuk mengadakan pengamatan dan pemeriksaan atas pelaksanaan dan membandingkan dengan rencana. Bila tidak sesuai dengan rencana maka akan diambil tindakan atau penyusunan kembali rencana untuk penyesuaian yang diperlukan atas penyimpangan yang tidak dapat dihindari.
- d. Pengendalian (*Controlling*), merupakan fungsi pengukuran, pengawasan, dan pengendalian terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana rencana yang telah ditetapkan, khususnya dibidang tenaga kerja yang telah dicapai.

2. Fungsi Operasional

- a. Pengadaan sumber daya manusia suatu kegiatan memperoleh sumber daya manusia tepat dari kuantitas dan kualitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Pengadaan sumber daya manusia menjadi tanggung jawab divisi SDM.
- b. Pengembangan sumber daya manusia pegawai harus dikembangkan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, sikap melalui latihan dan pengembangan agar dapat menjalankan tugas dengan baik.
- c. Pemberian kompensasi atau balas jasa, balas jasa merupakan pemberian penghargaan langsung atau tidak langsung, dalam bentuk material dan non

material yang adil dan layak kepada pegawai sebagai hasil kontribusi mereka dalam pencapaian tujuan perusahaan.

- d. Pengintegrasian yaitu proses penyatuan dua keinginan yang bertolak belakang antara keinginan karyawan dengan keinginan organisasi, yang harus dipertemukan dan merepleksikan win-win solution yang mana dengan itu tidak boleh ada salah satu pihak yang dirugikan.

Berdasarkan penjelasan tersebut fungsi manajemen sumber daya manusia ada dua, pertama fungsi manajerial yang membutuhkan perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengendalian. Kedua fungsi operasional dalam manajemen sumber daya manusia merupakan dasar pelaksanaan proses manajemen sumber daya manusia yang efisien dan efektif dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.

2.1.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Larasati (2018) menyampaikan bahwa terdapat 4 (empat) tujuan manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggungjawab secara sosial dan etis terhadap keutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya.

2. Tujuan Organisasional

Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.

3. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

4. Tujuan Individual

Tujuan individual adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak mencapai melalui aktivitasnya dalam organisasi.

2.1.3 Komunikasi

Komunikasi sendiri memiliki peran krusial dalam mempelajari bagaimana pesan dan informasi dikirim, diterima, dan dipahami oleh individu, kelompok, dan perusahaan. Pada era yang digital yang terus berkembang, kemampuan berkomunikasi menjadi sangat penting.

2.1.3.1 Pengertian Komunikasi

Makna komunikasi berasal dari kata latin yaitu "*Communis*" yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi adalah salah satu aspek dalam kehidupan yang tidak mungkin dilewatkan oleh manusia. Dalam proses pertukaran pemahaman informasi melibatkan antara dua pihak atau lebih. Komunikasi merupakan proses pertukaran dan pemahaman informasi antara dua pihak atau lebih. Proses ini melibatkan pengirim pesan, penerima pesan, dan saluran komunikasi. Komunikasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk, termasuk dalam bentuk kata-kata (verbal) dan melalui gerakan tubuh, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh (non verbal).

Menurut Abdoellah (2019) komunikasi adalah cara menyampaikan informasi, gagasan, dan pandangan atau ide yang sangat penting untuk disampaikan ke penerima pesan supaya penerima tersebut bisa memahami, menerapkan, dan mampu menerima segala informasi yang diterima dengan baik.

Menurut Marpaung (2020: 177) komunikasi adalah komunikasi diperlukan sebagai pemindahan alur dalam merencanakan atau menyusun ide semua organisasi sehingga dengan adanya komunikasi yang dipimpin maka akan menciptakan kenyamanan dalam bekerja.

Menurut Silviani (2020:27) komunikasi merupakan sebuah proses dimana terdapat dua orang ataupun lebih untuk membentuk ataupun melaksanakan pertukaran informasi antara satu dengan yang lain, dan selanjutnya akan memahami pesan yang disampaikan satu sama lain secara mendalam.

Menurut Atep Aditya Barata (2020:10) komunikasi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan mengenai suatu informasi yang dilakukan secara efektif antara dua orang atau lebih agar pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh penerima.

Berdasarkan pengertian komunikasi dari berbagai pendapat dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampain informasi yang dilakukan antara dua orang atau lebih baik secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan media-media yang dapat dijadikan sebagai alat komunikasi.

2.1.3.2 Fungsi Komunikasi

Komunikasi sendiri berfungsi untuk dapat memberikan informasi kepada seseorang atau publik mengenai ide atau pikiran, peristiwa, hingga sesuatu yang disampaikan orang lain. Menurut Robbins dan Judge (2019:223-224), ada 4 fungsi komunikasi didalam sebuah organisasi:

1. Sebagai Pengendalian

Komunikasi berperan untuk mengendalikan perilaku anggota dalam berbagai cara. Organisasi memiliki otoritas hirarki (wewenang) dan panduan formal yang harus dipatuhi oleh karyawan.

2. Sebagai Motivasi

Komunikasi membantu meningkatkan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik dilakukan, dan bagaimana mereka dapat meningkatkan kinerjanya.

3. Sebagai Pernyataan Emosional

Kelompok kerja merupakan sumber utama dari interaksi sosial bagi banyak pekerja. Komunikasi di dalam kelompok adalah mekanisme dasar para anggota yang memperlihatkan kepuasan dan prestasi. Oleh karena itu komunikasi menyediakan pernyataan emosional dari perasaan dan pemenuhan kebutuhan sosial.

4. Sebagai Informasi

Fungsi ini untuk memfasilitasi pengambilan keputusan. Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan oleh individu dan atau kelompok untuk

mengambil keputusan dengan mengirimkan data yang diperlukan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi berbagai pilihan.

Berdasarkan dengan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa hampir setiap interaksi dalam komunikasi yang terjadi dalam kelompok atau organisasi menjalankan satu atau lebih fungsi-fungsi tersebut. Komunikasi data seperti halnya orang yang saling berkomunikasi, yang melibatkan komponen: pesan, pengirim, media dan penerima. Dapat dilihat bahwa setiap fungsi memiliki keterkaitan satu sama lain,

2.1.3.3 Tujuan Komunikasi

Tujuan komunikasi yang utama adalah untuk dapat memastikan informasi atau pesan dari komunikator dapat dimengerti oleh orang lain (komunikan). Karena itu komunikator harus dapat menyampaikan pesan utama se jelas mungkin kepada komunikan. Tujuan komunikasi selanjutnya adalah agar dapat mengenal orang lain. Menurut Effendy (2019:13) menyebutkan tujuan komunikasi sebagai berikut :

1. *Social Change* atau *Social Participation* (Perubahan Sosial dan Partisipasi Sosial)

Memberikan berbagai informasi pada masyarakat tujuan akhirnya supaya masyarakat mau mendukung dan ikut serta terhadap tujuan informasi itu disampaikan.

2. *Attitude Change* (Perubahan Sikap)

Kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan supaya masyarakat akan merubah sikapnya. Misalnya kegiatan memberikan

informasi mengenai hidup sehat yang bertujuan masyarakat mengikuti pola hidup sehat dan sikap masyarakat akan positif terhadap pola hidup sehat.

3. *Opinion Change* (Perubahan Pendapat)

Memberikan berbagai informasi pada masyarakat tujuan akhirnya supaya masyarakat mau berubah pendapat dan persepsinya terhadap tujuan informasi itu disampaikan, misalnya dalam informasi mengenai pemilu.

4. *Behaviour Change* (Perubahan Perilaku)

Kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan supaya masyarakat akan berubah perilakunya. Misalnya kegiatan memberikan informasi mengenai hidup sehat tujuannya adalah supaya masyarakat mengikuti pola hidup sehat dan perilaku masyarakat akan positif terhadap pola hidup sehat atau mengikuti perilaku hidup sehat.

Berdasarkan pada penjelasan dari tujuan komunikasi dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu kegiatan yang mana bertujuan untuk saling membrikan informasi, yang mana informasi yang disampaikan dapat membuat perubahan secara sosial, perubahan sikap, perubahan pendapat, juga perubahan perilaku untuk lebih baik.

2.1.3.4 Model Komunikasi

Menurut Robind dan Judge (2019:288) ada 3 (tiga) model komunikasi yang sering digunakan oleh komunikator dan komunika untuk berkomunikasi yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi Lisan

Sarana utama dalam menyampaikan pesan adalah komunikasi lisan. Pidato, diskusi formal, rumor secara informal atau kabar slentingan merupakan bentuk-bentuk yang terkenal dari komunikasi lisan (telepon, video *conferencing*, rapat).

2. Komunikasi Melalui Tulisan

Komunikasi secara tulisan meliputi surat, power point, E-mail, pesan singkat, pesan Teks, media social, blog dan lain-lain.

3. Komunikasi Nonverbal

Tidak ada pembahasan komunikasi yang lengkap tanpa mempertimbangkan komunikasi nonverbal, meliputi gerakan tubuh, intonasi atau penekanan yang diberikan atas kata-kata, ekspresi wajah, serta jarak fisik antara pengirim dan penerima.

Berdasarkan hasil dari penjelasan dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga model komunikasi yaitu komunikasi lisan, komunikasi melalui tulisan , dan komunikasi nonverbal. Ketiga model komunikasi diatas dapat digunakan oleh komunikator dan komunika untuk berkomunikasi.

2.1.3.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut Purwanti (2020), ada 8 (delapan) faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu :

1. Perkembangan, merupakan cara berkomunikasi berdasarkan proses yang dialami oleh seseorang ketika masih kecil hingga dewasa dalam memahami cara komunikasi yang baik.
2. Persepsi, cara pandang seseorang terhadap suatu pesan yang diterimanya.

3. Emosi, perasaan yang muncul secara mendadak ketika berkomunikasi.
4. Jenis kelamin, cara memahami komunikasi yang sangat berbeda antara laki-laki dan perempuan.
5. Pengetahuan, sangat diperlukan untuk bisa membantu berkomunikasi dengan baik.
6. Peran dan hubungan, menjadi salah satu gaya komunikasi yang harus memiliki peran dan hubungan antara orang yang saling berkomunikasi.
7. Lingkungan, lingkungan yang nyaman akan membentuk interaksi komunikasi efektif.
8. Jarak, membantu dalam menimbulkan rasa yang aman ketika berkomunikasi dengan jarak yang jauh.

2.1.3.6 Dimensi Dan Indikator Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu kegiatan inti manusia. Komunikasi sungguh sama sekali tak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Fitrah manusia sebagai makhluk hidup yang hisap secara komunal dan makhluk sosial, mau tak mau harus mengelat interaksi diantara mereka. Interaksi adalah komunikasi itu sendiri. Mereka dua sisi mata uang yang tidak bisa saling dipisahkan satu dengan lainnya.

Kegiatan komunikasi menghabiskan mayoritas waktu hidup manusia. Jelas, komunikasi merupakan suatu hal yang sangat tinggi tingkat kepentingannya. Namun dalam praktiknya, walaupun komunikasi merupakan rutinitas sehari-hari dan sepanjang hidup, masih saja terjadi kegagalan dalam prosesnya. Kegagalan ini

disebabkan adanya *noise* atau gangguan yang menyebabkan kegagalan proses transfer pesan atau informasi dari komunikator ke komunikan.

Menurut Kreitner dan Kinichi dalam Wibowo (2017: 166), menyatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari satu pihak baik individu, kelompok atau organisasi sebagai *sender* (pengirim) kepada pihak lain *receiver* (penerima) untuk memahami dan terbuka peluang memberikan respon balik kepada *sender*, dimensi dan indikatornya sebagai berikut :

1. Komunikator atau Pengirim

Merupakan orang yang menyampaikan isi pernyataannya kepada komunikan. Meliputi indikator Efektivitas Komunikasi, Intensitas Komunikasi.

2. Komunikan atau Penerima

Merupakan penerima pesan atau berita yang disampaikan oleh komunikator. Meliputi indikator Kemudahan dalam Memperoleh Informasi, Tingkat Pemahaman Pesan, Perubahan Sikap.

3. Saluran atau Media

Merupakan saluran atau jalan yang dilalui oleh isi pernyataan komunikator kepada komunikasi dan sebaliknya. Meliputi indikator Media Sosial, Secara Langsung (F2F).

Berdasarkan dari hasil penjelasan dapat disimpulkan bahwa indikator komunikasi yaitu komunikator atau pengirim yang mana orang yang memberikan informasi, komunikan atau penerima orang yang manerima informasi yang disampaikan oleh komunikator, dan juga saluran atau media yaitu tempat atau

wadah yang digunakan komunikator atau kamunika untuk dapat meberikan informasi.

2.1.4 Kreativitas

Kreativitas merupakan potensi yang dimiliki setiap manusia dan bukan yang diterima dari luar diri individu. Kreativitas yang dimiliki manusia, lahir bersama lahirnya manusia tersebut. Sejak lahir individu sudah memperlihatkan kecenderungan mengaktualisasikan dirinya. Dalam kehidupan kreativitas sangat penting, karena kreativitas merupakan suatu kemampuan yang sangat berarti dalam proses kehidupan manusia. Harus diakui bahwa memang sulit untuk menentukan satu definisi yang operasional dari kreativitas, karena kreativitas merupakan konsep yang majemuk dan multidimensional sehingga banyak para ahli mengemukakan tentang definisi dari kreativitas.

2.1.4.1 Pengertian Kreativitas

Kreativitas adalah proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau anggitan (*concept*) baru, atau hubungan baru antara gagasan dan anggitan yang sudah ada. Dari sudut pandang keilmuan, hasil dari pemikiran berdaya cipta (*creative thinking*) biasanya dianggap memiliki keaslian dan kepantasan. Sebagai alternatif, konsepsi sehari-hari dari daya cipta adalah tindakan membuat sesuatu yang baru.

Perbedaan definisi kreativitas yang dikemukakan para ahli merupakan definisi yang saling melengkapi. Sedangkan untuk keterampilan, merupakan derajat keberhasilan yang konsisten dalam mencapai suatu tujuan dengan efisien dan

efektif. Keterampilan seseorang yang tergambarkan dalam kemampuannya menyelesaikan tugas gerak tertentu akan terlihat mutunya dari seberapa jauh orang tersebut mampu memainkan tugas yang diberikan dengan tingkat keberhasilan tertentu, semakin tinggi keberhasilan dalam melaksanakan tugas gerakan tersebut maka semakin baik keterampilan orang tersebut. Kreativitas merupakan salah satu *soft skill* penting yang harus dimiliki setiap insan. Kreativitas ialah interaksi antara kekuatan intelektual, emotif, dan motivasional.

Kreativitas memungkinkan bisnis menghasilkan produk dan layanan inovatif, yang dapat membantu mereka membedakan diri dari pesaing dan memenuhi kebutuhan pasar yang terus berubah. Kreativitas membantu mengidentifikasi peluang bisnis baru dan cara memanfaatkan pasar yang sedang berkembang. Pengusaha kreatif cenderung melihat peluang yang lebih baik di tengah tantangan. Kreativitas juga berperan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis. Inovasi dalam proses bisnis dapat membantu menghemat biaya dan meningkatkan produktivitas.

Menurut Suyanto & Asep Djihad dalam Istirani dan Intan Pulungan (2017:131) bahwa ada beberapa makna populer tentang istilah kreativitas : Pertama, kreativitas mengupayakan untuk membuat sesuatu hal yang baru dan berbeda. Kedua, kreativitas dianggap sebagai sesuatu yang baru dan asli itu merupakan hasil yang kebetulan. Ketiga, kreativitas dipahami dari sesuatu apa saja yang tercipta sebagai yang baru dan berbeda. Keempat, kreativitas merupakan sesuatu proses yang unik. Kelima, kreativitas membutuhkan kecerdasan yang tinggi. Keenam, kreativitas merupakan suatu kemampuan yang dipengaruhi oleh faktor bawaan.

Menurut Munandar (2018) kreativitas atau berfikir kreatif merupakan kemampuan untuk melihat berbagai kemungkinan penyelesaian suatu masalah, merupakan bentuk pemikiran yang sampai saat ini masih kurang mendapat perhatian.

Menurut Supriadi dalam Nugraha, dkk (2018:10) yang mengatakan kreativitas merupakan suatu kemampuan seseorang dalam menemukan gagasan baru yang relative berbeda dengan apa yang telah ada sebelumnya.

Menurut Astuti dkk (2019) kreativitas adalah komponen konseptual yang mengandung komponen ekstrinsik yang dipengaruhi tidak hanya oleh subsequent interest, tapi juga oleh aspek performa yaitu aspek performa yang mempengaruhi kreativitas.

Beberapa pendapat tersebut menjelaskan pengertian kreativitas sehingga dapat ditarik kesimpulan, kreativitas adalah suatu keterampilan yang dimiliki oleh seseorang untuk melahirkan sebuah gagasan metode ataupun produk baru yang bermanfaat serta mampu mengimplementasikannya dalam memecahkan dan menyelesaikan masalah yang dihadapi di kehidupan nyata dengan caranya sendiri, karena kreativitas yang dihasilkan pada dasarnya adalah produk yang baru.

2.1.4.2 Manfaat Kreativitas

Kreativitas merupakan suatu keterampilan yang dimiliki oleh seseorang untuk dapat menyelesaikan, memecahkan, dan mengimplementasikan suatu permasalahan. Manfaat dari kreativitas yaitu sebagai berikut:

1. Inovasi

Salah satu manfaat utama dari kreativitas adalah inovasi. Kreativitas memungkinkan manusia untuk mengembangkan produk, layanan, dan solusi yang baru dan lebih baik. Dalam dunia bisnis, perusahaan yang mampu berinovasi memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan. Menurut John Kao dalam buku *Innovation Nation: How America Is Losing Its Innovation Edge, Why It Matters, and What We Can Do to Get It Back*, inovasi adalah kunci untuk pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang.

2. Solusi dari suatu Masalah

Kreativitas juga memainkan peran penting dalam penyelesaian masalah. Ketika manusia menghadapi masalah kompleks, kemampuan untuk berpikir kreatif dapat membantunya menemukan solusi yang efektif. Ini melibatkan berpikir di luar kotak dan mencari pendekatan yang mungkin tak terpikirkan sebelumnya.

3. Ekspresi Diri

Kreativitas memungkinkan manusia untuk mengekspresikan diri dengan cara yang unik. Melalui seni, sastra, musik, dan berbagai bentuk ekspresi kreatif lainnya, individu dapat mengungkapkan perasaan, ide, dan pandangan dunia mereka. Ini adalah cara yang kuat untuk menghubungkan diri dengan orang lain dan menyampaikan pesan yang mendalam.

4. Kesejahteraan Mental

Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa aktivitas kreatif dapat meningkatkan kesejahteraan mental. Menurut Scott Barry Kaufman dalam buku *Wired to Create: Unraveling the Mysteries of the Creative Mind*, aktivitas

kreatif seperti melukis, menulis, atau bermain musik dapat mengurangi stres, meningkatkan suasana hati, dan mengurangi gejala depresi.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kreativitas yaitu inovasi, selain dari inovasi kreativitas juga bermanfaat untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan, mengekspresikan diri, dan juga sebagai meningkatkan kesejahteraan mental seseorang.

2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kreativitas

Terdapat manusia yang muncul sebagai seorang pribadi yang kreatif juga ada yang kurang kreatif. Pribadi seseorang yang kreatif merupakan seorang individu yang mampu untuk mengaktifkan potensi kreativitasnya. Hal tersebut dapat terjadi karena suatu rangsangan pada lingkungan atau proses pembelajarannya. Sementara itu orang yang mendapatkan lingkungan yang kurang menantang potensi kreatifnya tidak akan berkembang secara maksimal. Menurut Rogers dan Soemartjan faktor-faktor yang mempengaruhi kreativitas ada 2 (dua) yaitu sebagai berikut :

1. Faktor *Internal*

- a. Keterbukaan terhadap pengalaman, terhadap rangsangan-rangsangan dari luar maupun dari dalam. Keterbukaan terhadap pengalaman adalah kemampuan menerima segala sumber informasi dari pengalaman hidupnya sendiri dengan menerima apa adanya, tanpa ada usaha untuk mempertahankan diri, tanpa keakuan terhadap pengalaman-pengalaman tersebut keterbukaan terhadap konsep secara utuh, kepercayaan, persepsi,

dan hipotesis. Dengan demikian, individu kreatif adalah individu yang menerima perbedaan.

- b. Evaluasi internal, yaitu pada dasarnya penilaian terhadap produk karya seseorang terutama ditentukan oleh diri sendiri, bukan karena kritik atau pujian orang lain. Walaupun demikian individu tidak tertutup dari masukan dan kritikan orang lain.
- c. Kemampuan untuk bermain bereksplorasi dengan unsur-unsur, bentuk-bentuk, dan konsep-konsep. Kemampuan untuk membentuk kombinasi dari hal-hal yang sudah ada sebelumnya.
- d. Spritualitas seseorang juga mempengaruhi kreativitas.

2. Faktor *Eksternal*

Disamping aspek *internal*, aspek eksternal juga mempengaruhi kreativitas seseorang. Aspek *eksternal* (Lingkungan) yang memungkinkan tumbuh dan berkembangnya kreativitas adalah lingkungan kebudayaan yang mengandung keamanan dan kebebasan psikologis. Faktor lingkungan yang terpenting adalah lingkungan yang memberikan dukungan atas kebebasan bagi individu. Dikatakan oleh Selo Soemarjan bahwa timbul dan berkembangnya kreativitas menjadi suatu kreasi tidak lepas dari kebudayaan serta pengaruh masyarakat tempat individu itu tinggal.

Berdasarkan penjelasan maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kreativitas merupakan faktor *internal* yaitu yang berasal dari diri sendiri seperti memiliki keterbukaan, kemampuan untuk mengevaluasi, bereksplorasi, dan spritualitas. Selain faktor *internal* faktor yang mempengaruhi

kegiatan juga adalah faktor *eksternal* faktor yang berasal dari luar seperti faktor lingkungan.

2.1.4.4 Dimensi Dan Indikator Kreativitas

Menurut Gilford dan Torrance dalam Sitepu (2019) sebagai berikut :

1. Kelancaran Berpikir (*Fluency Of Thinking*)

Kemampuan untuk menghasilkan banyak ide yang keluar dari pemikiran seseorang secara cepat. Dalam kelancaran berpikir, yang ditekankan adalah kuantitas, dan bukan kualitas. Meliputi indikator ketekunan yang tinggi.

2. Keluwesan berpikir (*Flexibility*)

Kemampuan untuk memproduksi sejumlah ide, jawaban-jawaban atau pertanyaan-pertanyaan yang bervariasi, dapat melihat suatu masalah dari sudut pandang yang berbeda-beda, mencari alternatif atau arah yang berbeda-beda, serta mampu menggunakan bermacam-macam pendekatan atau cara pemikiran. Meliputi indikator rasa ingin tahu yang tinggi, mampu melihat masalah dari berbagai sudut pandang, mengemukakan suatu pendapat.

3. Elaborasi (*Elaboration*)

Kemampuan dalam mengembangkan gagasan dan menambahkan atau memperinci detail-detail dari suatu objek, gagasan atau situasi sehingga menjadi lebih menarik. Meliputi indikator Imajinasi yang Tinggi

4. Originalitas (*Originality*)

Kemampuan untuk mencetuskan gagasan unik atau kemampuan untuk mencetuskan gagasan asli. Meliputi indikator kepercayaan diri.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kreativitas merupakan kemampuan seseorang berfikir dan bertindak laku. Seseorang yang memiliki kreativitas atau kemampuan berfikir divergensi yang tinggi tidak banyak kesulitan dalam memecahkan masalah yang dihadapinya. Oleh karena itu, kreativitas yang didefinisikan para ahli selalu berkaitan dengan kemampuan berfikir dan bertindak laku.

2.1.5 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja atau kepuasan karyawan adalah ukuran dari tingkat kepuasan pekerja dengan jenis pekerjaan mereka yang berkaitan dengan sifat dari tugas pekerjaannya, hasil kerja yang dicapai, bentuk pengawasan yang diperoleh maupun rasa lega dan perasaan suka terhadap pekerjaan yang ditekuninya.

2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Setiap orang yang bekerja berharap mendapatkan kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda beda sesuai dengan nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya.

Perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-

pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapanharapan untuk masa depan. Sehingga dalam kepuasan kerja terdapat unsur penting yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan.

Menurut Edy Sutrisno (2019:74) kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Menurut Dewi dan Harjoyo (2019) juga mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikapkaryawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja serta hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Menurut Handoko (2020:193) mendefinisikan kepuasan kerja adalah pendapatan karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja.

Menurut Jufrizen & Pratiwi (2021) kepuasan Kerja adalah keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya kebutuhan secara memadai.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengertian kepuasan kerja merupakan suatu sikap positif dari seorang tenaga kerja yang mana meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui rasa mengharagai dalam mencapai salah satu nilai pekerjaan.

2.1.5.2 Manfaat Kepuasan Kerja

Nitisemito (2019:89) suatu perusahaan mampu mempengaruhi kepuasan kerja maka akan memperoleh banyak manfaat, berikut lima manfaat kepuasan kerja:

1. Pekerja akan lebih cepat diselesaikan

Pekerjaan lebih cepat diselesaikan hal tersebut sangat berperan dalam membuat karyawan menjadi puas disamping itu pekerjaan yang lebih cepat diselesaikan mengurangi beban kerja.

2. Kerusakan akan dapat dikurangi

Kerusakan dapat dikurangi dengan maksud pekerjaan yang memiliki risiko dapat dikurangi sehingga dapat membuat kepuasan karyawan dalam bekerja.

3. Absensi dapat diperkecil

Kepuasan kerja karyawan sangat berpengaruh pada absensi dimana jika kepuasan kerja karyawan tinggi tingkat absensi akan terus turun dikarenakan karyawan bersemangat.

4. Perpindahan karyawan dapat diperkecil

Perpindahan karyawan diperkecil dikarenakan karyawan merasa pas dan senang dengan pekerjaan yang dilakukan

5. Produktivitas kerja dapat ditingkatkan

Produktivitas kerja dapat meningkat dikarenakan adanya semangat kerja yang dipacu kepuasan kerja karyawan yang terbilang tinggi.

2.1.5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja dalam suatu perusahaan. Beberapa ahli memiliki pendapat yang bervariasi mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja. Menurut Afandi (2018:73) ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut:

1. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2. Perbedaan (*Discrepancies*)

Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.

3. Pencapaian nilai (*Value attainment*)

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4. Keadilan (*Equity*)

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

5. Budaya Organisasi (*Organization Culture*)

Dalam sebuah organisasi yang terjalin budaya kerja yang baik dan harmonis maka pegawai akan merasa puas bekerja dan berupaya bekerja dengan baik.

Berdasarkan penjelasan dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah pemenuhan kebutuhan, perbedaan, pencapaian, keadilan, dan juga budaya organisasi.

2.1.5.3 Dimensi Dan Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Wexley dan Yulk dalam Alam dan Syamsir (2019) menyatakan bahwa dimensi dan indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

1. Kompensasi

Imbalan yang diterima karyawan merupakan faktor yang penting bagi kepuasan karyawan. Imbalan yang terlalu kecil membuat karyawan tidak puas, demikian juga terhadap pemberian gaji yang tidak adil. Meliputi indikator Gaji dan Upah.

2. Supervisi

Perilaku atasan dalam pengawasan terhadap karyawan sangat diperhatikan oleh pegawai. Pengawasan yang dilakukan dengan memperhatikan dan mendukung kepentingan karyawan akan berdampak terhadap kepuasan karyawan. Meliputi indikator Kontroler.

3. Hubungan dengan rekan kerja

Interaksi antara karyawan dalam organisasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai tersebut. Secara individu rekan kerja yang bersahabat dan mendukung akan memberikan kepuasan kerja pegawai lainnya. Meliputi indikator Kerjasama tim.

4. Kesempatan memperoleh perubahan status

Bagi karyawan yang memiliki keinginan besar untuk mengembangkan dirinya, maka kebijakan promosi yang adil yang diberlakukan oleh organisasi atau

Perusahaan akan memberikan dampak puasa kepada karyawan. Meliputi indikator Kenaikan Jabatan, Jaminan Sosial

5. Kondisi kerja

Kondisi kerja yang bersih juga tertata rapi akan membuat pekerjaan lebih mudah dilakukan karyawan dan hal ini pada akhirnya memberikan dampak terhadap kepuasan karyawan. Meliputi indikator Ruang Kerja, Perlengkapan Kerja

2.1.6 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah bagian yang tidak dapat terpisahkan dari ruang lingkup organisasi atau perusahaan, dan semua pihak yang terlibat di dalam perusahaan tersebut. Kinerja karyawan juga berperan penting sebagai acuan dalam penilaian kualitas karyawan demi mempertahankan produktivitas seluruh karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut. Keberhasilan ataupun kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sangat berhubungan dengan kinerja karyawan, pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.6.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Akan tetapi bagaimana perusahaan dapat memotivasi karyawan dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari. Kinerja

karyawan mempunyai peran yang penting dalam sebuah organisasi di perusahaan. Dengan asumsi bahwa kinerja telah dijadikan sebagai cerminan dari kemampuan suatu perusahaan terkait dengan pengelolaan dan pengalokasian sumber dayanya pada bidang-bidang tertentu.

Menurut Robbins (Adha dkk, 2019) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah banyaknya upaya yang dikeluarkan individu dalam mencurahkan tenaga sejumlah tertentu kepada pekerjaan

Menurut Adhari (2020:77) mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan – kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut.

Menurut Harahap & Tirtayasa (2020) kinerja karyawan sebagai salah satu elemen utama yang dapat ditingkatkan apabila karyawan mengetahui apa yang diharapkan kapan dapat berperan serta dinilai atas hasil kerjanya didasarkan perilaku.

Nurjaya (2021) menyatakan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan.

Menurut (Pusparani, 2021) Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuan.

Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang mana dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan hasil yang diharapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi atau perusahaan dalam periode waktu tertentu. Dengan memberikan kinerja yang baik akan dapat menjadikan nilai tambah bagi suatu organisasi atau perusahaan untuk dapat mencapai keberhasilan dan perkembangan organisasi atau perusahaan tersebut.

2.1.6.2 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan

Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, sehingga berbagai kebijakan harus dilakukan organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawainya. Salah satu diantaranya adalah melalui penilaian kinerja.

Penilaian kinerja memiliki beberapa kriteria untuk melakukan penilaian kinerja pegawai. Data penilaian ini berdasarkan bobot penilaian oleh unit kepegawaian dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Penilaian kinerja secara umum bertujuan untuk memberikan feedback kepada karyawan dalam upaya memperbaiki tampilan kerja, meningkatkan produktivitas suatu organisasi, dan tujuan promosi jabatan, kenaikan gaji, dan pelatihan. Kuantitas dan kualitas aparatur yang tepat dan memadai akan mendorong pada kinerja pegawai lebih produktif dan terarah mencapai tujuan maupun sasaran dalam membangun aparatur pemerintah daerah yang cerdas, bermoral, inovatif, serta profesional.

Menurut Zulaikhah (2020) tujuan penilaian kinerja adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja SDM organisasi. Dalam penilaian kinerja tidak hanya semata-mata menilai hasil fisik tetapi pelaksanaan proses pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan tugasnya layak untuk dinilai.

2.1.6.3 Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

Secara umum penilaian terhadap karyawan, pegawai ataupun staf organisasi memiliki berbagai manfaat, baik bagi organisasi maupun bagi karyawan itu sendiri. Bagi karyawan akan menyebabkan terpicunya semangat berkompetensi untuk menjadi lebih baik ke depannya. Salah satunya ditandai dengan peningkatan etos kerja para karyawan itu sendiri. Sementara itu, bagi organisasi akan berdampak pada adanya peningkatan produktivitas organisasi. Adhari (2020:91) menyebutkan bahwa manfaat penilaian kinerja yaitu sebagai berikut :

1. Evaluasi antar individu dalam organisasi

Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi tujuan ini dapat memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.

2. Pengembangan diri setiap individu dalam organisasi

Penilaian kinerja dalam organisasi ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan. Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan.

3. Pemeliharaan sistem

Berbagai sistem yang ada dalam organisasi, setiap subsistem yang ada saling berkaitan antara satu subsistem lainnya. Salah satu subsistem yang tidak berfungsi dengan baik akan mengganggu jalannya subsistem yang lain. Oleh karena itu, sistem dalam organisasi perlu dipelihara dengan baik.

4. Dokumentasi penilai kinerja

Pemberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa yang akan datang. Manfaat penilaian kinerja disini berkaitan dengan keputusan – keputusan manajemen sumber daya manusia, pemenuhan secara legal manajemen sumber daya manusia, dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas.

2.1.6.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Enny (2019:115-116) adapun faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja sebagai berikut:

1. Kemampuan dan keahlian, adalah kemampuan atau keahlian yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.
2. Pengetahuan, adalah pengetahuan tentang pekerjaan, seseorang yang memiliki pengetahuan yang baik tentang pekerjaan akan memberikan hasil kerja yang baik, begitu pula sebaliknya.
3. Desain kerja, artinya jika suatu pekerjaan memiliki desain yang baik maka akan memudahkan dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar dan lancar.

4. Kepribadian, yaitu kepribadian seseorang atau watak yang dimiliki oleh seseorang, setiap orang memiliki kepribadian atau watak yang berbeda satu sama lain.
5. Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Kepemimpinan, adalah perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengatur dan memerintahkan bawahannya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Gaya kepemimpinan adalah gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya. Dalam prakteknya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasi.
6. Budaya organisasi, adalah suatu kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan, mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh seluruh anggota suatu perusahaan atau organisasi.
7. Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau gembira atau perasaan menyukai seseorang sebelum dan sesudah melakukan suatu pekerjaan.
8. Lingkungan kerja adalah suasana atau kondisi di sekitar lokasi kerja.
9. Loyalitas, merupakan loyalitas karyawan untuk tetap bekerja dan mempertahankan perusahaan tempatnya bekerja. Komitmen, merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan di tempat kerja.

10. Disiplin kerja merupakan upaya seorang pegawai untuk melaksanakan kegiatan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, seperti masuk kerja tepat waktu.

2.1.6.4 Dimensi Dan Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja karyawan adalah ukuran kuantitatif maupun kualitatif untuk menggambarkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan organisasi, baik pada tahap perencanaan, tahap pelaksanaan maupun tahap setelah kegiatan selesai.. Menurut Yulianto (2020:9) ada lima indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja seorang karyawan, indikator tersebut diantaranya :

1. Kualitas, yaitu kualitas kerja karyawan diukur melalui persepsi karyawan terhadap kualitas/kesempurnaan yang menggambarkan keterampilan dan kemampuan karyawan. Yang memiliki indikator antara lain kerapihan, ketelitian dan kehandalan
2. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah, unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Yang memiliki indikator yaitu ketepatan waktu dan hasil kerja.
3. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas. Yang memiliki indikator kekompakan.
4. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) yang memiliki indikator sarana prasarana.

5. Kemandirian, merupakan kemampuan karyawan dalam menjalankan fungsi kerjanya. Yang memiliki indikator inisiatif

2.1.7 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini peneliti mengacu kepada penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai suatu bahan acuan untuk dapat melihat seberapa besar pengaruh hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Dasar atau acuan yang berupa teori-teori melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya dijadikan sebagai data pendukung untuk menunjang penelitian. Tujuan adanya penelitian terdahulu adalah untuk digunakan sebagai suatu sumber perbandingan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh penulia agar dapat mengetahui persamaan dan perbedaan penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian terdahulu. Judul penelitian diambil sebagai perbandingan yaitu memiliki variabel bebas Komunikasi dan Kreativitas terhadap Kepuasan Kerja sebagai variabel Intervening serta dampaknya terhadap Kinerja Karyawan sebagai variabel terikat. Berikut ini merupakan Tabel 2.1 mengenai beberapa penelitian terdahulu yang didapat dari jurnal-jurnal dan dari penelitian yang sebelumnya telah dilakukan :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian, Tahun, Judul Penelitian, Dan Sumber	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	<p>Rahmatul Irfan 2020</p> <p>Pengaruh gaya Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Bank NTB Syariah Kantor Cabang Bima</p> <p>JIPSI: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan Vol. 4 No.3</p>	<p>Kepuasan kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan</p>	<p>a. Variabel kepuasan kerja b. Variabel kinerja pegawai c. Sama-sama melakukan penelitian di bank</p>	<p>a. Variabel gaya kepemimpinan transformasional b. Variabel motivasi c. Melakukan penelitian di Bank NTB Syariah Kantor Cabang Bima</p>
2.	<p>Edi Sugiono, Andini Nurwulandari, Yuniarta Dining 2022</p> <p>Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT BTN Kantor Cabang Jakarta</p>	<p>Berdasarkan dengan hasil penelitian mengenai kepuasan kerja yang memediasi pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>a. Terdapat variabel intervening kepuasan kerja Terdapat variabel terikat kinerja karyawan</p>	<p>a. Variabel gaya kepemimpinan b. Variabel budaya organisasi Variabel motivasi</p>

No	Penelitian, Tahun, Judul Penelitian, Dan Sumber	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Kuningan Vol. 4 No. 8 (2022): Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan			
3.	Jihan Fairuz, H. Mustamir, Turu Salandra 2023 Pengaruh Kerjasama, Komunikasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Taspen Cabang Palu Jurnal Kolaboratif Sains Vol.6 No.11	Kerjasama, komunikasi, dan disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan.	a. Variabel komunikasi Variabel kinerja karyawan	a. Variabel Kerjasama Variabel disiplin kerja
4.	Ria Ega Mu'arotum, Euis Soliha 2022 Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya	<i>Customer Relationship Management</i> dan kepercayaan terhadap kepuasan kerja mempengaruhi loyalitas nasabah.	a. Variabel kepuasan kerja b.	a. Variabel <i>Customer relationship management</i> b. Variabel kepercayaan c. Variable loyalitas

No	Penelitian, Tahun, Judul Penelitian, Dan Sumber	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p>Pada Loyalitas Nasabah Kredit PT Pegadaian (Persero) Cabang Demak</p> <p>Jurnal <i>Edunomika</i> Vol.6 No.1</p>			
5.	<p>Yusuf Yudi Sasmito, Eka Askafi 2020</p> <p>Analisis Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan</p> <p>Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen 4(4), 60-73</p>	<p>Gaya kepemimpinan melalui kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan terbukti, hipotesis kedua gaya kepemimpinan berpengaruh positif langsung terhadap kinerja terbukti, terhadap kepuasan.</p>	<p>a. Variabel kepuasan kerja b. Variabel kinerja karyawan</p>	<p>a. Peneliti tidak menggunakan variabel bebas kepemimpinan</p>
6.	<p>Rasya Sekar Putri 2019</p> <p>Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Semarang</p>	<p>Layanan mobile banking mempengaruhi kepuasan juga loyalitas nasabah.</p>	<p>a. Variabel kepuasan</p>	<p>a. Variabel loyalitas</p>

No	Penelitian, Tahun, Judul Penelitian, Dan Sumber	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Jurnal Manajemen Vol.1 N0.3			
6.	<p>Reza Ronaldo, Kusman Yuhana, Ade Suparman 2020</p> <p>Penyaluran Kredit Pensiunan Pada Bank Saudara Kantor Cabang Pembantu Subang</p> <p>Ejournal Unsub Vol. 2 No. 2</p> <p>DOI: https://doi.org/10.37950/wbaj.v2i2.939</p>	Kinerja pegawai mempengaruhi penyaluran kredit.	a. Variable kinerja pegawai	
7.	<p>Zahera Mega Utama, Mas Wigantoro, Watriningsih 2024</p> <p><i>Information On Motivation, Work Environment And Its Impact On The Performance Of Sharia Bank Employess</i></p> <p><i>International Journal of Artificial</i></p>	Informasi mengenai motivasi, kompensasi, lingkungan kerja dampaknya pada kinerja karyawan.	a. Variabel kinerja karyawan	<p>a. Variabel motivasi</p> <p>b. Variabel kompensasi</p> <p>c. Variabel lingkungan kerja</p>

No	Penelitian, Tahun, Judul Penelitian, Dan Sumber	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<i>Intelligence Research 7(1.1)</i>			
8.	<p>Yuyun Yuniasih 2021</p> <p>Pengaruh Disiplin Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Penelitian Pada Staf Pegawai Non Manajer di PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Tbk Kota Tasik Malaya)</p> <p>Jurnal Perbankan dan Keuangan 2(1), 37-42</p>	<p>Disiplin dan komunikasi mempengaruhi kinerja karyawan.</p>	<p>a. Variabel komunikasi b. Variabel kinerja karyawan</p>	<p>a. Variabel disiplin</p>
9.	<p>Yuliarti Yuliarti, Mukhlis Mukhlis 2023</p> <p>Pengaruh Komunikasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai</p> <p>Jurnal Riset Manajemen 1(3),127-146</p>	<p>Komunikasi memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, gaya kepemimpinan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai</p>	<p>a. Variabel Komunikasi b. Variabel kepuasan kerja</p>	<p>a. Variabel kepemimpinan</p>

No	Penelitian, Tahun, Judul Penelitian, Dan Sumber	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
10.	<p>Tuwisna , Tarmizi Gadeng, Sulfitra, Rizki Murzani, 2022</p> <p>Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pengalaman Kerja Dan Komunikasi Internal Terhadao Kinerja Karyawan Bank BTN Syariah Kota Aceh</p> <p>Jurnal Ilmiah Muhamadiyah Aceh 12(1)</p>	<p>Gaya kepemimpinan, pengalaman kerja, dan motivasi mempengaruhi kinerja karyawan.</p>	<p>a. Variabel komunikasi Variabel kinerja karyawan</p>	<p>a. Variabel gaya kepemimpina b. Variabel pengalaman kerja Variabel motivasi</p>
11.	<p>Duwi Handayani, Praptiestrini 2023</p> <p>Pengaruh Kepuasan Kerja, Komunikasi Dan Kompensasi Kinerja Karyawan Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Karang Anyar</p> <p>Jurnal: SMOOTING 21(4), 308-3016</p>	<p>Kepuasan kerja, komunikasi,dan kompensasi mempengaruhi kinerja karyawan.</p>	<p>a. Variabel kepuasan kerja b. Variabel komunikasi c. Variabel kinerja karyawan</p>	<p>a. Variabel kompensasi</p>

No	Penelitian, Tahun, Judul Penelitian, Dan Sumber	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p>Made Sugamaya, Muh Nur 2024</p> <p>Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BTPN Tbk. Kantor Cabang Kediri</p> <p>Jurnal Akuntansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan (JAMEK) 4(1), 34-41</p>	<p>Menganalisis waktu kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan.</p>	<p>a. Variabel kinerja karyawan</p>	<p>a. Menganalisis waktu kerja</p>
13.	<p>Andi Nur Ainun Prawi Utama, Mahlia Muis, Fauziah Umar 2023</p> <p>Pengaruh Komplik Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Komunikasi Sebagai Variabel Mediasi</p> <p>SEIKO: <i>Journal Of Management & Business</i> 6(1)</p>	<p>Komplik kerja dan lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan dengan komunikasi sebagai variabel mediasi</p>	<p>a. Variabel komunikasi b. Variabel kinerja karyawan</p>	<p>a. Tidak menggunakan komunikasi sebagai variabel mediasi.</p>
14.	<p>Sulastri Roka, Rolland E Fanggidae, Clarce S Maak, Ni Putu Nursiani</p>	<p>Kompetensi dan disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan.</p>	<p>a. Variabel Kinerja karyawan</p>	<p>a. Variabel kompetensi b. Variabel disiplin kerja</p>

No	Penelitian, Tahun, Judul Penelitian, Dan Sumber	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p>2023</p> <p>Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BTN KC Kupang</p> <p>GLORY: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial 4(6), 1487-1500</p>			
15.	<p>Bayu Aditiya Kesuma, 2022</p> <p>Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Media Pada PT Bank Tabungan Nasional (BTPN) Cabang Jambi</p> <p>Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan 11(01), 27-37</p>	<p>Motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan dengan melalui kepuasan kerja sebagai variabel media.</p>	<p>a. Variabel kinerja karyawan b. Variabel kepuasan kerja</p>	<p>a. Variabel motivasi kerja</p>
16.	<p>Iman Prasetyo, Hapzi Ali, Endi Rekarti, 2023</p>	<p>Peran gaya kepemimpinan dan budaya organisasi</p>		

No	Penelitian, Tahun, Judul Penelitian, Dan Sumber	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p>Peran Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja di Bank Sulutgo</p> <p>Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi 5(2),142-155</p>	<p>Mempengaruhi meningkatkan kinerja melalui kepuasan kerja.</p>	<p>a. Variabel kinerja karyawan Variabel kepuasan kerja</p>	<p>a. Variabel gaya kepemimpinan Variabel budaya organisasi</p>
17.	<p>Shinta Karmila Wulandari, Banuara Nadaek, Sonny Hersona 2021</p> <p>Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan, Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Karawang</p> <p><i>Syntax Literature: Jurnal Ilmiah Indonesia</i> 6(3), 2548-1398</p>	<p>Uji parsial (Uji T) menunjukkan nilai yang signifikan dari tiga variabel bebas yang mendukung hipotesa.</p>	<p>a. Variabel komunikasi b. Variabel kinerja karyawan</p>	<p>a. Variabel motivasi b. Variabel kepemimpinan</p>
18.	<p>Elsa Krisdiana, Alvi Purwanti Alwi</p>	<p>Membuktikan bahwa kecerdasan</p>	<p>a. Variabel kepuasan kerja</p>	<p>a. Variabel kecerdasan emosional</p>

No	Penelitian, Tahun, Judul Penelitian, Dan Sumber	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p>2023</p> <p>Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kepemimpinan Transformatif, Kepuasan Kerja, Dan Kinerja Manajer (Studi di Bank Syariah Kota Malang)</p> <p>Jurnal Aplikasi Manajemen 10(4), 693-617.</p>	<p>Berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan, kepuasan kerja, dan kinerja manajer.</p>		<p>b. variabel kecerdasan Spiritual</p> <p>b. Variabel kepemimpinan</p>
19.	<p>Edi Sugiono, Rita Rahajeng 2022</p> <p>Pengaruh Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Pada Bank Mandiri Cabang Sumedang</p> <p>Jurnal Ilmiah Akuntansi dan</p>	<p>Budaya organisasi, gaya kepemimpinan, kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan melalui motivasi.</p>	<p>a. Variabel kepuasan kerja</p> <p>b. Variabel kinerja karyawan</p>	<p>a. Variabel budaya organisasi</p> <p>b. Variabel gaya kepemimpinan</p> <p>c. Variabel motivasi</p>

No	Penelitian, Tahun, Judul Penelitian, Dan Sumber	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Keuangan 4(7) 2691-2708			
20.	Fadli Vicky 2022 Pengaruh Kreativitas, Komitmen <i>Organisasional</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja Karyawan Bank BTN KC Padang Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ecommerce Vol. 5 No. 3	Kreativitas, komitmen <i>organisasional</i> , dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> mempengaruhi kinerja karyawan.	a. Variabel kreativitas b. Variabel kinerja karyawan	a. Variabel komitmen b. Variabel <i>organizational citizenship behavior</i>
21.	Erlinda, Natalia 2022 Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kc Aceh Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh 12(1)	Komunikasi juga lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan.	a. Variabel komunikasi b. Variabel kinerja karyawan	a. Variabel lingkungan kerja

No	Penelitian, Tahun, Judul Penelitian, Dan Sumber	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
22.	<p>Diana Nata Sari, Bambang Septiawan 2021</p> <p>Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BTPN KCP Blitar</p> <p><i>Insight Management Journal</i> 2(1), 11-19</p>	Kepemimpinan dan komunikasi memengaruhi kinerja karyawan.	<p>a. Variabel komunikasi</p> <p>b. Variabel Kinerja karyawan</p>	a. Variabel kepemimpinan
23.	<p>Sukma Sekar Arumsari, Mustika Widowati 2019</p> <p>Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus: PT Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Semarang Dan Kantor Cabang Pembantu Ngaliyan)</p>	Motivasi kerja dan komunikasi mempengaruhi secara signifikan kinerja karyawan.	<p>a. Variabel komunikasi</p> <p>b. Variabel kinerja karyawan</p>	a. Variabel motivasi kerja

No	Penelitian, Tahun, Judul Penelitian, Dan Sumber	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Jurnal <i>Sains Ekonomi Perbankan Syariah: Journal Science of Economic and Shariah Banking</i> 9(1)			
23	<p>Yuan Prasetya Yuditio, Rizky Nastiti, Muhamad Maladi, Ibrahim Daud 2024</p> <p>Pengaruh Komunikasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Barito Timur</p> <p>Jurnal Ekonomi Vol. 6 No. 1</p>	Komunikasi dan Kerjasama tim secara signifikan positif mempengaruhi kinerja karyawan.	a. Variabel komunikasi b. Variabel kinerja karyawan	a. Variabel kerja sama tim
24.	<p>Fira Eka Wahyuni 2022</p> <p>Pengaruh Kreativitas, Pengetahuan, dan Motivasi Terhadap Inovasi</p>	Krestivitas, pengetahuan, juga motivasi secara signifikan positif mempengaruhi inovasi karyawan.	a. Variabel kreativitas	a. Variabel pengetahuan b. Variabel motivasi c. Variabel inovasi karyawan.

No	Penelitian, Tahun, Judul Penelitian, Dan Sumber	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p>Karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kantor Pusat Surabaya</p> <p>Jurnal Ilmu Manajemen 10(1)</p>			
25.	<p>Hendra Nazmi, Novita Mariana, Angel Lorenza, Hany Hany 2022</p> <p>Pengaruh Komunikasi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Rashid Hussein Bank Sekuritas Indonesia</p> <p><i>Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSJE) 3(3), 1011-1021.</i></p>	<p>Komunikasi , motivasi, dan lingkungan kerja secara positif dapat mempengaruhi kinerja karyawan.</p>	<p>a. Variabel komunikasi Variabel Kinerja karyawan</p>	<p>a. Variabel motivasi b. Variabel lingkungan kerja</p>

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti ,(2024)

Berdasarkan penelitian terdahulu yang tertera pada tabel 2.1 dapat dikatakan bahwa adanya perbedaan dan persamaan baik judul atau variabel, tempat atau objek penelitian. Dilihat dari judul atau variabel yang diteliti bahwa sudah banyak penelitian yang menggunakan variabel komunikasi, kreativitas, kepuasan kerja dan kinerja karyawan sehingga peneliti dapat merujuk pada penelitian sebelumnya.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menjelaskan mengenai hubungan antara variabel yang akan diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung. Hubungan tersebut dapat dikuatkan berdasarkan teori atau penelitian sebelumnya. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu komunikasi dan kreativitas, variabel interveningnya yaitu kepuasan kerja, dan variabel terikatnya kinerja karyawan. Maka hubungan dalam penelitian ini yaitu komunikasi dan kreativitas terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja karyawan.

2.2.1 Hubungan Komunikasi dan Kreativitas

Komunikasi adalah masalah utama dalam organisasi mana pun, baik pemerintah, swasta, atau kepartaian. Dalam suatu organisasi atau perusahaan, kinerja dapat ditingkatkan dengan berkomunikasi dengan baik dan benar. Perluasan area komunikasi akan memungkinkan komunikasi yang efektif. Untuk mencapai tujuan ini, organisasi harus membangun kepercayaan dengan membuka diri terhadap orang lain dan berusaha meminta umpan balik dari orang lain. Dengan membuka diri terhadap pendapat, perasaan, dan pikiran orang lain atau memungkinkan orang lain untuk memberikan "umpan balik" kepadanya,

hubungan mereka dengan orang lain akan menjadi lebih baik (Supomo & Nurhayati, 2022).

Pada dasarnya kreativitas adalah suatu proses membangkitkan, mengembangkan dan menghasilkan gagasan baru untuk menyelesaikan masalah, memenuhi kebutuhan atau menawarkan peluang baru bagi organisasi. Kreativitas individu juga mempengaruhi kinerja pekerjaan melalui dimensi. Kreativitas dalam hubungan ini dapat dianggap sebagai proses menyelesaikan pekerjaan atau meningkatkan kinerja secara inovatif (Khatib et al., 2021). Kreativitas mengandung komponen salah satunya adalah expertise yang berkaitan dengan mencocokkan orang yang tepat dengan penugasan yang sesuai dengan mempertimbangkan keahlian utama, keterampilan berpikir kreatif dan memiliki motivasi (Wibowo, 2022).

Komunikasi yang efektif dalam sebuah organisasi dapat membantu karyawan untuk berbagi informasi, ide atau pengetahuan dan keterampilan sehingga memungkinkan mereka untuk bekerja secara efektif dan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan organisasi. Dalam hal ini, karyawan dituntut untuk memiliki kemampuan dalam berkomunikasi sehingga mampu menjalin komunikasi efektif .

Semua organisasi bekerja dalam lingkungan yang terbuka, dengan interaksi dengan organisasi lain yang memiliki kepentingan yang sama dan berbeda. Jika orang memiliki kepentingan yang sama, pasti akan ada persaingan. Untuk memenangkan kompetisi, Anda harus memiliki daya saing yang kuat. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan karyawan yang kreatif dan selalu

mencari cara baru untuk melakukan pekerjaan mereka. Dalam Revolusi Industri saat ini, persaingan semakin sengit untuk menunjukkan kekuatan teknologi. Setiap organisasi harus mengembangkan teknologi secara berkelanjutan untuk tetap kompetitif dan bertahan. Untuk mendukung upaya ini, organisasi harus memiliki sumber daya manusia yang memiliki ide-ide inovatif untuk mencari teknologi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat dan tuntutan pelanggan yang semakin meningkat. Komunikasi dan kreativitas saling berhubungan karena untuk mendapatkan ide-ide yang inovatif dibutuhkan kemampuan berkomunikasi, untuk dapat menggali informasi dan hal-hal lainnya yang dapat menjadi sumber kreativitas bagi seseorang.

2.2.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja

Pada umumnya seorang manusia yang bekerja dalam sebuah perusahaan pasti penuh dengan keinginan dan kebutuhan yang membentuk suatu harapan. Adanya kesesuaian antar harapan karyawan dengan imbalan dan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan akan menciptakan kondisi kepuasan kerja karyawan. Dengan kondisi kerja yang seperti itu, maka secara otomatis karyawan akan merasa senang serta tenang dalam bekerja yang akhirnya akan meningkatkan produktivitas kerja serta semangat untuk berkerja. Oleh karenanya, perusahaan mengharapkan agar setiap karyawan memiliki Tingkat kepuasan kerja yang tinggi, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kepuasan kerja mempunyai arti yang penting bagi perusahaan manapun bagi karyawan itu sendiri. Oleh karena itu perusahaan akan selalu berusaha untuk memelihara kepuasan kerja karyawannya. Kepuasan kerja yang tinggi akan

berkaitan dengan rendahnya tingkatan perputaran tenaga kerja, karena karyawan yang merasa puas kemungkinan besar akan lebih lama bertahan didalam perusahaan. Disamping itu kepuasan kerja juga berhubungan dengan tingkat kehadiran atau absensi juga moral kerja, Dimana karyawan yang kurang puas cenderung lebih sering mangkir dan malas-malasan dalam bekerja. Dengan lebih terpeliharanya kepuasan kerja dapat menciptakan keadaan dan sikap positif dari karyawan terhadap perusahaan.

Komunikasi dalam juga organisasi dapat diatur dengan baik, komunikasi tingkat atas dan bawah harus memiliki arti yang sama dan sebaliknya (Palupi, 2022). Komunikasi yang baik akan membuat tempat kerja menjadi sehat dan transparan. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan inovasi dan dedikasi pegawai kantor. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif sangat penting dalam sebuah organisasi. Komunikasi organisasi sangat penting. Dengan cara yang sama, perilaku individu dipengaruhi oleh komunikasi organisasi: kepada siapa mereka berbicara, siapa yang mereka sukai, bagaimana perasaan mereka, apa yang akan mereka capai, dan bagaimana mereka menyelaraskan diri dengan organisasi (Riono et al., 2020).

Banyak faktor-faktor yang juga turut mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Salah satunya ialah komunikasi. Menurut pendapat Glimmer bahwa “komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai sebagai alasan untuk menyukai jabatan. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengikuti pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

Dengan menghargai karyawan melalui sebuah komunikasi dapat meningkatkan kepuasan karyawan, sehingga kemangkiran kerja menurun, pemberian kontribusi yang lebih tinggi dari karyawan dan juga perputaran kerja yang rendah.

Lebih lanjut lagi menurut Keith Davus & Jhon W. Newstrom, mereka berpendapat bahwa apabila suatu komunikasi efektif, maka dapat mendorong timbulnya prestasi yang lebih baik dan kepuasan kerja. Orang-orang memahami pekerjaan mereka dengan lebih baik dan merasa puas dalam pekerjaan itu.

Kemampuan untuk berimajinasi dan menciptakan konsep baru dengan menggabungkan, mengubah, atau menerapkan konsep yang sudah ada dengan cara yang belum pernah terpikirkan sebelumnya dikenal sebagai kreatifitas (Yahya & Sukarno,2021).

Komunikasi mengandung proses seperti nampak dalam pengerjaan, dapat berusaha memajukan atau memberikan ide-ide mulai dari pernyataan perasaan-perasaan yang paling sederhana sampai kepada penjelasan-penjelasan tentang ilmu pengetahuan yang sulit. Beberapa diantaranya menunjukkan keadaan pikiran dan perasaan pengirim berita.

Moekijat (152:200) sesungguhnya komunikasi erat hubungannya dengan kebutuhan orang-orang dimana saja. Mereka mengadakan komunikasi sebagian karena proses pemindahan itu sendiri adalah menyengkan dan memuaskan. Beberapa kepuasan termasuk dalam isyarat memberikan salam, dalam menganggukan kepala, melambai, mengerjapkan mata, dan banyak pernyataan yang sederhana lainnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kalogiannidis (2020) bahwa komunikasi yang efektif dalam sebuah organisasi dapat membantu karyawan untuk berbagi informasi, ide atau pengetahuan dan keterampilan sehingga memungkinkan mereka untuk bekerja secara efektif dan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan organisasi.

2.2.3 Pengaruh Kreativitas Terhadap Kepuasan Kerja

Untuk melakukan perubahan ke arah yang positif, maka dibutuhkan sumber daya andal yang mampu mencari strategi yang tepat dan unik guna memenangkan persaingan. Seperti diketahui, dalam organisasi terdapat salah satu unsur, yaitu karyawan yang merupakan sumber daya penggerak tujuan suatu organisasi dan paling banyak berperan untuk menentukan berhasil atau tidaknya tujuan organisasi tersebut. Sumber daya manusia atau disebut karyawan berperan dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian organisasi demi pencapaian misi yang maksimal.

Demikian vitalnya karyawan dalam sebuah organisasi, sehingga untuk dapat menjalankan organisasi dengan baik, maka karyawan tersebut haruslah memiliki kreativitas, inovatif, dan produktif. Karyawan yang kreatif dapat menciptakan gagasan-gagasan cemerlang tentang produk dan jasa yang terbaik. Karyawan kreatif mempunyai inisiatif yang tinggi dalam merubah kondisi kearah yang lebih baik dan menguntungkan perusahaan.

Di satu sisi kreativitas juga sangat erat hubungannya dengan kepuasan kerja. Ini dapat dilihat ketika subyek dengan kemampuan kreativitas yang tergolong biasa atau rata-rata dalam segi kuantitas dan kualitas dan subyek dengan kemampuan

keaktivitas yang cukup tinggi dalam menghasilkan ide secara kuantitas, memiliki tingkat kepuasan kerja yang cukup tinggi, sedangkan subyek dengan kemampuan kreativitas yang cukup tinggi dalam menghasilkan ide yang unik (kualitas), tetapi secara kuantitas rendah, memiliki tingkat kepuasan kerja yang agak rendah. hal ini dikarenakan ketika seorang karyawan merasa ide atau gagasan yang dihasilkan memiliki manfaat atau kegunaan yang dapat diterima maka akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi karyawan tersebut dan menjadi pendorong untuk selanjutnya bekerja secara optimal, berusaha memberikan yang terbaik bagi perusahaan atau organisasi dengan menyumbangkan ide-ide atau pemikirannya yang kreatif. Kepuasan kerja adalah variabel sikap yang mencerminkan bagaimana perasaan orang tentang pekerjaan secara keseluruhan serta tentang berbagai aspek dari mereka. Jika orang puas terhadap pekerjaannya ia menyukai dan termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya dan kinerjanya tinggi, sebaliknya jika tidak puas dengan pekerjaannya ia tidak termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya dan kinerjanya rendah (Wijaya, 2018).

2.2.4 Pengaruh Komunikasi Dan Kreativitas Terhadap Kepuasan Kerja

Komunikasi dan kreativitas pada dasarnya dapat mempengaruhi kepuasan kerja, kelancaran berkomunikasi sendiri dapat mempengaruhi untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Sedangkan kreativitas yang dimiliki oleh seseorang atau karyawan juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja, sehingga komunikasi dan kreativitas memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Peningkatan kepuasan kerja karyawan merupakan bagian yang penting, karena untuk dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab juga meningkatkan kinerja makan

sangat dibutuhkan kepuasan kerja. Seorang karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan terdorong untuk memiliki rasa ketertarikan kerja juga akan menunjukkan keinginan untuk meningkatkan kinerja dan lainnya. Seorang karyawan yang memiliki ketertarikan terhadap kerja maka akan mempunyai kreativitas yang tinggi, karena kreativitas sendiri memberikan kontribusi pada aktivitas kerja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Kreativitas karyawan merupakan faktor yang penting serta penentu dalam hal perubahan dan pengembangan agar dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja (Tri Siwi Agustina & Muhammad Novi Catur Putra, 2021).

2.2.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama. Persoalan pegawai terkadang dibuat seperti buruh-buruh yang fasilitas dan pelayanan kurang diperhatikan oleh para pimpinannya. Dan tidak didapatkan tidak sesuai adanya hubungan dan kerjasama yang baik antar mereka. Persoalan ini tidak hanya terjadi dinegara-negara yang sedang berkembang tetapi dinegara maju pun persoalan tersebut juga ada tetapi dari penyebabnya saja yang berbeda. Ketidakpuasan para karyawan ini menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan yang bersangkutan.

Kepuasan kerja merupakan kondisi menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman

kerjanya. Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. dengan kinerja yang dilakukan oleh pegawai. Kinerja karyawan sangat berpengaruh bagi kesuksesan sebuah perusahaan, kinerja atau performa pegawai yang bagus akan berbanding lurus dengan hasil baik dalam perkembangan bisnis perusahaan. Sebaliknya kinerja yang buruk akan berdampak buruk pula pada perusahaan. Maka dari itu sangat diperlukan kinerja yang baik dari pegawai dan berprestasi dalam perusahaan tersebut.

Karyawan akan merasa lebih puas apabila balas jasanya sebanding dengan hasil kerja yang dilakukan. Menurut Handoko kepuasan kerja merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi produktivitas atau prestasi kerja para karyawan. Variabel lain yang juga dapat mempengaruhi produktivitas kerja para karyawan, diantaranya motivasi untuk bekerja, tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan, kondisi fisik pekerjaan, kompensasi. Kepuasan kerja karyawan merupakan suatu fenomena yang perlu dicermati oleh pimpinan organisasi. Kepuasan kerja pegawai berhubungan erat dengan kinerja karyawan.

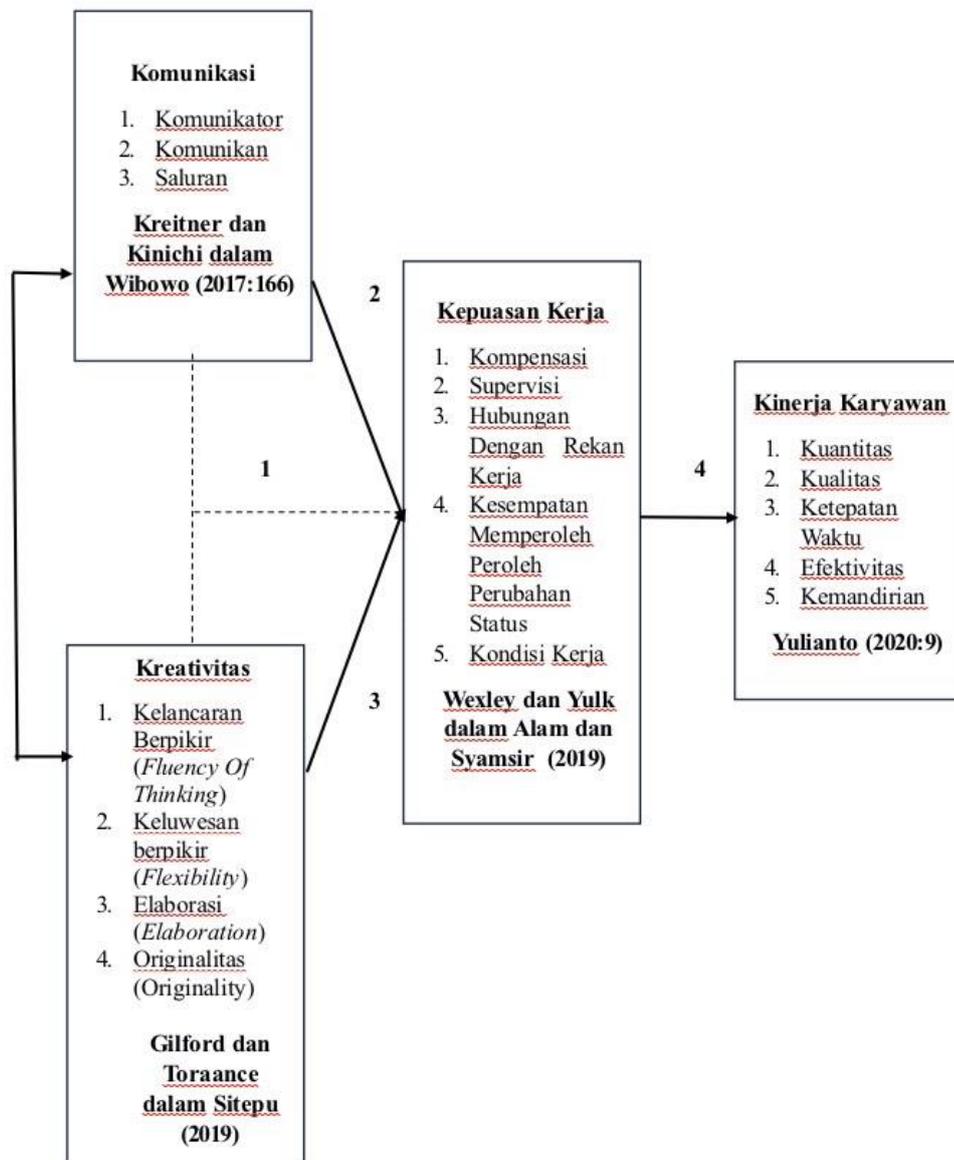
Dalam pencapaian yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan terdapat banyak faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja salah satunya antara lain adalah adanya kepuasan kerja. Pentingnya sumber daya manusia sebagai pengelolaan sumber daya yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik pula dan akan mengakibatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan dapat terlaksanakan. Salah satu ukuran keberhasilan pengelolaan perusahaan adalah tercapainya kepuasan kerja karyawan. Kondisi kerja yang baik adalah bilamana kepuasan kerja

karyawan yang terjadi diikuti dengan produktivitas yang tinggi pula, karena sesuai dengan berbagai fakta bahwa tidak semua karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi akan menghasilkan produktivitas kerja yang tinggi pula namun bisa juga terjadi sebaliknya. Tolak ukur produktivitas dapat dilihat dari kinerja karyawan. Dengan demikian kepuasan kerja karyawan juga dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan dan hasil yang akan didapat pihak organisasi.

Kepuasan kerja karyawan yang tinggi biasanya akan meningkatkan kinerja karyawan. Suatu organisasi atau Perusahaan yang memiliki karyawan dengan Tingkat kepuasan yang tinggi, cenderung lebih produktif serta efektif (Eliyana et al., 2019). Kepuasan kerja seorang karyawan sangat tergantung pada hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya (Seema et al., 2021).

2.3 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian dapat diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang diteliti sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan, jenis dan jumlah hipotesis dan teknik analisis. Hubungan antar variabel tersebut harus dapat menjawab jenis dan jumlah rumusan masalah penelitian. Berdasarkan teori-teori dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan, maka dapat digambarkan secara sistematis hubungan antar variabel dalam paradigma penelitian pada halaman selanjutnya:



Sumber: Data diolah Peneliti,(2024)

Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian

Keterangan:

1. Wijaya (2018), Kalogianindis (2020), Supomo dan Nurhayati (2022),
- 2.. Riono e al., (2020), Khatib et al., (2021), Palupi (2022)

3. Yahya dan Sukarno (2021), Tri Siwi Agustina & Muhammad Novi Catur Putra,(2021)
4. N. Susanto (2019), Eliyana et al.,(2019), Seema et al., (2021)

2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Ismael Nurdin dan Sri Hartati (2019), hipotesis adalah satu kesimpulan sementara yang belum final, jawaban sementara, dugaan sementara, yang merupakan konstruk peneliti terhadap masalah penelitian, yang menyatakan hubungan antara dua atau lebih variabel. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan uraian pada kerangka pemikiran, maka penulis menyimpulkan hipotesis sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja.
2. Terdapat pengaruh kreativitas terhadap kepuasan kerja.
3. Terdapat pengaruh komunikasi dan kreativitas terhadap kepuasan kerja secara simultan.
4. Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.