

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merujuk pada studi atau riset yang telah dilakukan sebelumnya. Peneliti terdahulu sering kali menjadi dasar atau landasan penelitian baru dengan memperluas pengetahuan yang sudah ada, mengidentifikasi celah pengetahuan, atau mengkonfirmasi temuan sebelumnya. Penelitian terdahulu dapat mencakup tinjauan pustaka, temuan, dan kesimpulan dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang diteliti.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Metode	Hasil
1	Rusady Ruslan (2014)	Pengaruh gaya kepemimpinan otokratis, Demokratis, dan Bebas terhadap Kepuasan kerja karyawan pada kantor pusat pt. bank sulsebar makassar	Gaya kepemimpinan Otokratis, (X1) Demokratis, (X2) Bebas (X3) Kepuasan Kerja (Y)	Explanatory Survey	1. Terdapat pengaruh signifikan antara variabel gaya kepemimpinan otokratis, Demokratis, dan bebas terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Sulselbar Makassar.
2	Sri Yana, Abd Rasyid 2021	Gaya kepemimpinan demokratis dan komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Airindo Sentra Medika Cabang Medan	Gaya Kepemimpinan (X1), Komunikasi (X2), dan Kepuasan Kerja (Y)	SPSS	2. Gaya Kepemimpinan Demokratis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT Airindo Sentra Medika Cabang Medan. 3. Komunikasi Organisasi berpengaruh positif dan signifikan

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Metode	Hasil
					<p>terhadap kepuasan kerja pada PT Airindo Sentra Medika Cabang Medan.</p> <p>4. Gaya Kepemimpinan Demokratis dan Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT Airindo Sentra Medika Cabang Medan</p>
3	M. Zahari, Ali Akbar, Lamhot Timbul Situmorang 2024	The Influence of Democratic Leadership Style and Career Development on Employee Performance Mediated by Jambi Province Regional Secretariat Organization Bureau Employee job Satisfaction	Gaya Kepemimpinan Demokratis (X1), Pengembangan Karir (X2), Kinerja Pegawai (Y1) Kepuasan Kerja (M)	Deskriptif verifikatif	<p>1. Gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.</p> <p>2. Gaya kepemimpinan demokratis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai,</p> <p>3. Pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai</p> <p>4. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan. Gaya kepemimpinan demokratis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja</p>

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Metode	Hasil
					pegawai yang dimediasi, kepuasan kerja 5. pengembangan karir tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai yang dimediasi kepuasan kerja
4	Dinania, Yunikawaty, Anike Retawati (2023)	The Influence of Democratic Leadership Style and Work Discipline on Teacher Performance	Gaya Kepemimpinan Demokratis (X1), Pengembangan Karir (X2), Kinerja Pegawai dan Kepuasan Kerja	Random sampling	1. Gaya kepemimpinan demokratis dan disiplin kerja mempunyai pengaruh yang signifikan. mempengaruhi kinerja guru di SMKN 1 Palangka Raya
5	Anitha Dewi Angraini, Muhammad Syaharudin, Markus Apriono (2015)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis, Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bondowoso	Gaya kepemimpinan demokratis (X1) Lingkungan kerja (X2) Motivasi (X3) Kepuasan kerja karyawan (Y)	Explanatory research	1. Gaya kepemimpinan demokratis, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja psikis dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
6	Edi setiawan dan mardalis (2015)	Pengaruh gaya kepemimpinan dan komitmen organisasi terhadap disiplin kerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening	Gaya kepemimpinan (X1) Komitmen organisasi (X2) Kepuasan kerja (X3) Disiplin kerja (Y)	Structural equation modelling	1. Gaya kepemimpinan Komitmen organisasi Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap Disiplin kerja
7	Maryam Al Sada (2016)	Influence of organizational Culture and Leadership Style on	organizational culture (X1) Leadership Style (X2)	Data were analyzed using factor analysis, Pearson	1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara budaya organisasi dan kepuasan kerja,

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Metode	Hasil
		Employee Satisfaction, Commitment and Motivation in the Educational Sector in Qatar	Employee Satisfaction (Y1) Commitment (Y2) Motivation (Y3)	correlation and multiple linear regression	budaya organisasi dan komitmen organisasi, gaya kepemimpinan
8	Robby Sandhi Dessyarti (2019)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Pemasaran (pada Dealer Motor PT Suzuki Cabang Madiun dan Ngawi)		SPSS	<ol style="list-style-type: none"> Gaya kepemimpinan, komitmen organisasi, budaya organisasi berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja tidak memediasi antara gaya kepemimpinan, komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada dealer motor cabang PT Suzuki, Madiun dan Ngawi.
9	Michael S, Khomeiny Y, Tommy, Vincent (2022)	Komunikasi, Disiplin Kerja, dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Alfa Scorpii	Komunikasi (X1), Disiplin Kerja (X2), Motivasi (X3), Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	SPSS	<ol style="list-style-type: none"> variabel komunikasi, disiplin dan motivasi menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Alfa Scorpii.

Sumber : Data diolah 2024

2.2 Tinjauan Materi

2.2.1 Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah proses perilaku mempengaruhi, mengarahkan, dan memotivasi orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Sagala dalam Diana Supratiwi, (2020) menyatakan bahwa kepemimpinan adalah cara yang digunakan oleh seorang pemimpin untuk mempengaruhi bawahan agar melaksanakan tugas mereka dengan tanggung jawab penuh. Gaya kepemimpinan merupakan pola perilaku yang digunakan oleh pemimpin untuk mempengaruhi sikap, pemikiran, perilaku, dan faktor lain dari para pengikutnya sesuai dengan situasi sosial dan budaya organisasi. Gaya kepemimpinan dapat dipengaruhi oleh latar belakang, pendidikan, dan lingkungan di sekitarnya.

Sedangkan menurut Robbins dalam Fherla Yudhi Aguslan, (2023) menyatakan seorang pemimpin adalah individu yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi orang lain dan memiliki otoritas dalam hal manajerial. Kepemimpinan melibatkan kemampuan untuk menginspirasi, membimbing, dan mempengaruhi anggota tim atau bawahan agar mencapai kinerja yang optimal. Menurut Thoah (2013:p,49) ada beberapa jenis-jenis gaya kepemimpinan antara lain:

1. Gaya Kepemimpinan Otokratik

Kata otokratik diartikan sebagai tindakan menurut kemauan sendiri, setiap produk pemikiran dipandang benar, keras kepala, atau rasa aku yang keberterimaannya pada khalayak bersifat dipaksakan. Kepemimpinan otokratik disebut juga kepemimpinan otoriter. Kepemimpinan otokratis sebagai gaya yang didasarkan atas kekuatan posisi dan penggunaan otoritas.

Jadi kepemimpinan otokratik adalah kepemimpinan yang dilakukan oleh seorang pemimpin dengan sikapnya yang menang sendiri, tertutup terhadap saran dari orang lain dan memiliki idealism tinggi.

2. Gaya Kepemimpinan Demokratis

Kepemimpinan demokratis bertolak dari asumsi bahwanya dengan kekuatan kelompok, tujuan-tujuan yang bermutu tercapai. Gaya kepemimpinan demokratis dikaitkan dengan kekuatan personal dan keikutsertaan para pengikut dalam proses pemecahan masalah dan pengambilan keputusan.

3. Gaya Kepemimpinan Permisif

Pemimpin permisif merupakan pemimpin yang tidak mempunyai pendirian yang kuat, sikapnya serba boleh. Pemimpin memberikan kebebasan kepada bawahannya, sehingga bawahan tidak mempunyai pegangan yang kuat terhadap suatu permasalahan. Pemimpin yang permisif cenderung tidak konsisten terhadap apa yang dilakukan.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan merupakan suatu pola perilaku yang konsisten yang ditunjukkan pemimpin dan diketahui oleh pihak lain ketika pemimpin berusaha mempengaruhi orang lain. Gaya kepemimpinan antara lain Gaya Kepemimpinan Otokratik, Gaya Kepemimpinan Demokratis, dan Gaya Kepemimpinan Permisif

2.2.2 Kepemimpinan Demokratis

Menurut Woods (2004), gaya kepemimpinan demokratis merupakan kemampuan mempengaruhi orang lain agar mau bekerjasama dalam mencapai

tujuan yang telah ditetapkan dengan cara berbagai kegiatan yang akan dilakukan ditentukan bersama antara pimpinan dan bawahan.

Sutikno (2014:p,35) menyatakan bahwa Kepemimpinan demokratis memiliki orientasi kepada manusia, dan memberikan bimbingan yang efisien kepada para pengikutnya. Terdapat koordinasi pekerjaan terhadap seluruh bawahan, dengan menekankan terhadap tanggung jawab intemal (pada diri sendiri) dan kerja sama yang baik Kartono (2013:p,86). Kekuatan kepemimpinan ini terletak pada dimana kesatuannya yang menjadi kekuatan dalam menjalankan organisasi tersebut. Kepemimpinan demokratis sangat menghargai potensi setiap individu yang terlibat didalamnya mau mendengarkan nasihat dan sugesti terhadap bawahan. Dan bersedia mengakui keahlian para special dengan bidangnya di masingmasing aspek mampu memberikan manfaat kapasitas setiap anggota yang sangat efektif mungkin pada saat-saat dan kondisi yang tepat. Dengan kata lain menurut Kartono,(2013:p,86) bahwa kepemimpinan demokratis adalah kepemimpinan group developer. Kepemimpinan demokratis bisa dikatakan efektif Menurut Kartono (2013:p,86) adalah dengan pertanda sebagai berikut:

1. Organisasi dengan seluruh bagian bagiannya berjalan lancar, sekalipun pemimpin tersebut tidak ada dikantor.
2. Otoritas sepenuhnya didelegasikan ke bawah, dan semua orang menyadari tugas serta kewajiban sehingga merasa puas dan aman menyandang tugasnya.
3. Diutamakan tujuan-tujuan kesejahteraan pada umumnya, dan kelancaran seluruh aspek dalam kelompok atau organisasi.

4. Dengan keadaan seperti pemimpin demokratis bisa dikatakan sebagai katalisator untuk mempercepat dinamisme dan kerja sama demi mencapai tujuan dengan jiwa kelompok dan situasi yang ada.

2.2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Gaya Kepemimpinan Demokratis

Berikut adalah beberapa faktor yang mempengaruhi menurut Bambang N.P (2023):

1. Karakteristik Pemimpin

Faktor ini termasuk kepribadian, kepercayaan, nilai, dan pandangan pemimpin terhadap gaya kepemimpinan demokratis. Kepribadian yang sesuai dengan kepemimpinan demokratis, seperti empati, keterbukaan, dan kejujuran, akan membantu memfasilitasi gaya kepemimpinan demokratis.

2. Karakteristik Bawahan

Faktor ini termasuk tingkat kemampuan, motivasi, dan keterlibatan bawahan dalam organisasi. Bawahan yang memiliki tingkat kemampuan dan motivasi yang tinggi akan lebih menerima dan mampu berpartisipasi dalam gaya kepemimpinan demokratis.

3. Lingkungan Organisasi

Faktor ini termasuk budaya, struktur, dan sistem organisasi. Lingkungan yang inklusif dan terbuka akan memfasilitasi gaya kepemimpinan demokratis, sementara lingkungan yang terlalu formal dan terpusat pada hierarki akan membatasi kepemimpinan demokratis.

4. Tujuan dan Misi Organisasi

Faktor ini termasuk visi, misi, dan tujuan organisasi. Organisasi yang memiliki tujuan dan misi yang jelas dan memfokuskan pada kolaborasi dan partisipasi bawahan akan lebih menerima kepemimpinan demokratis.

2.2.2.2 Indikator Kepemimpinan Demokratis

Menurut Pasolong (2017), Gaya Kepemimpinan Demokratis dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu sebagai berikut:

1. Keputusan dibuat bersama

Keputusan dibuat bersama adalah proses dimana sekelompok orang atau tim yang bekerjasama untuk mencapai kesepakatan atau keputusan untuk tujuan bersama. Dalam keputusan bersama, setiap anggota tim memiliki kesempatan untuk memberikan masukan dan berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini dapat menghasilkan keputusan yang lebih baik karena mempertimbangkan berbagai sudut pandang dan pengetahuan yang berbeda. Keputusan bersama juga meningkatkan keterlibatan dan komitmen anggota tim terhadap hasil akhir.

2. Menghargai potensi bawahannya

Menghargai potensi bawahannya adalah ukuran atau tanda-tanda yang menunjukkan bahwa seorang atasan atau pemimpin mampu mengakui, menghargai, dan memanfaatkan kemampuan, keterampilan, dan kontribusi yang dimiliki oleh bawahannya. Indikator tersebut dapat mencakup perilaku seperti memberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, memberikan umpan balik positif, memberikan tanggung jawab yang sesuai dengan kemampuan, memberikan dukungan untuk pengembangan

keterampilan, dan mengakui kontribusi yang diberikan oleh bawahan. Dengan adanya indikator ini, hubungan antara atasan dan bawahan dapat menjadi lebih harmonis dan produktif.

3. Mendengarkan kritik, saran atau pendapat dari pegawai

Mendengarkan kritik, saran atau pendapat dari pegawai adalah tanda-tanda yang menunjukkan bahwa seorang atasan atau pemimpin mampu menerima dan menghargai masukan yang diberikan oleh bawahannya. Indikator tersebut dapat mencakup perilaku seperti mendengarkan dengan seksama, merespons secara positif terhadap kritik dan saran, memberikan umpan balik yang konstruktif, mengimplementasikan perubahan berdasarkan masukan dari bawahan, dan memberikan pengakuan atas ide-ide yang berasal dari bawahan. Dengan adanya indikator ini, hubungan antara atasan dan bawahan dapat menjadi lebih terbuka, kolaboratif, dan menghasilkan inovasi yang lebih baik.

4. Melakukan Kerjasama dengan bawahannya

Melakukan Kerjasama dengan bawahannya meliputi kemampuan untuk mendengarkan dengan seksama, merespons secara positif terhadap ide dan masukan dari bawahan, berbagi tanggung jawab dan kredit atas keberhasilan, memfasilitasi kolaborasi antara tim, memberikan dukungan dan sumber daya yang diperlukan, serta membangun hubungan yang saling menghargai dan memotivasi. Dengan adanya indikator ini, atasan dapat menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, produktif, dan memotivasi bawahan untuk berkontribusi secara maksimal.

Menurut Sutarto (2012), indikator kepemimpinan demokratis antara lain sebagai berikut.

1. Wewenang pimpinan tidak bersifat mutlak.
2. Keputusan dibuat bersama antara pimpinan dan bawahan.
3. Kebijakan dibuat bersama antara pimpinan dan bawahan.
4. Komunikasi berlangsung timbal balik.
5. Pengawasan dilakukan secara wajar.
6. Banyak kesempatan bagi bawahan untuk menyampaikan saran, pertimbangan dan pendapat.
7. Tugas-tugas kepada bawahan diberikan dengan menggunakan permintaan dan berdasarkan pada instruksi.
8. Tanggung jawab ditanggung bersama oleh pimpinan dan bawahan

2.2.3 Komunikasi Organisasi

2.2.3.1 Definisi Komunikasi

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi antara individu maupun kelompok. Menurut (Sendjaja, 2013) komunikasi adalah suatu proses yang melibatkan pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan antara dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu. Sedangkan . Menurut Jennifer M. George (2006 :437). Komunikasi adalah membagi informasi kepada seseorang atau kelompok agar mencapai pemahaman bersama. Komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam menjaga hubungan yang efektif dan produktif antar pegawai. Komunikasi yang baik antar pegawai dapat mempengaruhi kinerja individu, kelompok, dan organisasi secara keseluruhan. Menurut West & Turner

(2019), komunikasi adalah proses interaksi sosial di mana pesan dikirimkan, diterima, dan dipahami melalui berbagai saluran komunikasi. Menurut Berlo (2017), komunikasi adalah proses di mana informasi, ide, emosi, atau pesan dikirimkan antara individu atau kelompok baik secara verbal maupun nonverbal.

Menurut Suranto Aw (2010:104) Komunikasi organisasi adalah keefektifan dalam suatu proses komunikasi yang mana pesan yang disampaikan seorang komunikator dapat diterima dan dimengerti oleh komunikan, persis seperti yang dikehendaki oleh komunikator, dengan demikian, dalam komunikasi itu komunikator berhasil menyampaikan pesan yang dimaksudkannya, sedang komunikan berhasil menerima dan memahaminya.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses interaksi sosial di mana pesan atau informasi dikirimkan dan diterima antara individu atau kelompok melalui penggunaan simbol-simbol yang dapat dipahami oleh kedua belah pihak, baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi melibatkan transmisi informasi, ide, emosi, atau pesan melalui berbagai saluran komunikasi.

2.2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi, seperti menurut (Silalahi, 2011) yaitu :

1. Kualitas

Kualitas disini mengacu pada seberapa efektif dan efisien pesan yang disampaikan seperti kejelasan, keakuratan, kerelevansian, keselarasan dan koresponsifan

2. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu disini merujuk pada kemampuan menyampaikan pesan dengan waktu yang tepat dan sesuai. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk memastikan ketepatan waktu komunikasi yaitu perencanaan yang baik, penggunaan media komunikasi yang baik, dan tanggap terhadap kesempatan.

3. Kelengkapan

Kelengkapan disini merujuk pada sejauh mana semua informasi yang diperlukan dan disampaikan dengan lengkap dan jelas.

4. Relevansi

Relevansi disini mengacu pada pesan yang disampaikan relevan dengan konteks dan kebutuhan penerima

2.2.3.3 Alur komunikasi

Menurut Bovee dan Thill dalam Purwanto (2011), proses komunikasi terdiri dari enam tahap, yaitu:

1. Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan
2. Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan
3. Pengirim menyampaikan pesan
4. Penerima menerima pesan
5. Penerima menafsirkan pesan
6. Penerima memberi tanggapan

7. mengirim umpan balik kepada pengirim

2.2.3.4 Jenis-jenis Komunikasi

Ada beberapa jenis komunikasi yang masing-masing kurang lebih memiliki tujuan yang sama yaitu menyampaikan suatu informasi.

1. Komunikasi Verbal : jenis komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata, baik secara lisan maupun tertulis.
2. Komunikasi Nonverbal : jenis komunikasi yang dilakukan tanpa menggunakan kata-kata, melainkan menggunakan bahasa tubuh, gerak, atau ekspresi wajah.
3. Komunikasi Tertulis : jenis komunikasi yang dilakukan dengan menuliskan pesan atau informasi dalam bentuk surat, email, atau pesan teks.
4. Komunikasi Visual : jenis komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan gambar, foto, grafik, atau video untuk menyampaikan pesan atau informasi.
5. Komunikasi Formal : jenis komunikasi yang dilakukan dalam konteks formal, seperti dalam lingkungan kerja atau organisasi, dengan menggunakan bahasa yang baku dan formal.
6. Komunikasi Informal : jenis komunikasi yang dilakukan dalam konteks informal, seperti dalam kehidupan sehari-hari, dengan menggunakan bahasa yang santai dan tidak baku.
7. Komunikasi Non Formal : jenis komunikasi yang dilakukan dalam konteks yang tidak resmi, seperti dalam kegiatan sosial atau kegiatan yang bersifat non-akademis.
8. Komunikasi Langsung : jenis komunikasi yang dilakukan secara langsung, seperti dalam percakapan tatap muka atau telepon.

9. Komunikasi Tidak Langsung : jenis komunikasi yang dilakukan melalui media, seperti surat atau email.
10. Komunikasi Massa : jenis komunikasi yang dilakukan dengan menyampaikan pesan atau informasi kepada khalayak yang lebih luas, seperti melalui media massa atau iklan.

2.2.3.5 Indikator komunikasi

Menurut Pace & Faules dalam (Rizqi, 2016) ada beberapa indikator komunikasi yaitu :

1. Iklim komunikasi

Iklim disini merujuk pada suasana yang ada dalam suatu interaksi komunikasi seperti keterbukaan tim, kepercayaan, empati, kehormatan, kolaborasi dan keharmonisan.

2. Penyebaran informasi

Penyebaran informasi dalam komunikasi disini merujuk pada cara informasi disampaikan kepada pihak-pihak yang terlibat.

3. Beban informasi

Beban informasi disini mengacu pada jumlah dan kompleksitas informasi yang harus diproses oleh penerima pesan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi beban informasi yaitu jumlah informasi, kompleksitas informasi, gaya komunikasi dan pengetahuan.

4. Ketepatan pesan

Ketepatan pesan dalam komunikasi disini adalah berkenaan dengan kecermatan pesan yaitu sejauh mana pesan yang disampaikan mengerti dari maksud dan tujuan pesan baik dari pengirim pesan maupun dari penerima pesan.

Menurut Suranto AW (2011:105) indikator komunikasi organisasi sebagai berikut :

1. Pemahaman

Pemahaman adalah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator.

2. Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Sebenarnya tujuan komunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, akan tetapi dimaksudkan pula untuk saling interaksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insani.

3. Pengaruh pada sikap

Komunikasi dikatakan mempengaruhi sikap, apabila seorang komunikan setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari – hari diperkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai dengan keinginan kita.

4. Hubungan yang semakin baik

Proses komunikasi yang sangat efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Di perkantoran, seringkali terjadi komunikasi dilakukan bukan menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap semata, tetapi kadang – kadang terdapat maksud untuk membina hubungan yang baik.

5. Tindakan

Kedua belah pihak yang berkomunikasi melakukan tindakan sesuai dengan pesan yang dikomunikasikan.

2.2.4 Kepuasan Kerja

Menurut Edy Sutrisno (2019) 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. Sikap tersebut dapat berupa sikap positif yang berarti karyawan atau anggota organisasi puas atau justru negatif yang berarti ia tidak puas terhadap segala aspek pekerjaan baik itu dari situasi kerja, beban tugas, imbalan, risiko, dan sebagainya.

Menurut Handoko (2020) kepuasan kerja adalah pendapat karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja juga berhubungan dengan rasa memiliki dan loyalitas karyawan karena merupakan pandangan afeksi atau perasaan mereka mengenai organisasi atau perusahaan.

Menurut Prayogo (2019) Kepuasan Kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan serta mencintai pekerjaannya. Kepuasan Kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, dan kedisiplinan karyawan dapat meningkat.

Menurut sedangkan menurut Hasibuan (2007:202) menyebutkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sunarta (2019) Kepuasan kerja adalah selisih antara tujuan individu dalam bekerja dengan kenyataan yang dirasakan. Menggunakan kata yang berbeda, dapat dinyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja seorang pegawai dipengaruhi oleh selisih (*discrappancy*) antara apa yang telah didapatkan dengan apa yang diinginkan.

Cahyani, Sundari, & Dongoran (2019) Kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu sikap positif terhadap hasil pekerjaan seseorang dan merupakan hal yang bersifat individual. Individual yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki nilai positif terhadap pekerjaan tersebut, sedangkan individu yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah atau tidak puas akan memiliki nilai negatif terhadap pekerjaan.

Dari uraian di atas, bahwa Kepuasan Kerja karyawan merupakan masalah penting yang diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan dan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi. Pekerja dengan tingkat ketidakpuasan yang tinggi lebih

mungkin untuk melakukan sabotase dan agresif yang pasif yang akan berdampak pada produktivitas pekerjaan dan tujuan organisasi secara umum.

Pengukuran kepuasan kerja haruslah dilakukan secara objektif melalui analisis dan pengenalan gejala konkret yang menjadi indikasi adanya kepuasan itu sendiri.

2.2.4.1 Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan

Menurut pendapat Moh. As'ad (2004:115), faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain :

1. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, perasaan kerja.
2. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, sirkulasi udara, kesehatan pegawai.
3. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan lain-lain.
4. Faktor Sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

2.2.4.2 Indikator kepuasan kerja

Wirya, Andiani, Talagawathi (2020) Terdapat 5 indikator kepuasan kerja, sebagai berikut:

1. Gaji (kompensasi)

Karyawan mendapatkan system gaji yang adil sesuai dengan pekerjaan yang dia kerjakan.

2. Pekerjaan itu sendiri

Karyawan menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk keterampilannya.

3. Rekan Kerja

Dalam pelaksanaan promosi, kegiatan perusahaan rekan kerja harus dapat saling mendukung dalam lingkungan kerja.

4. Promosi

Peluang karyawan dalam hal pengembangan karir di perusahaan agar karyawan termotivasi dalam bekerja.

5. Supervisi

Kemampuan atasan memberikan pengaruh positif terhadap pekerjaan yang karyawan lakukan.

Menurut Hasibuan (2018), mengemukakan terdapat empat indikator Kepuasan Kerja yaitu:

1. Menyenangi dan mencintai pekerjaannya.

Seseorang menyenangi dan mencintai pekerjaannya karena ia bisa mengerjakannya.

2. Moral kerja.

Kesepakatan batin yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan sesuai dengan mutu.

3. Kedisiplinan.

Kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban.

4. Prestasi kerja.

Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

Menurut Jufrizen & Pratiwi (2021) mengemukakan bahwa indikator Kepuasan Kerja yaitu :

1. Gaji dan upah.
2. Prospek kemajuan profesional.
3. Hubungan dengan rekan kerja.
4. Penempatan kerja.
5. Sifat pekerjaan.
6. Struktur organisasi perusahaan.
7. Standar pengawasan.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan Kepemimpinan Demokratis Dengan Kepuasan Kerja

Kepemimpinan demokratis dengan kepuasan kerja memiliki hubungan yang erat dan saling mempengaruhi. Memiliki kepemimpinan yang tinggi akan mendorong pegawai untuk bekerja secara disiplin yang akhirnya akan mendinginkan kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan oleh Yana, S. ., & Syamsuri, A. R. (2022) yang menunjukkan Gaya Kepemimpinan Demokratis berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Airindo Sentra Medika Cabang Medan.

2.3.2 Hubungan Komunikasi Organisasi Dengan Kepuasan Kerja

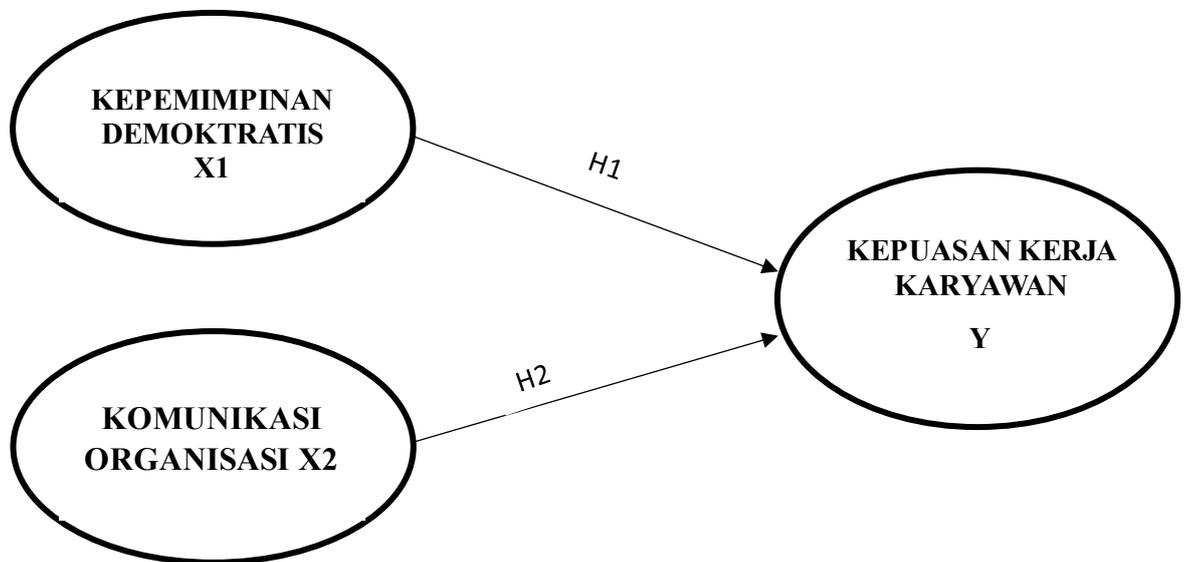
Komunikasi kerja memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan kerja. Ketika komunikasi kerja berjalan dengan baik maka pegawai cenderung menunjukkan kinerja yang lebih tinggi. Komunikasi kerja yang baik juga membantu pemahaman yang lebih baik antara pegawai dan tujuan organisasi. Ketika pegawai memiliki pemahaman yang jelas maka pasti akan berkontribusi terhadap tujuan tersebut dengan baik, dan pegawai cenderung bekerja dengan lebih kompetitif dan fokus pada pencapaian hasil yang lebih baik. Hal ini dibuktikan dengan penelitian menurut Arif , Ella (2021) komunikasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja

2.4 Kerangka konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu kerangka yang menjelaskan tentang suatu konsep dari sebuah teori. Berdasarkan teori gaya kepemimpinan demokratis dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui komunikasi organisasi. Apabila pemimpin dalam melakukan tugasnya selalu dapat memperhatikan aspirasi dan juga dapat mengatur tugas-tugas para karyawannya dengan baik, maka akan dapat

menimbulkan suatu perasaan senang pada karyawan terhadap pemimpin tersebut, sehingga mampu menciptakan kepuasan kerja tersendiri.

Hal ini dibuktikan penelitian serupa dengan kepemimpinan demokratis yang diteliti oleh Sri Yana, Abd Rosyid (2022) dengan hasil gaya kepemimpinan demokratis dan komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. maka kerangka konseptualnya sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Kerangka konseptual 2024

2.5 Hipotesis

Hipotesis atau hipotesa adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah pada penelitian Sugiyono, (2016).

Model hipotesisnya :

H1 : Ada pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan demokratis terhadap kepuasan kerja pegawai PT. Tunas Dwipa Matra Cabang Jombang.

H2 : Ada pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kepuasan kerja pada pegawai PT. Tunas Dwipa Matra Cabang Jombang.