

BAB II

STUDI PUSTAKA

2.1 Deskripsi Konseptual

2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja Karyawan

Hoppock (1977), Mengartikan kepuasan kerja sebagai sebagai kombinasi yang kompleks dari kondisi psikologis, fisiologis, dan lingkungan yang menyebabkan seseorang menyatakan secara jujur bahwa dirinya merasa puas terhadap pekerjaan yang dilakukan. Konsep ini menekankan bahwa kepuasan kerja bukanlah variabel tunggal, melainkan hasil dari reaksi emosional dan subjektif individu terhadap seluruh elemen yang ada di lingkungan kerjanya, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Kepuasan kerja adalah kombinasi dari keadaan psikologis, fisiologis, dan lingkungan yang mendorong seseorang untuk merasa puas terhadap pekerjaannya.

Sejalan dengan pendapat , Arabia, (2020) menyantakan bahwa kepuasan kerja adalah kondisi seseorang dengan jujur mengatakan bahwa dirinya puas terhadap pekerjaannya. Sementara itu Spector (2006) melihat Kepuasan kerja adalah sejauh mana orang menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya, mencakup aspek evaluatif dan emosional. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor motivator (pencapaian, pengakuan), sementara faktor hygiene mencegah ketidakpuasan (Herzberg, 1959).

Pendapat lain di kemukakan oleh Montuori (2022) yang melihat kepuasan kerja sebagai dampak besar terhadap kualitas hidup secara keseluruhan, yang melibatkan hubungan sosial, ikatan keluarga, dan persepsi status kesehatan. Kondisi ini memengaruhi performa kerja, tingkat absensi, serta pergantian

pekerjaan. Kepuasan Kerja dianggap sebagai elemen kunci yang memengaruhi perilaku kerja secara keseluruhan, khususnya performa sebagai bagian dari tindakan di tempat kerja. Kepuasan ini lebih dipengaruhi oleh faktor terkait pekerjaan daripada karakteristik pribadi, dan tingkat tinggi berkorelasi dengan hasil performa lebih baik. Menurut Gazi (2024) Kepuasan Kerja menjadi pendorong strategis bagi organisasi untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan serta efisiensi, dengan sebagian besar pekerja melaporkan kepuasan yang mendukung kebijakan berkelanjutan

Berbeda dengan pandangan-pandangan diatas Onsardi dan M.F. (2022) Menyoroti bahwaKepuasan Kerja merupakan suatu yang bersifat individual. Setiap individu mempunyai tingkat Kepuasan yang berbeda-beda, Kepuasan Kerja sebagai efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Kepuasan Kerja bukanlah suatu konsep tunggal, sebaliknya seseorang dapat relative puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan tidak puas dengan salah satu atau beberapa aspek lainnya. Kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap Faktor-Faktor pekerjaan, karakteristik individual, serta hubungan kelompok di luar pekerjaan itu sendiri.

Kepuasan kerja sebagai respon emosional menunjukkan perasaan yang menyenangkan berkaitan dengan pandangan karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja berhubungan dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri, situasi kerja, kerjasama antara Pimpinan dan sesama Pimpinan dan sesama karyawan. Kepuasan kerja merupakan perasaan pekerja atau karyawan

yang berhubungan dengan pekerjaannya, yaitu merasa senang atau tidak senang, sebagai hasil penilaian individu yang bersangkutan terhadap pekerjaannya

Dalam Perspektif lain, Burhanuddin (2015) menyatakan bahwa Kepuasan kerja biasanya diketahui berdasarkan hasil penyelidikan terhadap pegawai. Seseorang bisa bertanya. Jawaban terhadap pertanyaan ini dapat bermacam-macam, mulai dari yang sangat memuaskan hingga yang sangat tidak memuaskan. Tetapi yang sifatnya umum seperti ini lebih banyak gagal memberikan informasi yang bersifat diagnostik. Jawaban atas pertanyaan seperti itu tidak menunjukkan sumber kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan merupakan suatu konsep yang multifacet (banyak dimensi). Suatu kesimpulan menyeluruh tentang kepuasan hanya akan menyembunyikan pertimbangan subjektif dari pegawai mengenai kepuasannya sehubungan dengan gaji, keselamatan kerja, supervisi, relasi-relasi antar perorangan dalam kerja peluang-peluang di masa yang akan datang, dan pekerjaan itu sendiri.

Menurut Amries Rusli (2020) Memandang Kepuasan Kerja sebagai penilaian seorang karyawan terhadap betapa puas dan tidak puas akan pekerjaan merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerja yang terbedakan dan terpisah satu sama lain, kepuasan kerja adalah sesuatu yang bersifat subjektif dimana penilaian ini merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang secara nyata diterima oleh pegawai dan pekerjaannya dibandingkan dengan apa yang diharapkan, diinginkan dan dianggap pantas atau menjadi haknya.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja merupakan Respons emosional yang bersifat individual dan subjektif terhadap berbagai aspek pekerjaan. Kepuasan kerja bukanlah konsep tunggal, melainkan hasil penilaian yang kompleks terhadap beberapa unsur pekerjaan yang terpisah, mencakup faktor pekerjaan itu sendiri, situasi kerja, hubungan dengan pimpinan dan rekan kerja, serta perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima karyawan dalam pekerjaannya. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda karena penilaian ini sangat bergantung pada ekspektasi, keinginan, dan persepsi masing-masing karyawan terhadap apa yang dianggap pantas atau berhak baginya.

2.1.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan

Menurut Loo (2024), faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja diidentifikasi dan diprioritaskan melalui metode Delphi berbasis konsensus ahli. Penelitian ini mengacu pada teori Hierarki Kebutuhan Maslow dan Two-Factor Theory Herzberg, dengan hasil dua putaran survei yang menghasilkan urutan faktor-faktor sebagai berikut:

1. Dukungan keseimbangan kerja-hidup), yang menjadi semakin penting pasca-pandemi akibat perubahan pola kerja dan tekanan keluarga, membantu mengurangi stres dan meningkatkan kesejahteraan secara keseluruhan.
2. Penghargaan dan pengakuan, yang berfungsi sebagai faktor motivasi intrinsik dan ekstrinsik, memberikan rasa dihargai atas kontribusi karyawan.
3. Dukungan organisasi dan jenjang karir.

4. Kompensasi dan tunjangan sebagai faktor paling signifikan, karena memenuhi kebutuhan dasar fisiologis dan keamanan karyawan, serta berperan sebagai motivator utama dalam meningkatkan kepuasan kerja.

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut (abdul talib yunus, 2022) 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. Komponen genetik (Genetic components)

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.

2.1.2 Indikator Kepuasan Kerja Karyawan

Menurut Hoppock (1935) Indikator Kepuasan Kerja adalah :

1. Aspek Psikologis

Aspek ini berkaitan dengan perasaan batin karyawan, seperti rasa puas, nyaman, dihargai, dan bangga terhadap pekerjaan. Jika kebutuhan psikologis terpenuhi, karyawan cenderung lebih senang dalam bekerja.

2. Aspek Fisiologis

Aspek ini berhubungan dengan kebutuhan fisik karyawan, misalnya makan, istirahat, kesehatan dan tenaga kerja yang cukup.

3. Aspek Lingkungan

Aspek ini mencakup kondisi tempat kerja, hubungan dengan rekan kerja, serta suasana organisasi.

Menurut Gazi (2024) untuk mengukur kepuasan kerja karyawan dapat dilakukan melalui beberapa aspek yaitu :

1. Gaji, mengukur kepuasan terhadap kompensasi finansial yang diterima, yang memengaruhi motivasi dan retensi karyawan karena mencerminkan nilai kontribusi mereka.
2. Promosi, menilai kesempatan naik jabatan, yang meningkatkan Kepuasan kerja dengan memberikan rasa pencapaian dan prospek karir jangka panjang.
3. Keamanan pekerjaan, mengukur stabilitas pekerjaan, seperti risiko PHK, yang krusial untuk mengurangi kecemasan dan meningkatkan komitmen.
4. Kondisi kerja, meliputi lingkungan fisik dan fasilitas kerja, yang memengaruhi kenyamanan harian dan kesehatan karyawan.

5. Perilaku atasan, menilai interaksi dengan supervisor, seperti dukungan dan kepemimpinan, yang memengaruhi rasa dihargai.

Menurut Lee (2023) indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

1. Kemajuan dan Promosi, indikator ini menekankan peluang vertikal dalam organisasi untuk naik jabatan. Kemajuan karir memberikan rasa pencapaian dan motivasi jangka panjang; penelitian menunjukkan bahwa kepuasan tinggi di sini menurunkan turnover rate secara signifikan, sementara kurangnya peluang menyebabkan frustrasi yang berdampak negatif pada performa dan komitmen.
2. Gaji dan Kompensasi, kepuasan terhadap sistem upah yang mencerminkan kontribusi karyawan. Gaji yang adil sebagai hygiene factor mencegah ketidakpuasan dasar; jika rendah, karyawan cenderung mencari pekerjaan lain, tetapi jika memuaskan, mendukung motivasi ekstrinsik dan peningkatan performa melalui rasa keadilan.
3. Pekerjaan Itu Sendiri, mengukur kepuasan terhadap isi tugas, variasi, dan makna pekerjaan. Sebagai motivator utama, pekerjaan yang menantang dan bermakna meningkatkan engagement dan performa intrinsic; rutinitas monoton sering menyebabkan boredom yang memicu turnover intention.
4. Pengakuan, tingkat apresiasi atas prestasi kerja yang baik. Pengakuan memperkuat rasa berharga dan motivasi; kurangnya dapat menurunkan morale dan performa, sementara pengakuan rutin membantu retensi dan produktivitas.

5. Keseimbangan Kerja-Hidup, kepuasan terhadap fleksibilitas jadwal yang mendukung kehidupan pribadi. Balance yang baik mengurangi burnout dan stres, sehingga menurunkan niat keluar serta meningkatkan fokus dan performa di tempat kerja.

Menurut Onsardi & M.F. (2022) Indikator yang di gunakan dalam mengukur Kepuasan Kerja adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan yang menyenangkan, Ganjaran yang pantas
2. Kondisi Kerja, Beban Kerja dan Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan.
3. Gaji dan tunjangan, yaitu tingkat kepuasan karyawan terhadap kompensasi yang diterima serta kesesuaiannya dengan beban kerja.
4. Pekerjaan itu sendiri, berkaitan dengan sejauh mana tugas yang dijalankan menarik, menantang, dan sesuai dengan kemampuan karyawan.
5. Kesempatan promosi dan pengembangan karier, yang menunjukkan adanya peluang untuk berkembang dan memperoleh peningkatan jabatan.
6. Pengawasan atau kepemimpinan, yaitu cara atasan membimbing, memberi arahan, dan memperlakukan karyawan secara adil.
7. Hubungan dengan rekan kerja, mencerminkan suasana kerja yang harmonis dan adanya kerja sama antar karyawan.
8. Lingkungan kerja, meliputi kondisi fisik dan nonfisik yang mendukung kenyamanan serta keamanan dalam bekerja.

2.1.3 Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Wahyuni & Basri (2021) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan alat mperkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan

sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Dimana lingkungan kerja adalah kondisi-kondisi material dan psikologis yang ada dalam organisasi. Maka dari itu organisasi harus menyediakan lingkungan kerja yang memadai seperti lingkungan fisik (tata ruang kantor yang nyaman, lingkungan yang bersih, pertukaran udara yang baik, warna, penerangan yang cukup, serta lingkungan non fisik (suasana kerja pegawai, kesejahteraan pegawai, hubungan antar sesama pegawai, hubungan antar pegawai dengan pimpinan, serta tempat ibadah).

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya air conditioner (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya. Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja (Isyandi, 2004).

Sementara itu Sedarmayanti (2001), menyatakan lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Ia menegaskan bahwa lingkungan kerja yang memadai yang mencakup pengaturan pencahayaan yang tepat, suhu udara yang nyaman, pengendalian kebisingan, hingga penggunaan warna ruangan yang ergonomis secara langsung dapat

meminimalkan kelelahan kerja dan meningkatkan produktivitas karyawan melalui penciptaan kondisi fisik yang aman dan kondusif.

Sejalan dengan pandangan tersebut, Schultz, (2006) mendefinisikan lingkungan kerja didefinisikan sebagai campuran dari kondisi kerja fisik dan psikis yang memengaruhi perilaku serta sikap karyawan di tempat kerja. Dalam pandangan ini, lingkungan kerja bukan sekadar ruang fisik, melainkan sebuah ekosistem yang membentuk pengalaman kerja individu; jika ciri-ciri tempat bekerja memberikan stimulasi positif terhadap mental karyawan, maka komitmen dan kepuasan kerja akan terbentuk, yang pada gilirannya akan mengurangi tingkat stres dan perputaran karyawan (turnover). Lingkungan kerja merupakan tempat di mana pegawai melaksanakan tugas mereka setiap hari.

Menurut (Fikri et al., 2025) menyatakan bahawa Lingkungan kerja yang mendukung dapat memberikan rasa aman serta meningkatkan motivasi kerja. Lingkungan yang nyaman juga berpengaruh pada suasana hati pekerja, sehingga mereka lebih betah dan menikmati pekerjaannya, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas kerja dan prestasi Lingkungan kerja di perusahaan membutuhkan banyak perhatian dari manajemen perusahaan. Walaupun lingkungan kerja tidak mewakili proses produksi perusahaan, tetapi secara langsung mempengaruhi karyawan yang melakukan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja adalah situasi atau tempat dimana seorang karyawan dapat secara rutin melakukan aktivitas. lingkungan kerja meliputi kondisi fisik dan sosial, untuk kondisi fisik seperti lokasi, ruang kerja, ruang alat kerja, dan jenis pekerjaan. Sedangkan sosial seperti budaya perusahaan, pimpinan, mitra kerja, anak buah,

pihak luar perusahaan, kebijakan, dan peraturan. Tempat kerja atau lingkungan kerja merupakan sesuatu yang dimiliki sepenuhnya oleh karyawan dan dapat mempengaruhi kinerja karyawan terhadap kewajiban yang dibebankan oleh perusahaan. Lingkungan kerja pada suatu organisasi memiliki arti sangat berharga bagi perseorangan atau para karyawan pada perusahaan tersebut, karena lingkungan pasti mempengaruhi karyawan secara langsung ataupun tidak pada setiap individu atau karyawan yang ada didalamnya.

Hasil penelitian Fikri et al (2025) juga mengungkapkan bahwa jenis lingkungan kerja itu dibagi menjadi 2, yaitu:

1. **Lingkungan kerja fisik** yaitu semua keadaan yang terdapat pada area kita bekerja yang bisa menjadi Pengaruh untuk pekerja dengan langsung ataupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dikategorikan menjadi dua yaitu ,Area kerja yang berkaitan langsung dengan pekerja contohnya meja, pusat kerja, kursi,serta yang lainnya. Area perantara ataupun area umum, sering dikatakan sebagai lingkungan kerja yang menjadi pengaruh keadaan manusia contohnya suhu, kelembaban,pergerakan udara, bau tidak enak serta yang lainnya.
2. **Lingkungan kerja non fisik** mencakup seluruh situasi yang berhubungan dengan dinamika keterkaitan dalam pekerjaan, meliputi interaksi dengan pimpinan, dengan rekan, dan bawahan. Aspek nonfisik ini sangat krusial dan tidak dapat diabaikan dalam konteks organisasi. Perusahaan perlu mengembangkan lingkungan yang mampu mendorong kerja sama efektif di antara seluruh jajaran, tanpa memandang tingkat atau status jabatan.

Lingkungan kerja yang ideal adalah suasana yang mengedepankan semangat kekeluargaan, membangun komunikasi terbuka, serta menjunjung tinggi pengendalian diri dari setiap individu diperusahaan.

2.1.3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut Darmawan (2019), faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

1. **Pencahayaan tempat kerja** Untuk keselamatan dan keamanan pekerja, pencahayaan perlu diperhatikan. Pencahayaan digunakan untuk menerangi tempat kerja sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Pencahayaan yang baik dapat membuat karyawan lebih produktif dalam bekerja dan sebaliknya.
2. **Suhu kerja** Setiap karyawan memiliki suhu tubuh yang berbeda, dan tentunya setiap karyawan juga memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan suhu lingkungan yang berbeda. Oleh karena itu, pengaturan suhu yang tepat mempengaruhi kondisi karyawan di tempat kerja.
3. **Kelembaban di tempat kerja** Kelembaban udara di tempat kerja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja. Kelembaban udara disini meliputi banyaknya air yang terkandung dalam udara yang nantinya akan mempengaruhi keadaan tubuh setiap karyawan
4. **Sirkulasi udara di tempat kerja** Sirkulasi udara merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja. Sirkulasi udara yang baik bermanfaat bagi kesehatan manusia karena sirkulasi yang baik mencegah munculnya gas atau bau yang dapat mengganggu dan membahayakan kesehatan karyawan.

Sumber utama sirkulasi udara yang baik dalam suatu perusahaan dapat diperoleh dari tanaman di sekitar tempat kerja.

5. Kebisingan kerja Kebisingan di tempat kerja dapat mengalihkan perhatian karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan. Untuk meningkatkan kinerja dalam pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi tingkat tinggi, kebisingan di tempat kerja harus dihindari.
6. Bau tidak sedap Adanya bau tidak sedap di sekitar lingkungan kerja dapat mengganggu kinerja karyawan dalam bekerja. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus mencari cara untuk menghilangkan bau tidak sedap yang dapat mengganggu lingkungan sekitar.
7. Dekorasi di tempat kerja Dekorasi, yang terdiri dari warna, peralatan, tata letak, dan lain-lain, mempengaruhi kinerja karyawan suatu perusahaan.
8. Musik di tempat kerja Mendengarkan musik yang sesuai dan mendukung di tempat kerja dapat menginspirasi antusiasme karyawan untuk bekerja.
9. Keselamatan Kerja Salah satu hal penting yang harus diperhatikan perusahaan adalah keamanan. Untuk menjaga dan menciptakan lingkungan kerja yang aman, perusahaan dapat menggunakan satuan satpam (satpam).

Menurut Sunyoto (2013), Setiap perusahaan tentunya mempunyai cara akan suatu faktor yang mendukung demi keberhasilan dan kemajuan perusahaan adapun faktor yang berkaitan dengan lingkungan organisasi adalah sebagai berikut:

1. Hubungan karyawan

Dalam hubungan karyawan ini terdapat dua hubungan yaitu hubungan sebagai individu dan hubungan sebagai kelompok. Hubungan sebagai individu,

motivasi yang diperoleh seorang karyawan datangnya dari rekan-rekan sekerja maupun atasan, menjadi sebuah motivasi, jika hubungan karyawan dengan rekan kerja maupun atasannya berlangsung harmonis.

2. Tingkat kebisingan lingkungan kerja

Lingkungan yang tidak tenang atau bising akan dapat menimbulkan pengaruh yang kurang baik yaitu adanya ketidaktenangan dalam bekerja. Bagi para karyawan tentu saja ketenangan lingkungan kerja sangat membantu dalam penyelesaian pekerjaan dan dapat meningkatkan produktivitas kerja.

3. Peraturan kerja

Peraturan kerja yang baik dan jelas dapat memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan dan kinerja para karyawan untuk mengembangkan karir di perusahaan tersebut. Dengan perangkat peraturan tersebut karyawan akan dituntut untuk menjalankan aktivitasnya guna mencapai tujuan perusahaan maupun tujuan individu dengan pasti. Disamping itu karyawan akan lebih termotivasi untuk bekerja lebih baik.

4. Penerangan

Penerangan bukanlah terbatas pada penerangan listrik tetapi termasuk juga penerangan matahari. Hal ini sering kali karyawan memerlukan penerangan yang cukup, apalagi jika pekerjaan yang dilakukan menuntut ketelitian. Untuk melaksanakan penghematan biaya maka dalam usaha penerangan hendaknya diusahakan dengan sinar matahari.

5. Sirkulasi udara

Sirkulasi atau pertukaran udara yang cukup maka hal pertama yang harus dilakukan pengadaan ventilasi. Ventilasi yang cukup lebar terutama pada ruangan-ruangan yang dianggap terlalu panas.

6. Keamanan

Lingkungan kerja dengan rasa aman akan menimbulkan ketenangan dan kenyamanan, dimana hal ini dapat memberikan dorongan semangat untuk bekerja. Keamanan yang dimasukkan ke dalam lingkungan kerja adalah keamanan terhadap milik pribadi karyawan.

Menurut Abdul Talib Yunus (2022) Faktor-faktor yang mempengaruhi Lingkungan kerja yaitu:

1. Bangunan tempat kerja
2. Ruang kerja yang lega
3. Ventilasi pertukaran udara
4. Tersedianya tempat-tempat ibadah keagamaan
5. Tersedianya sarana angkutan khusus maupun umum untuk karyawan nyaman dan mudah.

2.1.4 Indikator Lingkungan Kerja

Adapun indikator lingkungan kerja menurut Nurdin dan Ali (2023) adalah sebagai berikut:

1. Penerangan di Tempat kerja

Penerangan di tempat karyawan bekerja adalah mempunyai manfaat yang besar bagi karyawan untuk menunjang kelancaran kerjanya. Oleh karena

itu, diperlukan penerangan yang baik namun tidak terlalu terang. Penerangan yang kurang cukup mengakibatkan penglihatan yang kurang jelas, sehingga membuat hasil pekerjaan tidak optimal. Cahaya dapat berasal dari matahari, lampu dalam suatu ruangan, mengetahui sumber cahaya lainnya.

2. Temperatur di Tempat Kerja

Bagian tubuh manusia memiliki temperatur yang berbeda-beda saat dalam keadaan normal. Dalam kondisi panas, tubuh manusia dapat menyesuaikan diri tidak lebih dari 20% dan untuk suhu dingin tidak lebih dari 35% dari keadaan normal tubuh manusia. Keadaan tersebut tidak mutlak untuk semua karyawan.

3. Kelembaban di Tempat Kerja

Kelembaban merupakan jumlah air di udara dan biasanya disebut dalam persentase. Kelembaban di tempat kerja dapat berpengaruh terhadap keadaan tubuh manusia.

4. Sirkulasi Udara di Tempat Kerja

Makhluk hidup memerlukan oksigen untuk proses metabolisme dan keberlangsungan hidup. Tanaman, pepohonan yang ada di tempat atau area kerja merupakan sumber utama udara yang segar. Tanaman adalah penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia. Dengan adanya tanaman di sekitar lingkungan kerja dapat membuat pemulihan tubuh setelah bekerja menjadi lebih cepat.

5. Kebisingan di Tempat kerja

Salah satu polutan yang sering diabaikan oleh manusia adalah kebisingan, yaitu suara yang tidak dapat didengar oleh telinga manusia. Kebisingan yang konstan dapat mengganggu ketenangan kerja, merusak pendengaran, dan menyebabkan miskomunikasi.

6. Getaran Mekanis di Tempat kerja

Getaran mekanik adalah getaran yang disebabkan peralatan mekanis yang dapat mencapai tubuh pekerja yang tentunya dapat menyebabkan sesuatu yang tidak diinginkan. Getaran ini aktif Karena ketidakaturannya, biasanya juga sangat mengganggu tubuh dalam frekuensi dan intensitas. Getaran umum Efek mekanis ini dapat mengganggu konsentrasi kerja dan menyebabkan kelelahan dan lainnya .

7. Bau-bauan di Tempat Kerja

Konsentrasi karyawan dapat terganggu jika terdapat bau di tempat kerja. Bau yang muncul secara terus-menerus dapat merusak sensitivitas penciuman. Salah satu cara untuk menghilangkan bau yang tidak sedap adalah dengan menggunakan pembersih udara.

8. Tata Warna di Tempat kerja

Pewaranaan di tempat kerja merupakan hal yang juga penting untuk direncanakan dengan baik. Penataan warna berkaitan dengan dekorasi di tempat kerja. Warna mempunyai arti dan mengandung arti yang berbeda-beda.

9. Dekorasi di Tempat Kerja

Dekorasi memiliki hubungan dengan warna yang baik dan tidak lepas dari penataan warna yang sesuai. Dekorasi merupakan bagaimana mengatur letak, warna, serta peralatan yang digunakan saat bekerja

10. Keamanan di Tempat Kerja

Keamanan sangat penting untuk menjaga rasa tetap aman dan tenang dalam bekerja. Untuk menjaga tempat kerja dan lingkungan kerja dalam kondisi aman, hal ini harus diperhatikan. Menggunakan Stuan Petugas Pengamanan merupakan salah satu cara yang bisa dilakukan untuk menjaga keamanan di area kerja.

Indikator lingkungan kerja menurut (Herzberg, 1966) adalah sebagai berikut:

1. Kondisi Kerja: Kualitas lingkungan fisik (kenyamanan ruangan) yang memungkinkan karyawan bekerja tanpa hambatan fisik.
2. Hubungan Interpersonal: Kualitas interaksi sosial yang sehat antar level jabatan guna menciptakan ekosistem kerja yang suportif.
3. Kebijakan & Administrasi: Kejelasan prosedur dan birokrasi perusahaan yang tidak memberatkan atau membingungkan karyawan.
4. Keamanan Kerja: Kepastian perlindungan bagi karyawan, baik dari ancaman bahaya fisik di lapangan maupun keamanan status kontrak/jabatan

Adapaun Indikator lingkungan kerja menurut Nitisemito (1996) adalah sebagai berikut:

1. Suasana Kerja

Kondisi psikologis di tempat kerja (seperti rasa kekeluargaan) yang memengaruhi gairah kerja.

2. Hubungan dengan Rekan

Tingkat harmoni dan ketiadaan konflik yang tajam antar sesama karyawan.

3. Tersedianya Fasilitas

Kelengkapan peralatan dan sumber daya (komputer, meja, ATK) yang mendukung kelancaran tugas.

4. Penerangan & Kebersihan

Standar kelayakan cahaya dan sanitasi ruangan agar kesehatan karyawan tetap terjaga.

Indikator lingkungan kerja secara non fisik adalah sebagai berikut:

1. Hubungan Atasan dengan Bawahan

Hubungan atasan dengan bawahan terjadi pada saat atasan memberikan tugas-tugas untuk dikerjakan bawahannya. Penyampaian informasi dari atasan ke bawahan dapat meliputi tugas, kebijakan organisasi, tujuan-tujuan yang ingin dicapai.

2. Hubungan antara Karyawan

Hubungan antara karyawan di lingkungan kerja dalam perusahaan adalah merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan, sebab dengan adanya lingkungan kerja yang baik, komunikasi dan interaksi karyawan

meningkat dan terjalin dengan baik, maka karyawan mendapatkan kepuasan dan kinerja karyawan akan meningkat

2.1.5 Komunikasi Internal

(Munthe, 2017). mendefinisikan Komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjadi di antara orang-orang yang berada dalam suatu perusahaan. Komunikasi internal dan eksternal merupakan bagian dari sistem komunikasi organisasi yang saling bergantung satu sama lain. Salah satu tujuan dari komunikasi internal adalah untuk membantu anggota organisasi dalam menjalankan pekerjaannya dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal menjadi subjek kajian yang penting, karena setiap organisasi memiliki konten, struktur, dan manajemen komunikasi yang berbeda-beda.

Komunikasi internal adalah komunikasi yang berlangsung hanya di dalam lingkungan organisasi. Artinya, komunikasi ini tidak melibatkan pihak eksternal, melainkan terbatas pada pertukaran informasi antar individu dalam organisasi. Komunikasi internal mencakup pertukaran gagasan antara administrator dan pegawai, baik secara horizontal maupun vertikal, yang berperan penting dalam membentuk struktur organisasi dan mendukung kelangsungan aktivitas kerja

Menurut Anggreni et al. (2023) keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh karyawannya. Komunikasi internal juga dapat dipahami sebagai suatu proses di mana informasi ditukar dan dimengerti oleh dua orang atau lebih, dengan tujuan tidak hanya untuk menyampaikan pesan, tetapi juga untuk memberikan motivasi dan memengaruhi perilaku karyawan agar sejalan dengan tujuan organisasi.

Agustini dan Purnaningsih (2009) mendefinisikan komunikasi internal sebagai pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi), dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen). Komunikasi internal pada dasarnya harus memiliki informasi yang sesuai dengan kebutuhan (tidak kelebihan/kebanyakan) dan juga kelengkapan informasi yang dibutuhkan bagi karyawan berkaitan dengan tugas-tugas, sehingga menghasilkan arti pentingnya suatu komunikasi timbal balik antara atasan dengan karyawan.

Komunikasi internal dianggap sebagai salah satu solusi dalam memecahkan permasalahan internal yang ada dalam suatu perusahaan, dimana komunikasi internal dimulai dengan memperbaiki hubungan karyawan dengan atasan atau pun sebaliknya, dan hubungan dengan sesama karyawan. Suatu organisasi membutuhkan komunikasi internal antara atasan dengan bawahan untuk menjaga hubungan agar saling terbuka dalam hal pekerjaan. Komunikasi internal yang baik dibutuhkan partisipasi dari bawahan kepada atasan untuk menyampaikan ide, kendala, dan pendapat. Oleh karena itu, pada saat ini sebagian besar karyawan menuntut adanya partisipasi dalam dialog di tempat kerja yang mendorong perubahan organisasi. Partisipasi dianggap penting untuk menjaga keterlibatan karyawan di semua tingkat organisasi tanpa mengedepankan tanggung jawab pekerjaan. Selain itu, partisipasi dapat

mendorong kekompakan antara sesama karyawan maupun dengan atasan. Sehubungan dengan perkembangan ini, komunikasi harus berupa proses dua arah yang menghasilkan umpan balik, agar pendapat karyawan dapat didengar dan dilakukan oleh atasannya.

Sementara itu, Yulianita (2024) berpendapat bahwa komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi di antara orang-orang yang berada dalam suatu perusahaan, yang meliputi berbagai cara, salah satunya adalah komunikasi personal yang dapat berlangsung secara langsung melalui dua cara: komunikasi tatap muka (berlangsung secara dialogis sambil saling menatap sehingga terjadi kontak pribadi), dan komunikasi bermedia (menggunakan alat seperti telepon atau memorandum, sehingga tidak terjadi kontak pribadi antara kedua pihak).

Komunikasi internal meliputi berbagai cara yang dapat diklarifikasi sebagai berikut:

1. komunikasi personal (Personal communication) adalah komunikasi dua orang dan dapat langsung dengan dua cara:
 - a. Komunikasi tatap muka (face to face communication) Komunikasi persona tatap muka berlangsung secara dialogis sambil saling menatap sehingga terjadi kontak pribadi (personal contact).
 - b. Komunikasi bermedia (mediated communication) Komunikasi persona bermedia adalah komunikasi dengan menggunakan alat, umpamanya talpon atau memorandum. Karena melalui alat, maka antara kedua orang tersebut tidak terjadi kontak pribadi.

2.1.5.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Internal

Menurut Effendi (2011) faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi internal yaitu:

1. Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan memiliki peran penting dalam membentuk pola komunikasi internal organisasi. Pemimpin yang terbuka, komunikatif, dan partisipatif cenderung mendorong terjadinya komunikasi dua arah antara atasan dan karyawan. Sebaliknya, gaya kepemimpinan yang otoriter dapat menghambat keterbukaan komunikasi dan menurunkan efektivitas penyampaian informasi di lingkungan kerja.

2. Saluran dan Media Komunikasi

Saluran dan media komunikasi yang digunakan dalam organisasi turut memengaruhi efektivitas komunikasi internal. Penggunaan media yang tepat, seperti rapat kerja, email, grup pesan instan, atau sistem informasi internal, dapat mempercepat penyampaian informasi dan mengurangi kesalahpahaman. Media komunikasi yang tidak sesuai atau tidak konsisten dapat menghambat arus informasi antar bagian organisasi.

3. Budaya dan Iklim Organisasi

Budaya dan iklim organisasi memengaruhi bagaimana komunikasi internal berlangsung. Budaya organisasi yang mendukung keterbukaan, saling percaya, dan kerja sama akan menciptakan iklim komunikasi yang positif. Sebaliknya, budaya yang kaku dan tertutup dapat menyebabkan

komunikasi berjalan satu arah dan menimbulkan jarak antara pimpinan dan karyawan.

2.1.6 Indikator Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan proses pertukaran informasi yang berlangsung di dalam organisasi dan melibatkan interaksi antara manajemen serta karyawan yang berperan dalam pencapaian tujuan organisasi. Efektivitas komunikasi internal dapat diukur melalui beberapa indikator utama yang mencerminkan kualitas aliran pesan, keterlibatan karyawan, serta arah alur komunikasi dalam organisasi (Maghfirah & Chandra, 2024)

1. Kejelasan Informasi

Indikator ini menggambarkan sejauh mana informasi, instruksi, dan kebijakan perusahaan disampaikan secara jelas, mudah dipahami, dan konsisten. Kejelasan informasi membantu karyawan memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga mengurangi kesalahan kerja dan kebingungan.

2. Keterbukaan dan Komunikasi Dua Arah

Keterbukaan komunikasi mencerminkan adanya kesempatan bagi karyawan untuk menyampaikan pendapat, saran, atau keluhan, serta menerima respons dari pimpinan. Komunikasi dua arah yang berjalan baik dapat membangun kepercayaan dan meningkatkan keterlibatan karyawan.

3. Umpan Balik (Feedback)

Umpan balik menunjukkan sejauh mana karyawan menerima tanggapan atas hasil kerja, baik berupa apresiasi maupun perbaikan. Feedback yang

jelas dan tepat waktu membantu karyawan memperbaiki kinerja serta meningkatkan kepuasan kerja.

Indikator Komunikasi Internal menurut (Katz et al, 1966) adalah sebagai berikut:

1. Instruksi Kerja Teori ini menyatakan bahwa setiap anggota organisasi membutuhkan arahan spesifik tentang tugasnya agar tidak terjadi tumpang tindih peran (role ambiguity).
2. Rasional Pekerjaan Berdasarkan perspektif sistem, individu akan bekerja lebih baik jika mereka memahami hubungan antara tugas mereka dengan tujuan organisasi yang lebih besar
3. Prosedur dan Praktik Indikator ini menjamin adanya standardisasi. Teori ini menekankan pentingnya transparansi mengenai hak (manfaat) dan kewajiban (aturan) agar tercipta stabilitas.
4. Umpan Balik (Feedback) Dalam teori sistem, ini adalah "siklus informasi". Tanpa umpan balik, organisasi tidak bisa melakukan koreksi terhadap kesalahan kinerja.
5. Ideologi (Indoktrinasi) Teori ini berargumen bahwa komunikasi harus mampu menanamkan nilai-nilai organisasi agar karyawan memiliki rasa kepemilikan (sense of belonging).menekankan bahwa komunikasi internal adalah alat administrasi dan manajemen strategis. Baginya, komunikasi bukan sekadar bicara, tapi "transaksi gagasan

Indikator Komunikasi Internal menurut Brennan (1960) adalah sebagai berikut:

1. Teori Komunikasi Vertikal (Arah Pesan)

- Downward (Atasan ke Bawahan) yaitu bahwa efektivitas kepemimpinan bergantung pada kemampuan atasan menerjemahkan visi menjadi instruksi operasional yang dapat dipahami tanpa ambiguitas.
- Upward (Bawahan ke Atasan): Berlandaskan pada Teori Partisipasi. Brennan memandang ini sebagai sarana kontrol sosial dan deteksi dini masalah. Jika saluran ini tersumbat, manajemen akan mengalami "kebutaan informasi" terhadap kondisi lapangan.

2. Teori Komunikasi Horizontal (Koordinasi Setara)

Pada Teori Kerja Sama Kelompok bahwa komunikasi antar-rekan sejawat bertujuan untuk meminimalkan konflik departemen dan mempercepat penyelesaian masalah teknis tanpa birokrasi yang berbelit.

2.1.7 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Lingkungan kerja menjadi salah satu faktor penentu baik buruknya kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan dengan adanya lingkungan kerja yang terjalin baik antara atasan dengan bawahan atau antara sesama karyawan maka secara tidak langsung karyawan akan merasa senang untuk bekerja sehingga kinerja karyawan pun semakin meningkat (Lubis, R. P., Pasaribu, F., & Tufty, 2021)

Menurut Nurdin dan Ali (2023) menyatakan bahwa perusahaan dituntut untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik bagi karyawan untuk memacu kinerja dan membuat karyawan puas terhadap pekerjaan dan hasil penelitiannya menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

kerja karyawan. Lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Artinya, semakin baik kondisi lingkungan kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang mereka rasakan dalam organisasi.

Hal ini menunjukkan bahwa organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, baik dari aspek fisik seperti pencahayaan, suhu, dan kebersihan ruang kerja, maupun aspek nonfisik seperti hubungan kerja yang harmonis dan suasana kerja yang kondusif agar kepuasan kerja karyawan dapat meningkat (Ningrum, 2025).

2.1.8 Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Komunikasi internal yang efektif berperan penting dalam menciptakan kepuasan kerja karyawan. Komunikasi internal mencakup pertukaran informasi, instruksi, dan umpan balik antara manajemen dengan karyawan serta antar rekan kerja, yang memberi pemahaman yang jelas terhadap tugas dan peran. Ketika komunikasi internal dilakukan dengan baik terbuka, jelas, dan tepat waktu karyawan cenderung merasa lebih puas terhadap pekerjaannya karena adanya kejelasan tujuan organisasi, dukungan sosial, dan saling pengertian dalam kerja tim (Wardan, I. W., Bagia, I. W., & Suwendra, 2024). Komunikasi internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Penelitian ini juga menemukan bahwa semakin baik komunikasi internal di tempat kerja (misalnya informasi jelas, dua arah umpan balik), semakin tinggi tingkat kepuasan kerja pegawai, baik secara parsial maupun simultan bersama variabel lain.

Komunikasi internal dalam organisasi berperan penting dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara manajemen dan karyawan. Komunikasi yang jelas, terbuka, serta adanya umpan balik dua arah dapat membantu karyawan memahami tugas, tanggung jawab, dan tujuan organisasi secara lebih baik. Ketika informasi disampaikan secara efektif, karyawan akan merasa dihargai dan dilibatkan dalam proses organisasi, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja.

Komunikasi dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut baik secara parsial maupun simultan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan kerja, sehingga organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta membangun komunikasi internal yang efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Temuan tersebut menegaskan bahwa kombinasi antara kondisi lingkungan kerja yang baik dan komunikasi internal yang efektif dapat menciptakan hubungan kerja yang positif dalam organisasi. Dengan adanya komunikasi yang terbuka serta lingkungan kerja yang mendukung, karyawan akan merasa lebih nyaman, dihargai, dan termotivasi dalam menjalankan pekerjaannya sehingga tingkat kepuasan kerja dapat meningkat (Utary et al., 2025).

Komunikasi internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Artinya, semakin efektif komunikasi yang terjadi dalam organisasi, seperti kejelasan informasi, keterbukaan komunikasi, dan adanya umpan balik, maka tingkat kepuasan kerja karyawan juga akan meningkat. Komunikasi internal yang baik mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif serta

meningkatkan rasa dihargai dan keterlibatan karyawan dalam organisasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa organisasi perlu membangun sistem komunikasi internal yang efektif agar informasi dapat tersampaikan dengan jelas dan tepat kepada karyawan. Dengan demikian, karyawan dapat bekerja dengan lebih baik dan merasa lebih puas terhadap pekerjaannya (Atiana, 2024)

2.1.9 Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Kepuasan kerja merupakan cerminan perasaan positif karyawan terhadap pekerjaannya yang dipengaruhi oleh berbagai faktor fundamental di dalam organisasi. Salah satu faktor utama adalah lingkungan kerja, di mana kondisi fisik maupun non-fisik yang kondusif terbukti memberikan rasa aman dan kenyamanan yang mendorong efektivitas kerja. Abubakar, A., Ali (2025) menegaskan bahwa lingkungan yang mendukung secara langsung meminimalisir tingkat stres dan meningkatkan kebahagiaan karyawan saat bertugas.

Sejalan dengan hal tersebut, komunikasi internal memegang peranan krusial sebagai jembatan informasi antara manajemen dan karyawan. Pola komunikasi yang transparan dan dua arah memungkinkan terciptanya kesepahaman mengenai target organisasi, yang menurut temuan Undiksha, (2025), berkontribusi signifikan dalam meningkatkan rasa dihargai pada diri karyawan. Integrasi antara lingkungan kerja yang nyaman dan arus komunikasi yang lancar secara simultan menciptakan iklim organisasi yang sehat, sehingga kepuasan kerja dapat tercapai secara optimal dan berkelanjutan.

Lingkungan kerja dan komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kedua variabel tersebut bersama-sama memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan, sehingga organisasi perlu memperhatikan kondisi lingkungan kerja serta efektivitas komunikasi dalam organisasi untuk meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan karyawan. Selain itu, penelitian lain juga menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan komunikasi yang dianalisis secara simultan memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga perusahaan perlu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman serta membangun komunikasi yang efektif agar karyawan merasa lebih puas terhadap pekerjaannya (Permadi & Wiranti, 2022).

2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan

Berikut adalah ringkasan penelitian terdahulu yang dijadikan dasar kajian pustaka pada penelitian ini:

Tabel 2.1
Hasil penelitian yang relevan

Penulis dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
(Sitinjak, 2018)	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada karyawan PT Mitra Pinasthika Mustika Rent Tangerang Selatan)	Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan
(Tzkiyah et al., 2025)	Pengaruh Work Engagement, Knowledge Sharing Dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PUDAM Ponorogo	Lingkungan kerja non-fisik (bersama work engagement & knowledge sharing) meningkatkan kepuasan kerja karyawan
(Yusuf & Supriyadi, 2024)	Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan	Lingkungan kerja non-fisik yang harmonis dan suportif meningkatkan kenyamanan dan kepuasan kerja karyawan

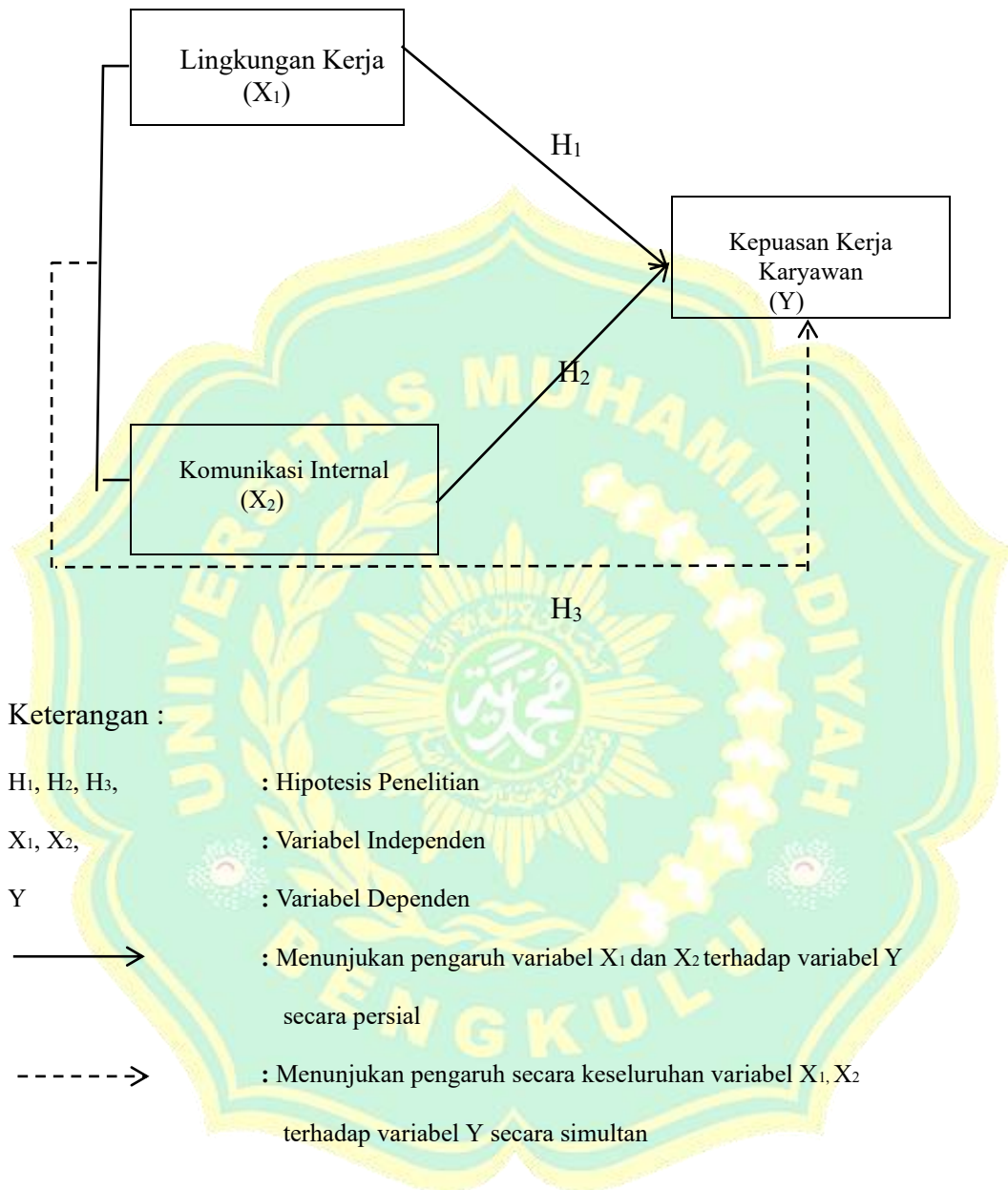
(Wardan et al, 2024)	Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT Puspasari Perdana	Komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
(Girsang, 2025)	Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Komunikasi organisasi yang efektif meningkatkan keterlibatan dan kepuasan kerja karyawan.
(Alawiyiah & Asmadi, 2025)	Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Retensi dan Kepuasan Kerja Karyawan	Komunikasi internal yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan kerja dan retensi karyawan.
(Dharmawangsa & Suarmanayasa, I, 2025)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di UPTD KPH Bali Utara	Lingkungan kerja dan komunikasi internal secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.
Permadi & Wiranti (2022)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Lingkungan kerja dan komunikasi secara simultan meningkatkan kepuasan kerja karyawan
Hassar (2025)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Organisasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Lingkungan kerja, komunikasi organisasi, dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
(Astuti et al., 2024)	Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Komunikasi internal meningkatkan hubungan kerja yang harmonis dan kepuasan kerja karyawan.
(Tirtuwaluyo & Turangan, 2022)	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.
Lestari & Herianto (2024)	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan	Kepuasan kerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

2.3 kerangka konseptual

Berdasarkan variabel yang diteliti, Penelitian ini menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

Kerangka berpikir penelitian ini disusun sebagai berikut

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



2.4 Definisi Operasional

Adapun yang menjadi definisi operasional variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada halaman berikut:

Tabel 2.2
Definisi operasional

N o	Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	Skala Liker t
1	Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	Kepuasan kerja adalah kombinasi dari keadaan psikologis, fisiologis, dan lingkungan yang mendorong seseorang untuk merasa puas terhadap pekerjaannya.	1. Aspek Psikologis 2. Aspek Fisiologis 3. Aspek Lingkungan Menurut Hoppock, (1977)	Kuesioner	Likert 1-5
2	Lingkungan Kerja (X1)	Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat mperkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.	1. Penerangan ditempat kerja 2. Temperatur ditempat kerja 3. Kelembapan ditempat kerja 4. Sirkulasi udara ditempat kerja 5. Kebisingan ditempat kerja 6. Getaran mekanis di tempat kerja 7. Bau-bauan di tempat kerja 8. Tata warna ditempat kerja 9. Dekorasi di tempat kerja 10. Keamanan ditempat kerja Menurut (Nurdin dan Ali 2023)	Kuesioner	Likert 1-5
3	Komunikasi Internal (X2)	Komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjadi di antara orang-orang yang berada dalam suatu Perusahaan.	1. Kejelasan Informasi 2. Keterbukaan dan Komunikasi Dua Arah 3. Umpan Balik (Feedback) Menurut (Maghfirah & Chandra, 2024)	Kuesioner	Likert 1-5

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara atas pertanyaan yang muncul dari identifikasi masalah. Kebenaran hipotesis tersebut masih perlu dibuktikan melalui proses pengumpulan serta analisis data yang relevan. Berdasarkan uraian data sebelumnya, penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁ : Diduga Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT JNE Express Kota Bengkulu.

H₂ : Diduga Komunikasi Internal berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT JNE Express Kota Bengkulu.

H₃ : Diduga Lingkungan Kerja dan Komunikasi Internal secara Simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT JNE Express Kota Bengkulu.