

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Dalam penulisan skripsi ini peneliti mencari serta menggali informasi dari penelitian-penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan, baik kelebihan dan kekurangan yang sudah ada. Selain itu, dalam penelitian ini peneliti juga menggali informasi dari berbagai sumber seperti buku-buku maupun skripsi dengan tujuan mendapatkan informasi yang telah ada sebelumnya tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan dalam mengumpulkan landasan teori.

2.1.1 Konflik Kerja

2.1.1.1 Pengertian Konflik Kerja

marwansyah (2009) mendefinisikan sebagai “sebuah proses yang diawali ketika satu pihak menggap bahwa pihak lain mengganggu mempengaruhi secara negatif atau akan mengganggu sesuatu yang bernilai bagi pihak pertama”

marwansyah (2009) konflik merupakan hasil alamiah dan tak dapat dielakkan dalam kelompok manapun dan bahwa konflik mempunyai potensi untuk menjadi kekuatan yang positif dalam menentukan kinerja kelompok.

Robbin & Judge (2008:173) Konflik merupakan sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama.

Kemudian H. Melayu S.P Hasibuan (2011) konflik adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan.

Selain itu Veithzal Rivai (2014:99) konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau karena kelompok dalam suatu organisasi yang membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi.

Menurut Mangkunegara (2017:155) konflik kerja adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya.

Tabel 2. 1
Pengertian Konflik Kerja Menurut Para Ahli

No	Penelitian Menurut Para Ahli	Tahun	Pengertian Konflik Menurut Para Ahli
1	Tomas	2009	mendefinisikan sebagai “sebuah proses yang diawali ketika satu pihak menganggap bahwa pihak lain mengganggu mempengaruhi secara negatif atau akan mengganggu sesuatu yang bernilai bagi pihak pertama”
2	Mazhab	2009	konflik merupakan hasil alamiah dan tak dapat dielakkan dalam kelompok manapun dan bahwa konflik mempunyai potensi untuk menjadi kekuatan yang positif dalam menentukan kinerja kelompok.
3	Robbin dan judge	2008	Konflik merupakan sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama.

4	Veithzal Rivai	2011	konflik adalah ketidak sesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau karena kelompok dalam suatu organisasi yang membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi.
5	H. Melayu S.P Hasibuan	2013	konflik adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan.
6	Mangkunegara	2017	konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya.

Sumber: diolah peneliti 2023

Hal ini berdasarkan fenomena yang terjadi di PT, Unza Vitalis sesuai pengertian Konflik Kerja menurut Veithzal Rivai (2014:99). Konflik kerja yang terjadi di PT. Unza Vitalis adalah ketidak sesuaian antar dua atau lebih anggota-anggota atau karena kelompok dalam perusahaan.

2.1.1.2 Indikator Konflik Kerja

Berdasarkan uraian diatas, indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi dari teori dan pendapat para ahli. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian. Dalam mengukur variabel konflik kerja, penelitian ini mengadaptasi indikator menurut Veithzal Rivai (2014:89) dalam jurnal Rizky eka pratama 2021 sebagai berikut:

1. Konflik dalam diri seseorang

Seseorang dapat mengalami konflik internal dalam dirinya karena ia harus memilih tujuan yang saling bertentangan. Ia merasa bimbang mana

yang harus dipilih atau dilakukan. Konflik dalam diri seseorang juga dapat terjadi karena tuntutan tugas yang melebihi kemampuannya.

2. Konflik antar individu

Konflik antar individu sering kali disebabkan oleh adanya perbedaan tentang isu tertentu, tindakan, dan tujuan, dimana hasil bersama sangat menentukan.

3. Konflik antar anggota kelompok

Suatu kelompok dapat mengalami konflik substantif atau konflik afektif. Konflik substantif adalah konflik yang terjadi karena latar belakang keahlian yang berbeda. Sedangkan konflik afektif adalah konflik yang terjadi didasarkan atas tanggapan emosional terhadap suatu situasi tertentu,

4. Konflik antar kelompok

Konflik antar kelompok terjadi karena masing-masing kelompok ingin mengejar kepentingan atau tujuan kelompoknya masing-masing.

Menurut **Mangkunegara (2017:156)** dalam **Vergio Clinton Banes Purba et al (2019)**, indikator-indikator yang melatar belakangi munculnya konflik yaitu sebagai berikut:

1. Koordinasi kerja yang tidak dilakukan. Koordinasi kerja tidak terjadi antar pegawai
2. Ketergantungan dalam melaksanakan tugas. Pekerjaan bergantung pada satu titik orang
3. Perbedaan dalam orientasi kerja
4. Tugas yang tidak jelas.

5. Perbedaan dalam memahami tujuan organisasi.
6. Perbedaan persepsi.

Tabel 2. 2
Indikator konflik kerja

No	Tahun	Sumber Referensi	Indikator konflik kerja
1.	2014	Veithzal Rivai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konflik dalam diri seseorang 2. Konflik antar individu 3. Konflik antar anggota kelompok 4. Konflik antar kelompok
2.	2017	Mangkunegara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinasi kerja yang tidak dilakukan. 2. Ketergantungan dalam melaksanakan tugas. 3. Perbedaan dalam orientasi kerja. 4. Tugas yang tidak jelas. 5. Perbedaan dalam memahami tujuan organisasi. 6. Perbedaan persepsi.

Sumber: diolah penelitian 2023

Hal ini berdasarkan fenomena yang terjadi di PT. Unza Vitalis sesuai indikator menurut veithzal Rivai. Karena konflik kerja yang terjadi konflik antar individu dan konflik antar anggota kelompok.

2.1.2 Komunikasi

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi

Menurut IG Wursanto (2010:214) menyatakan bahwa “komunikasi adalah proses kegiatan pengoperasian/ penyampaian warta/berita/ informasi yang mengandung arti dari satu pihak (seseorang atau tempat) ke pihak lain, dalam usaha mendapatkan saling Pengertian”.

Haie mann 2011 memandang bahwa komunikasi sebagai penyampaian ide-ide dan membuat seseorang dapat dipahami oleh orang lain.

Gibson dan Ivan (2012: 84) mengemukakan bahwa “komunikasi adalah pengiriman informasi dan pemahaman mengenai simbol verbal dan nonverbal”.

Komunikasi adalah “proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Untuk mencapai tujuan organisasi maka diperlukan komunikasi yang baik, dimana terdapat jalinan pengertian dalam komunikasi tersebut sehingga dapat dimengerti serta dapat dilaksanakan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain”.

Menurut Robbins dan Judge (2016:224) komunikasi adalah tahapan-tahapan diantara sumber dengan penerima yang menghasilkan pemindahan dan pemahaman makna komunikasi memerlukan suatu tujuan, suatu pesan yang akan disampaikan antara pengirim dan penerima.

Edwin B. Flippo dalam Mangkunegara (2017:145) Komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis penyampaian ide menggunakan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka dan lain-lain.

Darmawan et al (2020) komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain ditempat kerja.

Tabel 2. 3
Pengertian komunikasi menurut para ahli

No	Penelitian menurut para ahli	Tahun	Pengertian komunikasi menurut para ahli
1.	Menurut IG Wursanto	2010	komunikasi adalah proses kegiatan pengoperasian/ penyampaian warta/berita/ informasi yang mengandung arti dari satu pihak (seseorang atau tempat) ke pihak lain, dalam usaha mendapatkan saling Pengertian

2.	Haeimann	2011	komunikasi sebagai penyampaian ide-ide dan membuat seseorang dapat dipahami oleh orang lain.
3.	Gibson dan ivan	2012	komunikasi adalah pengiriman informasi dan pemahaman mengenai simbol verbal dan nonverbal”. Komunikasi adalah “proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Untuk mencapai tujuan organisasi maka diperlukan komunikasi yang baik, dimana terdapat jalinan pengertian dalam komunikasi tersebut sehingga dapat dimengerti serta dapat dilaksanakan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain”.
4.	Robbins dan judge	2016	komunikasi adalah tahapan-tahapan diantara sumber dengan penerima yang menghasilkan permindahan dan pemahaman makna komunikasi memerlukan suatu tujuan, suatu pesan yang akan disampaikan antara pengirim dan penerima.
5.	Edwin B. Flippo dalam Mangkunegara	2017	Komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis penyampaian ide menggunakan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka dan lain-lain.
6.	Darmawan et al	2020	komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain ditempat kerja.

Sumber: diolah peneliti 2023

Hal ini berdasarkan fenomena yang terjadi di PT, Unza Vitalis sesuai pengertian Komunikasi menurut Darmawan (2020). Komunikasi yang terjadi di PT. Unza Vitalis adalah proses penyampaian pesan kepada karyawan kurang jelas.

2.1.2.2 Indikator Komunikasi

Menurut Darmawan et al (2018) yang menjadi indikator indikator dalam komunikasi adalah:

1. Materi pesan,
kemudahan mengartikan isi pesan, kemudahan dalam menyampaikan maksud dari sebuah pesan
2. cara penyampaian,
kemampuan untuk menyampaikan pesan secara efektif
3. pilihan kata tanggapan,
tingkat respon positif atas sebuah komunikasi yang terjadi
4. umpan balik,
kemampuan memahami instruksi yang ada
5. keberlanjutan
konsistensi dalam menjalin komunikasi

Indikator komunikasi dalam organisasi menurut **Robbins dan Judge**, (2012:7) dalam **Muhammad Isnaini Fathoni 2021** ada tiga yaitu:

1. komunikasi dengan atasan,
merupakan proses penyampaian informasi dari atasan kepada bawahan atau dari bawahan kepada atasan secara timbal balik.
2. komunikasi dengan bawahan

proses penyampaian informasi dari atasan kepada bawahan atau dari bawahan kepada atasan secara timbal balik

3. komunikasi sesama rekan kerja.

Komunikasi yang dilakukan dengan sesama karyawan

Tabel 2.3
Indikator komunikasi

No	tahun	Menurut	Indikator komunikasi
1.	2018	Darmawan et al	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi pesan, 2. cara penyampaian, 3. pilihan kata tanggapan, 4. umpan balik, 5. keberlanjutan
2.			<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi dengan atasan 2. Komunikasi dengan bawahan 3. Komunikasi sesama rekan kerja

sumber: diolah penelitian 2023

Hal ini berdasarkan fenomena yang terjadi di PT, Unza Vitalis sesuai indikator Komunikasi menurut Darmawan et al (2020). Komunikasi yang terjadi di PT. Unza Vitalis ada pada point cara penyampaian dan umpan balik.

2.1.3 Kepuasan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut koesmono (2005) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan,

kompensasi, hubungan antara teman kerja, hubungan sosial di tempat kerja dan sebagainya.

Luthan (2006:243) kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

Selanjutnya Lhutan (2006:243) menyebutkan kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

Menurut Handoko (dalam Sutrisno, 2009:75), “kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka”. Dengan demikian, kepuasan kerja merupakan hal yang penting dilakukan oleh perusahaan karena pada akhirnya reaksi yang ditampilkan oleh tenaga kerja perusahaan dapat memberikan efek negatif pada perusahaan.

Menurut Koesmono dalam Murti dan Mulyani (2013) mendefinisikan Kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau pegawai terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar rekan kerja, hubungan sosial ditempat kerja dan sebagainya.

Menurut Hasibuan dalam Mardiono dan Supriyatin (2014) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja.

Menurut (Wayan Bagia, 2015, p. 124) menyatakan bahwa bagian kepuasan adalah hidup yang berhubungan dengan perasaan dan sikap umum dari seorang pekerja terhadap pekerjaannya.

Menurut (Hussein Fattah, 2017, p. 65) Menyatakan bahwa Kepuasan kerja adalah gambaran perasaan senang dan tidak senang seorang pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan, dengan identifikasi: hasil kerja yang telah dilakukan, pengakuan atasan atas pekerjaan yang telah dilakukan, kompensasi, pengembangan diri, pengawasan atasan dan hubungan”.

Menurut (Afandi, 2018) kepuasan kerja merupakan suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka.

Menurut Sutrisno (2019:74) dalam jurnal Risha Kartika Putri, Endri Sentosa, Maya Syafriana Effendi 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 Luthans dalam Sunuharjo (2016), Kepuasan kerja memiliki makna pada emosi yang memiliki tingkatan positif serta membuat senang terhadap setiap individu.

Tabel 2. 4
Pengertian kepuasan menurut para ahli

No	Penelitian menurut para ahli	Tahun	Pengertian kepuasan menurut para ahli
1	Luthans	2006	Mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosi yang

			menyenangkan atau positif berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman pekerjaan seseorang.
2	Lhutan	2006	mendefinisikan kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.
	Handoko	2009	“kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka”. Dengan demikian, kepuasan kerja merupakan hal yang penting dilakukan oleh perusahaan karena pada akhirnya reaksi yang ditampilkan oleh tenaga kerja perusahaan dapat memberikan efek negatif pada perusahaan.
3	Koesmono dalam Murti dan Mulyani	2013	Mendefinisikan Kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau pegawai terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar

			rekan kerja, hubungan sosial ditempat kerja dan sebagainya.
4	Hasibuan	2014	Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja.
5	Wayan Bagia	2015	menyatakan bahwa bagian kepuasan hidup yang berhubungan dengan perasaan dan sikap umum dari seorang pekerja terhadap pekerjaannya.
	Luthans dalam Sunuharjo	2016	Kepuasan kerja adalah memiliki makna pada emosi yang memiliki tingkatan positif serta membuat senang terhadap setiap individu.
6	(Hussein Fattah,	2017	Kepuasan kerja adalah gambaran perasaan senang dan tidak senang seorang pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan, dengan identifikasi: hasil kerja yang telah dilakukan, pengakuan atasan atas pekerjaan yang telah dilakukan, kompensasi, pengembangan diri, pengawasan atasan dan hubungan”.
7	Afandi	2018	kepuasan kerja merupakan suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka.
8	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.
--	--	--	--

Sumber: diolah oleh penelitian 2023

Hal ini berdasarkan fenomena yang terjadi di PT, Unza Vitalis sesuai pengertian Kepuasan Kerja menurut Koesmono (2013). Kepuasan kerja yang terjadi di PT. Unza Vitalis adalah Hubungan dengan rekan kerja yang kurang baik.

2.1.3.2 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Koesmono (2005) yang menjadi indikator indikator dalam kepuasan adalah:

1. Hubungan dengan rekan kerja

Saling mendukung dalam bekerja, saling menghargai pekerjaan

2. Hubungan dengan pimpinan

Keharmonisan hubungan dengan atasan, kepemimpinan membutuhkan penggunaan kemampuan secara aktif untuk mempengaruhi pihak lain dan dalam mewujudkan tugas organisasi yang telah ditetapkan lebih dahulu.

3. Kesempatan promosi

Ketersediaan promosi yang menyeluruh Promosi jabatan yang adil, Kesempatan untuk maju dalam organisasi seperti memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja.

4. Gaji

Kesesuaian gaji dengan pekerjaan yang dilakukan Kesesuaian gaji dengan harapan Suatu permintaan sebagai imbalan dari pengusaha kepada pekerja untuk pekerjaan atau jasa yang telah atau akan dilakukan.

5. Keamanan kerja

Fasilitas yang memadai Kebutuhan rasa aman dari lingkungan kerja usaha untuk menjaga dan melindungi pekerja dan fasilitas/aset yang dimiliki, baik yang berada di dalam Kantor maupun yang berada di luar lingkungan Kantor.

Afandi, (2018:82) indikator kepuasan kerja diantaranya:

1. pekerjaan
2. Upah
3. Promosi
4. pengawas
5. rekan kerja.

Tabel 2. 5
Indikator kepuasan kerja

No	Tahun	Sumber Referensi	Indikator kepuasan kerja
1	2005	Koesmono	1. Hubungan dengan rekan kerja 2. hubungan dengan pemimpin 3. gaji 4. kesempatan promosi 5. keamanan kerja
2	2018	Afandi	1. pekerjaan 2. Upah 3. Promosi 4. pengawas 5. rekan kerja.

Sumber: diolah penelitian 2023

Hal ini berdasarkan fenomena yang terjadi di PT, Unza Vitalis sesuai pengertian Kepuasan Kerja menurut Koesmono (2005). Kepuasan Kerja yang terjadi di PT. Unza Vitalis ada pada point hubungan dengan rekan kerja.

2.2 Penelitian Terdahulu

Pradini, (2022) dalam Penelitian ini Menunjukkan Bahwa Kegiatan Pariwisata di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan Selama Pandemi Covid-19, bahwa adanya kegiatan pariwisata di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan dapat memberikan dampak ekonomi masyarakat yaitu berupa pendapatan Dan Dampak Ekonomi Dan Karakteristik Sosial di Wisata Kampung Budaya Betawi Setu Babakan namun masih kecil. Dampak ekonomi yang dimaksud adalah berupa Dampak Ekonomi Langsung (direct impact), Dampak Ekonomi Tidak Langsung (indirect impact), dan Dampak Ekonomi Lanjutan (induced & Impact) Penelitian Ini Merupakan Jenis Penelitian Lapangan (Field Research), Penelitian Ini menggunakan Metode Kuantitatif Deskriptif, dimana Penelitian ini Mengumpulkan Data Dengan Wawancara, Observasi dan dokumentasi. Sumber Data Yang digunakan berupa Data Primer Dan Sekunder Persamaan: Analisis Di tegaskan pada Perkembangan Dampak Ekonomi di Kawasan Wisata Sebelum Dan sesudah Covid 19, Perbedaan: Penelitian Tersebut lebih berfokus pada Karakteristik sosial ekonominya Dristasto, (2013) Dalam Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Dengan terkaitnya masyarakat dalam kegiatan wisata di Pulau Tidung maka dapat memberikan dampak ekonomi masyarakat yaitu berupa pendapatan. Secara umum kegiatan wisata yang ada di Pulau Tidung telah memeberikan dampak ekonomi kepada masyarakat walaupun dampak yang dirasakan terbilang cukup kecil. Dampak ekonomi ini terjadi karena adanya perputaran uang antara wisatawan, unit usaha, dan tenaga kerja. Semakin banyaknya wisatawan yang datang ke Pulau Tidung memberikan dampak berupa

pendapatan yang lebih banyak kepada unit usaha. Penelitian Ini Merupakan Jenis Penelitian Lapangan (Field Research), Penelitian Ini menggunakan Metode.

Tabel 2. 6
Penelitian Terdahulu

No	Judul / Peneliti	Kesimpulan	Persamaan	Perbedaan
1	<p>The Influence Of Leadership Style And Interpersonal Communication On Work Effectiveness With Job Satisfaction As Mediation Variables</p> <p>Metode: Teknik analisis data</p> <p>Populasi: 103 responden</p> <p>Sampel: 51 responden</p> <p>Oleh: Fajar Taufik Putranto 1*, Dewi Susita 2, Agung Wahyu Handaru (2022)</p>	<p>Penelitian menunjukkan adanya korelasi positif antara keterikatan karyawan, komunikasi interpersonal, kepuasan kerja, dan kepuasan kerja pada PT Reasuransi Nasional Indonesia.</p>	<p>Adanya persamaan dengan variabel yang diteliti yaitu komunikasi sebagai variabel bebas konflik kerja sebagai variabel bebas dan (Ykepuasn sebagai variabel terikat dan persamaan tentang penelitian</p>	<p>Perbedaan pada lokasi unit penelitian dan penggunaan indikator yang berbeda</p>
2.	<p>Role of organizational culture, communication and leadership style on job satisfaction</p> <p>Metode: analisis data</p> <p>Populasi dan Sempel: 55 siswa</p> <p>Oleh:</p>	<p>Penelitian ini menganalisis perilaku organisasi, komunikasi, dan kepuasan kerja pada siswa berusia 55 tahun di Sekolah Menengah Atas/Sekolah Menengah</p>	<p>Adanya persamaan dengan variabel yang diteliti yaitu komunikasi sebagai variabel bebas konflik kerja sebagai</p>	<p>Perbedaan pada lokasi unit penelitian dan penggunaan indikator yang berbeda</p>

	Manner Tampubolona* Risma Harati (2019)	Kejuruan. Analisisnya menggunakan regresi linier dengan hasil yang signifikan menunjukkan bahwa perilaku organisasi tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kepuasan kerja, sedangkan komunikasi dipengaruhi secara signifikan oleh kepuasan kerja.	variabel bebas dan (Ykepuasn sebagai variabel terikat dan persamaan tentang penelitian	
2.	Leadership influence on job satisfaction and communication satisfaction in smes under computer-mediated-communication environments* Metode: Structural Equation Modeling Partial Terkecil (PLS) berbasis Kuadrat Populasi: 205 responden Sempel: 68 responden Oleh: Ever Bedoya (2022)	Meningkatnya investasi organisasi di alat jaringan telah membuka jalan ke Inter- alat komunikasi berbasis jaringan di tempat kerja. Dari logika komunikasi virtual ini, kepemimpinan baru gaya memainkan peran kunci dalam persepsi karyawan tentang kepuasan kerja.	Adanya persamaan dengan variabel yang diteliti yaitu komunikasi sebagai variabel bebas konflik kerja sebagai variabel bebas dan (Ykepuasn sebagai variabel terikat dan persamaan tentang penelitian	Perbedaan pada lokasi unit penelitian dan penggunaan indikator yang berbeda

No	Judul/ penelitian	Kesimpulan	Persamaan	Perbedaan
3.	<p>The Effect of Work-Family Conflict on Job Satisfaction with Organizational Commitment as the Moderator Variable</p> <p>Metode: Analisis regresi</p> <p>Populasi: 150orang</p> <p>Sampel: 60 orang</p> <p>Oleh: Diana¹, Anis Eliyana^{*2}, Inanta Indra Pradana³ (2020)</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan telah dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Work-konflik keluarga (X) berpengaruh langsung signifikan terhadap pekerjaan kepuasan (Y) dan komitmen organisasi (Z) mampu untuk memoderasi pengaruh Work-family conflict (X) pada Job Kepuasan. berbagi ide, memperingatkan , atau mendorong perubahan yang konstruktif.</p>	<p>Adanya persamaan dengan variabel yang diteliti yaitu komunikasi sebagai variabel bebas konflik kerja sebagai variabel bebas dan (Ykepuasn sebagai variabel terikat dan persamaan tentang penelitian</p>	<p>Perbedaan pada lokasi unit penelitian dan penggunaan indikator yang berbeda</p>

No	Judul/Penelitian	Kesimpulan	Persamaan	Perbedaan
4.	<p>Pengaruh Komunikasi Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Rutan Klas Iib Rangkasbitung</p> <p>metode: Analisis regresi linear</p> <p>Populasi: 280 orang</p> <p>Sempel: 74 orang</p> <p>Oleh: Hilman Hilmawan* Yumhi*(2019)</p>	<p>Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja dengan menggunakan metode survei untuk memahami dampak komunikasi dan transformasi terhadap prestasi kerja. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah komunikasi organisasi berpengaruh positif atau negatif terhadap prestasi kerja.</p>	<p>Adanya persamaan dengan variabel yang diteliti yaitu komunikasi sebagai variabel bebas konflik kerja sebagai variabel bebas dan (Ykepuasn sebagai variabel terikat dan persamaan tentang penelitian</p>	<p>Perbedaan pada lokasi unit penelitian dan penggunaan indikator yang berbeda</p>
5.	<p>Pengaruh Konflik Kerja, Komunikasi Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Aceh Utara</p> <p>metode: Analisis data</p> <p>Sempel dan Populasi: 90 orang</p> <p>Oleh: Adi Dharmal Aiyub2, Ibrahim Qamarius3(2022)</p>	<p>Bahwa konflik kerja dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, artinya konflik kerja dan komunikasi meningkat maka akan meningkat pula kepuasan kerja pegawai.</p>	<p>Adanya persamaan dengan variabel yang diteliti yaitu komunikasi sebagai variabel bebas konflik kerja sebagai variabel bebas dan (Ykepuasn sebagai variabel terikat dan persamaan tentang penelitian</p>	<p>Perbedaan pada lokasi unit penelitian dan penggunaan indikator yang berbeda</p>

No	Judul/penelitian	Kesimpulan	Persamaan	Perbedaan
6.	<p>Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Timur Jaya Prestasi Cileungsi</p> <p>Metode: Pengumpulan data</p> <p>Sempel dan Populasi: 98 orang</p> <p>oleh: 1Rofiq Noorman Haryadi, 2Denok Sunarsi, 3Heri Erlangga, 4Nurjaya, 5Hamsinah (2022)</p>	<p>Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah dikemukakan, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Timur Jaya Prestasi Cileungsi bahwa, kepuasan kerja yang tercapai pada PT Timur Jaya Prestasi yaitu cukup baik.</p>	<p>Adanya persamaan dengan variabel yang diteliti yaitu komunikasi sebagai variabel bebas konflik kerja sebagai variabel bebas dan (Ykepuasn sebagai variabel terikat dan persamaan tentang penelitian</p>	<p>Perbedaan pada lokasi unit penelitian dan penggunaan indikator yang berbeda</p>
7.	<p>Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Industri Jasa Keuangan di Bandung</p> <p>Metode: Penyebaran koesioner</p> <p>Sempel dan Populasi: 60 orang</p> <p>Oleh: Sitti Nurrachmah (2021)</p>	<p>Bahwa dimensi komunikasi terhadap kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja namun dimensi komunikasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Peneliti memanfaatkan factor demografus</p>	<p>Adanya persamaan dengan variabel yang diteliti yaitu komunikasi sebagai variabel bebas konflik kerja sebagai variabel bebas dan (Ykepuasn sebagai variabel terikat dan persamaan</p>	<p>Perbedaan pada lokasi unit penelitian dan penggunaan indikator yanong berbeda</p>

No	Judul/peneliti	Kesimpulan	Persamaan	Perbedaan
8.	<p>Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja PT Asabri (Persero) Kantor Pusat Jakarta</p> <p>Metode: Teknik refresi linier berganda</p> <p>Sempel dan Populasi: 70 orang</p> <p>Oleh : 1.Risha Kartika Putri,2Endri Sentosa, 3Maya Syafriana Effendi</p>	<p>Terdapat pengaruh secara parsial Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.</p> <p>erdapat pengaruh secara parsial Konflik terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.</p>	<p>Adanya persamaan dengan variabel yang diteliti yaitu komunikasi sebagai variabel bebas konflik kerja sebagai variabel bebas dan (Ykepuasn sebagai variabel terikat dan persamaan tentang penelitian</p>	<p>Perbedaan pada lokasi unit penelitian dan penggunaan indikator yang berbeda</p>
9.	<p>The Effects of Work-Family Conflict on Teachers' Job Satisfaction: A Study in the East Coast of Malaysia</p> <p>metode: Metode penelitian survey</p> <p>Sempel: 100 orang</p> <p>oleh: R Zirwatul Aida R Ibrahim, Jumadil Saputrab* , Nor Aizal Akmal Rohaizad c , Siti Sarawati Johard,</p>	<p>Temuan menunjukkan bahwa FWC berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja guru dan memang demikian berharap bahwa administrator sekolah akan membantu karyawan mereka dalam menyeimbangkan beban kerja tuntutan dan menyediakan lingkungan kerja yang bersahabat</p>	<p>Adanya persamaan dengan variabel yang diteliti yaitu komunikasi sebagai variabel bebas konflik kerja sebagai variabel bebas dan (Ykepuasn sebagai variabel terikat dan persamaan tentang penelitian</p>	<p>Perbedaan pada lokasi unit penelitian dan penggunaan indikator yang berbeda</p>

No	Judul Peneliti	Kesimpulan	Kesamaan	Perbedaan
10	<p>Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Timur Jaya Prestasi Cileungsi</p> <p>Metode: analisis data menggunakan analisis distribusi frekuensi, uji asumsi klasik (uji linieritas regresi, uji normalitas regresi, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi), regresi linear sederhana, analisis koefisien determinasi (R²), dan uji t perhitungan data</p> <p>Sampel dan populasi: sampel jenuh 80</p> <p>Oleh: Rofiq Noorman Haryadi, 2Denok Sunarsi, 3Heri Erlangga, 4Nurjaya, 5Hamsinah</p>	<p>signifikansi atau probabilitas $0,102 > 0,05$ yang berarti data kedua variabel berdistribusi normal, uji heteroskedastisitas menyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dan layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian, uji autokorelasi nilai $dw > du$ yaitu $2,037 > 1,6882$ maka tidak terdapat autokorelasi positif).</p>	<p>Adanya persamaan variabel yaitu komunikasi terhadap kepuasan kerja</p>	<p>Perbedaan pada lokasi unit penelitian, penggunaan indikator yang berbeda dan variabel motivasi</p>

Sumber: diolah penelitian 2023

2.3 Kerangka Pemikiran

Kesuksesan merupakan tujuan utama seluruh perusahaan termasuk PT. Unza Vitalis. Hal ini yang menentukan kesuksesan perusahaan ada pada kepuasan kerja yang dirasakan karyawan. Setiap karyawan dalam organisasi memiliki kepuasan. Kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap kepuasan yang dirasakan saat bekerja. Kepuasan memiliki indikator yaitu hubungan dengan rekan kerja, hubungan dengan pemimpin, gaji, kesempatan promosi, keamanan kerja.

Kepuasan kerja karyawan pada PT. Unza Vitalis hubungan antar rekan kerja saling mendukung dalam bekerja, saling menghargai pekerjaan, hubungan dengan pimpinan keharmonisan hubungan dengan atasan membutuhkan penggunaan kemampuan secara aktif untuk mempengaruhi pihak lain dan dalam mewujudkan tugas organisasi yang telah ditetapkan lebih dulu, kesempatan promosi ketersediaan promosi yang menyeluruh promosi secara adil, gaji kesesuaian gaji dengan pekerjaan yang dilakukan kesesuaian gaji dengan harapan suatu permintaan sebagai imbalan dari pengusaha kepada pekerja untuk mengerjakan atau jasa yang dilakukan, keamanan kerja fasilitas yang memadai kebutuhan rasa aman dari lingkungan kerja.

Setiap karyawan dalam organisasi memiliki konflik dalam bekerja. Konflik kerja merupakan sebuah proses dimana seseorang dengan orang lain/kelompok lain yang memiliki tujuan, cara yang berbeda dalam menjalankan pekerjaannya. Adapun indikator konflik kerja yaitu konflik dalam diri seseorang, antar individu, antar anggota kelompok, antar kelompok.

Konflik kerja pada PT. Unza Vitalis dalam diri seseorang terlihat dalam menentukan tujuan yang saling bertentangan, konflik antar individu terjadi adanya perbedaan tentang isu tertentu, tindakan dan tujuan dimana hasil Bersama sangat menentukan, konflik antar anggota kelompok dapat mengalami konflik substantif dan konflik efektif, konflik antar kelompok terlihat ingin mengejar kepentingan atau tujuan kelompok masing-masing.

Setiap karyawan dalam organisasi sering melakukan komunikasi komunikasi merupakan proses kegiatan yang dilakukan 1 pihak dengan pihak lain

dengan adanya maksud atau tujuan tertentu secara lisan. Adapun indikator komunikasi yaitu materi pesan, cara penyampaian, pilihan kata tanggapan, umpan balik keberlanjutan.

Komunikasi pada PT. Unza Vitalis materi pesan kemudahan mengartikan isi pesan dan kemudahan dalam menyampaikan maksud dari sebuah pesan, cara penyampaian kemampuan untuk menyampaikan pesan secara efektif, pemilihan kata tanggapan tingkat respon positif atas sebuah komunikasi yang terjadi, umpan balik kemampuan memahami intruksi yang ada, keberlanjutan konsistensi dalam menjalin komunikasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dikatakan konflik kerja dan komunikasi merupakan factor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, uraian kerangka pemikiran diatas didapatkan dalam keterkaitan antar variabel.

2.4 Teori Keterkaitan

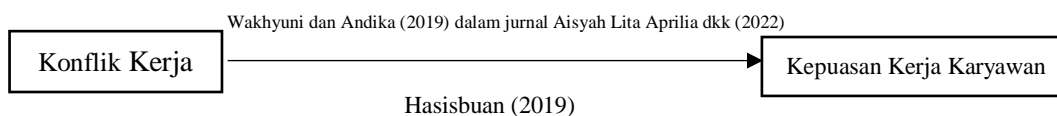
2.4.1 Pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja

Kepuasan karyawan dipengaruhi oleh konflik kerja karena karyawan merasa dilema dalam menentukan suatu tindakan diakibatkan adanya tujuan-tujuan kerja yang saling bertentangan, berdasarkan pada salah satu indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu indikator perbedaan tujuan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Wakhyuni dan Andika (2019) bahwa konflik kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan. Cara mengatur konflik kerja harus dipahami oleh pimpinan, baik sekarang atau dimasa mendatang, sebab jika mengatur konflik kerja dengan tepat, prosedur maupun sistemnya juga baik, maka akan dapat memelihara kepuasan kerja karyawan.

Menurut Hasibuan (2019) Konflik kerja yang bersifat negatif, akan merugikan perusahaan, hal ini memicu terhadap terpenuhinya kepuasan kerja pada karyawan. Konflik yang terjadi antar individu dengan kelompok atau kelompok dengan kelompok lainnya, konflik atasan dan bawahan. Semua ini akan menimbulkan kerugian perusahaan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat dijelaskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Konflik Kerja (X1) memiliki hubungan positif dengan Kepuasan Kerja Karyawan (Y).



Gambar 2. 1

Gambar pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

2.4.2 Pengaruh Komunikasi Dengan Kepuasan Kerja Karyawan

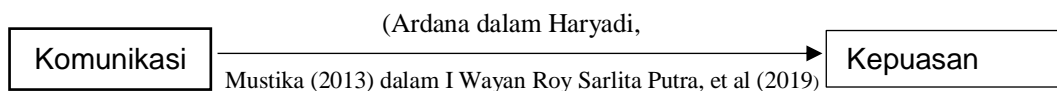
Menurut Sutardji dalam Dharma (2022) mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pikiran/perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna bagi kedua pihak.

(Ardana dalam Haryadi, 2022) Komunikasi yang baik dapat memberikan rasa nyaman dan interaksi yang baik antara pegawai dan atasan sehingga meningkatkan kepuasan kerja karyawan itu sendiri.

(Mustika, 2013) dalam I Wayan Roy Sarlita Putra, I Gusti Ayu Dewi Adnyani (2019) Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja. Hal ini mudah dipahami sebab komunikasi yang tidak baik bisa mempunyai

dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misal konflik antar pegawai, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan juga kepuasan kerja. Mengingat yang bekerjasama dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan merupakan sekelompok sumber daya manusia dengan berbagai karakter, maka komunikasi yang terbuka harus dikembangkan dengan baik. Komunikasi memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan kerja karyawan, yaitu semakin baik proses komunikasi yang dilakukan akan membuat kepuasan kerja semakin meningkat.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dijelaskan hipotesis sebagai berikut:



Gambar 2. 2
Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

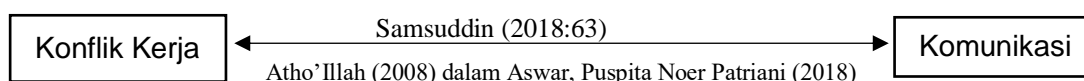
2.4.3 Hubungan konflik kerja dan komunikasi

Komunikasi dan konflik kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi karena komitmen timbul dari adanya pengakuan oleh perusahaan berupa penyampaian pesan atau komunikasi ke seluruh karyawan atas prestasi kerja yang dicapai untuk memotivasi karyawan bekerja lebih baik dan perusahaan yang mementingkan komitmen akan mengupayakan melakukan tindakan yang membuat karyawan lebih berkomitmen kepada perusahaan dan mencegah hal-hal yang bersifat merugikan yang dapat menimbulkan perpecahan. Menurut Samsuddin (2018:63), Komitmen akan timbul apabila ada pemahaman nilai kerja, mengkomunikasikan standar prestasi kerja dan

menghubungkannya dengan reward dan memberikan dukungan kepada pimpinan atau atasan.

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Atho'illah (2008) dalam Aswar, Puspita Noer Patriani (2018) menunjukkan ada hubungan negatif yang signifikan antara komunikasi organisasi terhadap konflik kerja pada PT. Merapi Utama Pharma Malang diterima. Hal ini berarti jika komunikasi organisasi yang dimiliki karyawan tinggi maka konflik kerjanya akan rendah, tetapi jika komunikasi organisasinya rendah maka konflik kerjanya akan tinggi. Keberhasilan pengelolaan organisasi sangat ditentukan oleh keberhasilan organisasi tempat mereka bekerja, sangatlah menentukan organisasi itu dalam mencapai tujuannya.

Robbins (2013) dalam proses konflik menjelaskan sebuah tinjauan penelitian yang menunjukkan bahwa konotasi kata yang berbeda, jargon, pertukaran informasi yang tidak memadai, dan kebisingan dalam saluran komunikasi adalah semua hambatan untuk komunikasi dan potensi kondisi antesenden terhadap konflik.



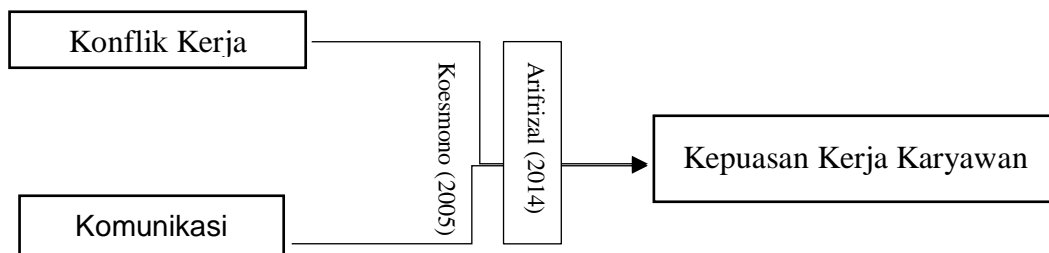
Gambar 2. 3
Hubungan konflik kerja dan komunikasi

2.4.4 Pengaruh Konflik Kerja dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja

Konflik akan terjadi karena kurang komunikasi yang menyebabkan kesalahan pemahaman dalam sebuah pekerjaan dari situ dapat terjadinya ketidakpuasan dalam kerja. Kemudian dalam teori “pengaruh konflik kerja, komunikasi dan stress kerja terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja” Bahwa konflik dan komunikasi

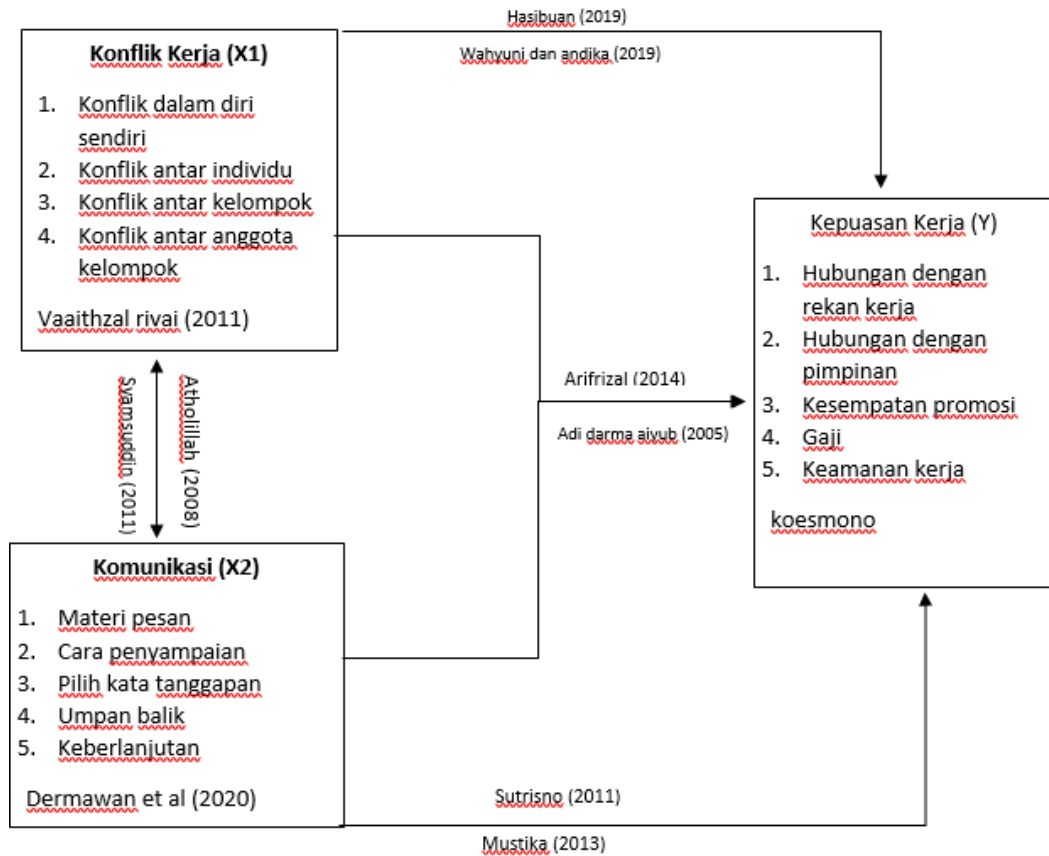
berhubungan secara simultan terhadap kepuasan kerja dibuktikan dalam penelitian Adi Dharma Aiyub, Ibrahim Qamarius (2005). Hubungan dengan rekan Kerja, Hubungan dengan pimpinan, Kesempatan promosi, Gaji, Keamanan kerja.

Afrizal (2014) yang menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, dengan arti semakin tinggi tingkat konflik maka akan kepuasan kerja karyawan akan semakin menurun. Dalam hal ini, konflik dapat terjadi akibat kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Konflik dalam perusahaan yang berlangsung secara terus-menerus akan berakibat buruk pada karyawan, seperti meningkatkannya stress kerja karyawan dan menurunnya kepuasan kerja karyawan.



Gambar 2. 4
Pengaruh Konflik Kerja dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja

2.5 Paradigma Penelitian



Sumber: diolah oleh penelitian 2023

Gambar 2. 5
Paradigma Penelitian

2.6 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017:159) menyatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, kebenaran dari hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul.

Berdasarkan kajian teori dan kerangka pemikiran maka dirumuskan hipotesisnya sebagai berikut:

- H1: Untuk hipotesis pertama tidak dilakukan uji hipotesis karena bersifat deskriptif, yaitu untuk mengetahui gambaran tentang konflik kerja, komunikasi dan kepuasan kerja karyawan di PT. Unza Vitalis Jakarta
- H2: Konflik Kerja secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Unza Vitalis Jakarta
- H3: Komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Unza Vitalis Jakarta
- H4: Konflik Kerja secara parsial berhubungan dengan komunikasi di PT, Unza Vitalis Jakarta
- H5: Konflik Kerja dan Komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Unza Vitalis Jakarta