

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia ialah suatu aset yang paling berharga yang dimiliki oleh suatu instansi, organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu keberadaannya sangat dibutuhkan terhadap perkembangan perusahaan. Yang dimaksud dengan sumber daya manusia didalam suatu organisasi atau perusahaan adalah seluruh individu mulai dari atasan sampai bawahan, yang bekerja dan menjadi anggota dalam suatu perusahaan. Setiap perusahaan harus berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusianya agar para karyawan mampu bersaing di zaman yang semakin berkembang dan dapat menjalankan aktivitas kerjanya dengan lebih optimal. Untuk itu diperlukan adanya manajemen sumber daya manusia yang merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan penarikan, pemilihan, pengembangan, mempertahankan dan pendayagunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu dan perusahaan.

Organisasi dituntut untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul, sehingga akan meningkatkan performa yang nantinya mencapai tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, maka akan memiliki perasaan yang positif terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja sangatlah penting bagi karyawan dan perusahaan, karena untuk melihat hasil pekerjaan dari karyawan, apakah karyawan tersebut merasa puas atau tidak terhadap pekerjaannya tercermin dari kinerjanya yang terus meningkat. Kepuasan terhadap pekerjaan dapat menimbulkan kesenangan dan bekerja semakin rajin, karena ada didalam diri individu kepuasan tersendiri. Mangkunegara (2017:117) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang mendukung atau tidak mendukung seorang karyawan terkait dengan pekerjaannya atau kondisinya. Menurut Agustini (2019:57) kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja.

Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang dirasakan oleh seorang karyawan. Karyawan akan bekerja dengan baik apabila mereka merasa puas dengan apa yang mereka harapkan. Ketidakpuasan karyawan dalam perusahaan akan berdampak negatif terhadap perilaku karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Perilaku karyawan yang malas akan menimbulkan masalah bagi perusahaan berupa tingkat absensi yang tinggi, keterlambatan kerja, dan pelanggaran disiplin lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya perilaku karyawan yang merasa puas akan lebih menguntungkan bagi perusahaan atau organisasi.

Kepuasan kerja merupakan unsur penting yang tidak dapat ditinggalkan ataupun diabaikan oleh setiap organisasi. Kepuasan kerja seringkali kurang mendapat perhatian organisasi, salah satunya adalah PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Selatan yang menjadi tempat penelitian. Berdasarkan

hasil wawancara dengan beberapa karyawan, terdapat beberapa fenomena mengenai kepuasan kerja. Kurang puasnya karyawan dengan jenis pekerjaan yang dilakukan dalam perusahaan dan ditemukan juga fenomena yang berhubungan dengan penyebab timbulnya ketidakpuasan kerja pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Selatan. Kurangnya kepuasan kerja karyawan dilihat dari perilaku karyawan yang malas dan kurang bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya, masih adanya karyawan yang datang terlambat dimana perusahaan sudah mentoleransi keterlambatan 10 menit dari jam dimulainya kerja yaitu pukul 08.00 WIB, akan tetapi masih ada beberapa karyawan yang datang sekitar pukul 08.30 WIB.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Selatan adalah komunikasi. Menurut Robbins dalam Priansa (2014:224) komunikasi adalah tahapan-tahapan diantara sumber dengan penerima yang menghasilkan pemindahan dan pemahaman makna. Komunikasi sebagai sarana dalam penyampaian maupun pembagian tugas dalam organisasi merupakan solusi terhadap menurunnya kepuasan kerja karena dengan komunikasi kita dapat mempelajari perilaku seseorang. Penelitian yang dilakukan oleh Made Pradya PS dan I Gusti Ayu DA (2019) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Gede P dan A.A Sagung Kartika Dewi (2015) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Permasalahan yang menyebabkan kurangnya kepuasan kerja karyawan adalah adanya komunikasi yang kurang efektif. Didukung hasil wawancara dengan beberapa karyawan, menyatakan bahwa adanya komunikasi yang kurang efektif antar rekan kerja, jika salah satu karyawan melimpahkan pekerjaannya kepada rekan kerja lainnya dan hasilnya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan atasan maka karyawan tersebut akan saling menyalahkan. Permasalahan tersebut akan mengakibatkan adanya konflik yang berkepanjangan antar sesama karyawan yang timbul akibat komunikasi yang tidak dapat berjalan dengan efektif. Kurangnya rasa empati karyawan dan komunikasi antar karyawan dapat menimbulkan konflik dan juga mengakibatkan kerja kurang optimal.

Selanjutnya faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Selatan adalah stress kerja. Stress kerja adalah suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stress kerja ini dapat menimbulkan perasaan tidak tenang, kecemasan, emosi yang tidak stabil, sulit tidur, merokok yang berlebihan, suka menyendiri, kurang rileks, gugup dan mengalami peningkatan tekanan darah (Mangkunegara, 2017:28). Penelitian yang dilakukan oleh F.J. Rauan dan Bernhard Tewal (2019) menyatakan bahwa stress kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vionna Purwandani (2020) yang menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan penelitian Ni Luh Gede P dan A.A Sagung Kartika Dewi (2015) menyatakan

bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan, menyatakan bahwa terdapat masalah stres kerja yang dialami karyawan yaitu, adanya ketidakjelasan peran, dimana karyawan menjalankan pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya dan kelelahan secara psikologis seperti karyawan sering menangis karena beban kerja yang berlebihan. Beban kerja yang berlebihan tersebut akan menimbulkan stres di lingkungan kerja. Karyawan yang bekerja dalam suasana tertekan tidak akan bisa memberikan hasil kerja yang baik. Adanya ketidakjelasan dari apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu dalam penyelesaian tugas, kurangnya fasilitas yang mendukung untuk menjalankan pekerjaan dan tugas yang bertentangan juga menyebabkan stres kerja karyawan meningkat.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Selatan”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dapat diketahui identifikasi masalah sebagai berikut:

- 1) Kurang puasnya karyawan dengan jenis pekerjaan yang dilakukan.

- 2) Adanya perilaku karyawan yang malas dan kurang bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya.
- 3) Masih adanya karyawan yang datang terlambat.
- 4) Adanya konflik yang berkepanjangan antar sesama karyawan yang timbul akibat komunikasi yang tidak dapat berjalan dengan efektif.
- 5) Kurangnya rasa empati karyawan dan komunikasi antar karyawan.
- 6) Adanya ketidakjelasan peran, dimana karyawan menjalankan pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya.
- 7) Beban kerja yang berlebihan.
- 8) Kekurangan waktu dalam penyelesaian tugas.
- 9) Kurangnya fasilitas yang mendukung untuk menjalankan pekerjaan.

### **1.3 Batasan dan Rumusan Masalah**

#### **1.3.1 Batasan Masalah**

Peneliti membatasi permasalahan dalam penelitian ini hanya pada masalah yang terkait dengan komunikasi, stres kerja dan kepuasan kerja karyawan.

#### **1.3.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dalam penelitian ini penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Selatan.

- 2) Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Selatan.
- 3) Apakah komunikasi dan stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Selatan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Selatan.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Selatan.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Selatan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

- 1) Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai permasalahan-permasalahan yang dihadapi perusahaan seperti permasalahan mengenai kepuasan kerja karyawan dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh komunikasi dan stres

kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Selatan.

- 2) Dapat digunakan dalam kajian ilmiah bagi mahasiswa dan sebagai bahan penelitian serta bahan referensi selanjutnya dalam penelitian yang sama.
- 3) Diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan terutama dalam mengamati kepuasan kerja karyawan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Uraian Teoritis**

##### **2.1.1 Kepuasan Kerja**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Dalam arti yang paling mendasar, kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang positif, yang merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang. Tidak ada rumus sederhana yang dapat memprediksikan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja memiliki banyak dimensi, secara umum tahap yang diamati adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, hubungan antara supervisor dengan tenaga kerja dan kesempatan untuk maju, setiap dimensi menghasilkan perasaan puas secara keseluruhan dengan pekerjaan itu sendiri, namun pekerjaan juga mempunyai definisi yang berbeda bagi orang lain

Kepuasan kerja pada tingkat tertentu dapat mencegah karyawan untuk mencari pekerjaan lain. Apabila karyawan di perusahaan/Instansi tersebut mendapatkan kepuasan, karyawan cenderung akan bertahan, walaupun tidak semua aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja terpenuhi. Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

Indrasari (2017:8) menyatakan kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi, akan

memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya, dan sebaliknya seseorang yang memiliki kepuasan kerja yang rendah akan memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya.

Mangkunegara (2017:117) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang mendukung atau tidak mendukung seorang karyawan terkait dengan pekerjaannya atau kondisinya. Menurut Agustini (2019:57) kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja.

Menurut Wibowo dalam Astuti (2018:28) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah kepuasan kerja yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan ataupun respon seseorang terhadap suatu pekerjaan, dimana seseorang tersebut menerima hasil dari apa yang dikerjakannya sesuai dengan apa yang diharapkannya, diinginkannya dan dipikirkannya.

### **2.1.1.2 Teori Tentang Kepuasan Kerja**

Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja dalam Wiliandari (2015:83) yaitu:

#### **1) Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*)**

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang mereka rasakan,

sehingga kepuasannya dapat diperoleh lebih dari yang diinginkan, maka seseorang akan menjadi lebih puas sehingga dapat *discrepancy*, namun *discrepancy* yang didapat adalah positif.

## 2) Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Komponen utama dari teori ini adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Teori ini mengemukakan bahwa seseorang akan merasa puas atau tidak puas tergantung pada adanya ketidakadilan suatu situasi khususnya situasi kerja mereka.

## 3) Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*)

Teori ini memiliki dua karakteristik pekerjaan, yaitu *satisfier* dan *dissatisfier*. *Satisfier* adalah situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja, meliputi pekerjaan yang menarik, penuh tantangan dan mempunyai kesempatan untuk berprestasi. Jika faktor ini terpenuhi maka akan menimbulkan kepuasan namun begitu sebaliknya jika tidak terpenuhi maka faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfier* adalah faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, meliputi gaji/upah, pengawasan dan hubungan antar pribadi. Faktor ini harus memenuhi dorongan biologis dan kebutuhan dasar setiap karyawannya.

### **2.1.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung

pada pribadi masing-masing karyawan. Menurut Mangkunegara (2017:120) ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

- 1) Faktor karyawan, yaitu kecerdasan (IQ), keterampilan khusus, usia, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, suasana hati, pemikiran, persepsi dan sikap kerja.
- 2) Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, peringkat (kelas), jabatan, kualitas tata kelola, stabilitas keuangan, kesempatan promosi, interaksi sosial dan hubungan kerja.

Menurut Wiliandari (2015:86), dari beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang ada, dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu:

- 1) Karakteristik Individu
  - a) Kebutuhan-kebutuhan individu

Kepuasan kerja sangat dipengaruhi oleh kebutuhan-kebutuhan yang mendasarinya. Kepuasan kerja tergantung pada seberapa jauh individu merasakan bahwa kebutuhannya terpenuhi atau tidak terpenuhi. Salah satu sifat dasar manusia adalah adanya kebutuhan pada dirinya. Dengan sifat terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan tersebut, manusia dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Secara garis besar ada dua golongan utama kebutuhan manusia yaitu kebutuhan biologis seperti kebutuhan makan, minum, udara, dan sebagainya. Selain itu, terdapat kebutuhan psikologis seperti kebutuhan akan harga diri, kebutuhan untuk diakui kelompok dan kebutuhan akan aktualisasi diri. Dalam

hubungannya dengan pekerjaan maka kebutuhan-kebutuhan ini perlu untuk diketahui karena kebutuhan ini akan mempengaruhi perilaku pekerja ketika bekerja.

b) Nilai-nilai yang dianut individu

Nilai penting untuk mempelajari perilaku keorganisasian karena nilai meletakkan dasar untuk memahami sikap dan motivasi, serta nilai mempengaruhi persepsi karyawan. Nilai-nilai yang dianut individu akan mempengaruhi individu dalam memilih pekerjaan dan dalam menjalankan tugasnya. Nilai-nilai ini pun menyangkut pilihan individu mengenai tujuan hidup layak yang diinginkan.

c) Ciri-ciri kepribadian

Ciri-ciri kepribadian seseorang akan besar pengaruhnya pada cara orang berfikir, cara memutuskan sesuatu, merasakan sesuatu, dan menyelesaikan pekerjaannya. Ada kesesuaian antara kepribadian dengan pekerjaan. Orang-orang yang tipe kepribadiannya kongruen dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya ada kesesuaian bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka, dengan demikian lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut. Sehingga kesuksesan ini mempunyai probabilitas yang lebih besar untuk mencapai kepuasan yang tinggi dari pekerjaan mereka.

## 2) Variabel Situasional

### a) Perbandingan terhadap situasi yang ada

Seringkali orang membandingkan apa yang diperoleh dengan apa yang diperoleh oleh orang lain, serta apa yang diperolehnya saat ini dengan yang pernah ia peroleh di masa lampau. Apabila ketidakseimbangan maka hal itu dapat menimbulkan ketidakpuasan. Berdasarkan penelitian dari Porter yang menyatakan bahwa sekitar 80% manajer tidak puas dengan gaji yang diterimanya. Penyebab ketiakuasan ini adalah kecenderungan dari orang yang membandingkan dirinya dengan kelompoknya. Kebanyakan orang melihat bagaimana rata-rata gaji yang diterima untuk pekerjaan sejenis. Apabila gaji yang diterima di bawah rata-rata yang diterima orang lain, maka orang tersebut mungkin akan mengalami ketidakpuasan terhadap gajinya.

### b) Pengaruh kelompok acuan

Kelompok acuan adalah kelompok dimana individu sering kali meminta petunjuk atau pendapat dalam menghadapi persoalan-persoalan yang ditemuinya. Kelompok acuan ini dapat mempengaruhi aspirasi dan harapan-harapan seseorang terhadap pekerjaan, yang pada akhirnya akan berpengaruh pada pandangan terhadap hal-hal yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan tersebut.

### c) Pengaruh dari pengalaman kerja sebelumnya

Persepsi terhadap masa lalu penting artinya untuk membentuk harapan minimum yang diperoleh dari pekerjaan saat ini. Harapan-harapan yang

timbul terhadap pekerjaan yang saat ini dihadapi sangat dipengaruhi oleh persepsi mengenai pekerjaan sebelumnya. Sehingga akan muncul perasaan membandingkan pengalaman kerja sebelumnya dengan pekerjaannya sekarang dari beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

### 3) Karakteristik Pekerjaan

#### a) Kompensasi

Kompensasi dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang diterima karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Bila kompensasi diberikan secara benar, para karyawan akan lebih terpuaskan dan termotivasi untuk mencapai sasaran-sasaran organisasi. Kompensasi tidak hanya dalam bentuk upah dan gaji saja, banyak bentuk kompensasi yang bisa diterapkan oleh perusahaan.

#### b) Pengawasan yang dilakukan oleh atasan

Para karyawan akan merasakan kepuasan terhadap atasannya apabila atasan menunjukkan sikap penuh perhatian dan memberikan dukungan pada bawahan, daripada atasan yang bersikap acuh tak acuh serta selalu mengkritik. Kesempatan yang diberikan atasan kepada bawahan untuk berpartisipasi juga dapat meningkatkan kepuasan kerja. Umumnya studi menemukan bahwa kepuasan kerja meningkat bila penyelia langsung bersifat ramah dan dapat memahami bawahannya, memberikan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat karyawan, dan menunjukkan suatu minat pribadi pada mereka.

c) Pekerjaan itu sendiri

Sifat-sifat dari pekerjaan yang ditekuni oleh karyawan merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan kerja dari karyawan tersebut. Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi yang terlalu banyak menantang menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

d) Hubungan antar rekan kerja

Interaksi yang terjadi sesama pekerja akan menciptakan suasana tertentu yang berpengaruh pula pada kepuasan kerja. Sebagai makhluk sosial, karyawan dalam dunia kerja pun tidak terlepas dari bantuan rekan kerjanya. Apalagi dalam dunia kerja terjadi interaksi yang rutin dan kontinu dengan sesama rekan kerja, sehingga nyaman atau tidaknya berinteraksi dengan rekan kerja akan berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan. Bagi kebanyakan karyawan, bekerja bukan hanya untuk mengejar uang atau prestasi, tapi juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan

kerja yang ramah dan mendukung menghantar ke kepuasan kerja yang meningkat.

e) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Misalnya kebersihan, musik, dan lain-lain. Karena faktor-faktor tersebut termasuk lingkungan kerja dan ternyata dapat berpengaruh terhadap pekerjaan yang dilakukan, maka setiap perusahaan haruslah mengusahakan agar faktor-faktor yang termasuk lingkungan kerja diusahakan sedemikian rupa sehingga berpengaruh positif. Karyawan akan peduli terhadap lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas dengan baik. Studi-studi menunjukkan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan fisik sekitar yang tidak berbahaya atau merepotkan. Temperatur tidak terlalu panas ataupun terlalu dingin. Penerangan cukup, tidak remang-remang ataupun terlalu terang.

f) Sarana dan fasilitas kerja

Setiap perusahaan apabila memungkinkan hendaknya menyediakan fasilitas yang menyenangkan bagi karyawan. Apabila dengan fasilitas tersebut ternyata mampu menambah kesenangan pada para karyawannya, maka berarti semangat dan kegairahan kerjanya dapat pula ditingkatkan. Karyawan lebih menyukai bekerja dengan fasilitas yang mendukung tugasnya, dengan alat-alat dan perlengkapan yang

memadai. Sarana pendukung juga perlu untuk mendukung produktivitas karyawan, seperti sarana kamar mandi, mushollah, tempat istirahat, kantin, tempat olahraga, perpustakaan, internet, dan lain-lain yang disesuaikan dengan jenis pekerjaannya.

g) Kesempatan untuk memperoleh perubahan status

Faktor ini cukup besar peranannya dalam menumbuhkan kepuasan kerja, khususnya pada orang-orang yang memiliki keinginan yang besar untuk maju dan mengembangkan diri.

#### **2.1.1.4 Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Agustini (2019:64) indikator kepuasan kerja adalah:

1) Gaji/Imbalan

Merupakan imbalan atas jasa yang diterima karyawan sesuai dengan jenis pekerjaan dan bebannya.

2) Pekerjaan

Menyangkut karakteristik pekerjaan, yaitu apakah pekerjaan itu menantang, menarik, atau membosankan.

3) Supervisi

Merupakan kualitas dan bentuk pengawasan, instruksi dan arahan yang diterima dari atasan.

4) Promosi

Merupakan komponen yang mengatur peluang pengembangan dalam tugas dan jabatan.

## 5) Rekan Kerja

Merupakan komponen yang mengukur apakah mungkin untuk mengundang rekan kerja untuk bekerja sama, dan apakah ada keterampilan saling mendukung, persahabatan, dan sikap membantu di antara rekan kerja.

### **2.1.2 Komunikasi**

#### **2.1.2.1 Pengertian Komunikasi**

Komunikasi adalah penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain, baik sadar maupun tidak sadar, yang melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus lokal, dan sebagainya. Untuk melakukan komunikasi yang baik, kita harus mengetahui situasi dan kondisi serta karakteristik lawan bicara kita. Seperti yang telah diketahui bahwa manusia bagaikan sebuah radar yang dilingkupi lingkungan, manusia dapat menjadi sangat sensitif pada bahasa tubuh, ekspresi wajah, postur, gerakan, intonasi suara, dan lain-lain.

Gatewood dan Taylor dalam Amirullah (2015:206) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses pemindahan informasi dan pengertian (maksud) dari satu orang kepada orang lain. Menurut Sutrisno (2017:117) komunikasi merupakan suatu konsep yang multi makna. Makna komunikasi dapat dibedakan berdasarkan komunikasi sebagai proses sosial komunikasi pada makna ini dalam konteks ilmu sosial, dimana para ahli ilmu sosial melakukan Penelitian dengan menggunakan pendekatan komunikasi yang secara umum memfokuskan pada kegiatan manusia dan kaitan pesan dengan perilaku.

Sedangkan menurut Robbins dalam Priansa (2014:224) komunikasi adalah tahapan-tahapan diantara sumber dengan penerima yang menghasilkan pemindahan dan pemahaman makna. Menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2017:145) komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seorang kepada orang lain.

Berdasarkan beberapa pengertian komunikasi menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan hubungan individu dua arah atau lebih yang didalam nya terdapat pemberi informasi dan penerima informasi tersebut. Terjadinya hubungan komunikasi umpan balik dua arah atau lebih yang efektif, dimana pemberi dan penerima informasi dapat memahami informasi.

#### **2.1.2.2 Teori-Teori Tentang Komunikasi**

Ada empat macam teori komunikasi menurut Nur (2021:56) yaitu:

##### 1) Teori Komunikasi *Behaviorisme*

Teori komunikasinya berisi mengenai seluruh tindakan atau perilaku yang mencakup antara tindakan respon atau balasan terhadap suatu hal yang diberikan atau juga bisa disebut dengan rangsangan. Teori ini memiliki arti bahwa semua tindakan memiliki balasan yang berbentuk respon. Dapat digambarkan seperti apabila seorang individu mendapatkan rangsangan, lalu individu tersebut berhasil menerima serta mengamatinya, maka kita akan mudah dalam memperkirakan seperti apa tanggapan atau responnya.

##### 2) Teori Komunikasi *Operant Conditioning*

Berpendapat bahwa tujuan dicantumkannya psikolog dalam komunikasi

adalah untuk membantu mengendalikan perilaku. Teori *operant conditioning* dapat diartikan sebagai suatu prosedur untuk membantu dalam pemberian motivasi tingkah laku yang dapat berakibat pada terulangnya atau hilangnya tingkah laku tersebut.

### 3) Teori Komunikasi *Sibernetik*

Teori siberetik merupakan teori yang masih tergolong baru ketika berkembangnya ilmu sosial serta teknologi informasi di dunia. Teori siberetik berisi mengenai suatu sistem yang menjadi pengontrol untuk kegiatan komunikasi, baik komunikasi antara lingkungan dengan sistem dan sistem dengan sistem itu sendiri. kegunaan utama dari pengontrol ini adalah untuk mengamati lingkungan. Teori ini biasanya diterapkan pada siswa yang ingin meraih hasil efektif.

### 4) Teori Komunikasi Informatif

Teori komunikasi informatif menyebutkan bahwa komunikasi merupakan perantara antara pesan dan bagaimana perantara tersebut memanfaatkan saluran serta media yang ada. Jika dalam proses ini tidak ada kehadiran sinyal, maka proses ini akan gagal begitu pula sebaliknya. Teori ini memusatkan pada paham komunikasi berperan sebagai suatu perantara pesan dalam berkomunikasi.

Sedangkan menurut Fahreta (2021:37) ada tiga macam teori komunikasi yaitu:

#### 1) Teori informasi atau matematis

Merupakan teori-teori klasik yang mempengaruhi teori-teori komunikasi

selanjutnya tau berikutnya. Dalam teori ini, komunikasi sebagai fenomena mekanistik, matematis dan informatif. Teori ini juga salah satu teori yang dari proses yang melihat kode sebagai saran untuk intruksi pesan dan menerjemahkannya. Proses yang dimaksud adalah komunikasi pribadi yang dapat mempengaruhi tingkah laku pribadi yang lain.

2) Teori kegunaan dan kepuasan

Untuk Jenis ini yakni pihak tersebut aktif dalam memilih dan proses komunikasi. Pengguna media berusaha mencari sumber informasi yang paling baik sesuai dengan kebutuhannya. Artinya pengguna memiliki alternatif untuk memuaskan kebutuhannya.

3) Teori ketergantungan

Pada teori komunikasi ini kalayak masyarakat tergantung kepada informasi yang terdapat pada media massa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap informasi. Namun tidak semua memiliki ketergantungan pada media massa yang sama. Sumber ketergantungan kedua adalah kondisi sosial. Pada kondisi sosial menunjukkan sisitem media dan institusi sosial itu saling berhubungan dengan masyarakat dalam menciptakan kebutuhan dan minat.

### **2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi**

Ada dua faktor yang mempengaruhi komunikasi menurut Mangkunegara (2017:148) yaitu faktor dari pihak *sender* atau disebut pula komunikator, dan faktor dari pihak *receiver* atau komunikan.

1) Faktor dari pihak *sender* atau komunikator, yaitu:

a) Ketrampilan *sender*

*Sender* sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan perlu menguasai cara-cara penyampaian pikiranbaik secara tertulis maupun lisan.

b) Sikap *sender*

Sikap *sender* sangat berpengaruh pada *receiver*. *Sender* yang bersikap angkuh terhadap *receiver* dapat mengakibatkan informasi atau pesan yang diberikan menjadi ditolak oleh *receiver*. Begitu pula sikap *sender* yang ragu-ragu dapat mengakibatkan *receiver* menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan. Maka dari itu, *sender* harus mampu bersikap menyakinkan *receiver* terhadap pesan yang diberikan kepadanya.

c) Pengetahuan *sender*

*Sender* yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasikannya kepada *receiver* se jelas mungkin. Dengan demikian, *receiver* akan lebih mudah mengerti pesan yang disampaikan oleh *sender*.

d) Media saluran yang digunakan oleh *sender*

Media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam penyampain ide informasi atau pesan kepada *receiver*. *Sender* perlu menggunakan media saluran komunikasi yang sesuai dan menarik perhatian *receiver*.

2) Faktor dari pihak *receiver*, yaitu:

a) Keterampilan *receiver*

Keterampilan *receiver* dalam mendengarkan atau membaca pesan sangat penting. Pesan yang diberika oleh *sender* akan dapat dimengerti dengan baik, jika *receiver* mempunyai keterampilan mendengarkan dan membaca.

b) Sikap *receiver*

Sikap *receiver* terhadap *sender* sangat mempengaruhi efektif tidaknya komunikasi. Misalnya, *receiver* bersikap meremehkan, berprasangka buruk terhadap *sender*, maka komunikasi menjadi tidak efektif, dan pesan menjadi tidak berarti bagi *receiver*. Makan dari itu *receiver* haruslah bersikap positif terhadap *sender*, sekalipun pendidikan *sender* lebih rendah dibandingkan dengannya.

c) Pengetahuan *receiver*

Pengetahuan *receiver* sangat berpengaruh pula dalam komunikasi. *Receiver* yang mempunyai pengetahuan yang luas akan lebih mudah dalam menginterpretasikan ide atau pesan yang diterimanya dari *sender*. Jika pengetahuan *receiver* kurang luas sangat memungkinkan pesan yang diterimanya menjadi kurang jelas atau kurang dapat dimengerti oleh *receiver*.

d) Media saluran komunikasi

Media saluran komunikasi yang digunakan sangat berpengaruh dalam penerimaan ide atau pesan. Media saluran komunikasi berupa alat indera

yang ada pada *receiver* sangat menentukan apakah pesan dapat diterima atau tidak untuknya. Jika alat indera *receiver* terganggu maka pesan yang diberikan oleh *sender* dapat menjadi kurang jelas bagi *receiver*.

#### **2.1.2.4 Indikator Komunikasi**

Menurut Robbins dan Judge (2015:224) indikator komunikasi ada tiga yaitu:

1) Komunikasi dengan atasan

Komunikasi yang mengalir dalam tingkatan yang lebih tinggi dalam suatu kelompok atau organisasi.

2) Komunikasi dengan bawahan

Komunikasi yang mengalir dari satu tingkatan dalam kelompok atau organisasi ke tingkatan lebih rendah.

3) Komunikasi dengan sesama rekan kerja

Komunikasi yang terjadi antar sesama anggota atau rekan kerja dari kelompok kerja yang sama, diantara anggota dari kelompok kerja pada tingkatan sama.

### **2.1.3 Stres Kerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Stres Kerja**

Dalam suatu pekerjaan, karyawan yang diberikan beban yang berlebihan atau pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuannya, mereka akan mengalami stres dalam menjalankan pekerjaannya, stres disini merupakan cara agar karyawan

tersebut dapat memberikan kontribusi kerja yang memuaskan bagi perusahaan ataupun organisasi.

Menurut Siagian (2016:30) stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya akan berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluar pekerjaan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017:157) stres adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya.

Stres kerja menurut Gaffar (2016:8) adalah tuntutan-tuntutan eksternal mengenai seseorang, misalnya objek-objek dalam lingkungan atau stimulasi yang secara objektif adalah berbahaya. Stres juga diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang. Robbins dan Judge (2015:597) menyatakan bahwa stres kerja merupakan sebuah kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi dan pada diri seseorang.

Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu respon individu terhadap kondisi lingkungan yang berupa peluang, kendala, atau tuntutan yang menghasilkan respon psikologis dan respon fisiologis, sehingga bisa berakibat pada penyimpangan fungsi normal atau pencapaian terhadap sesuatu yang sangat diinginkan dan hasilnya dari dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting.

### 2.1.3.2 Faktor Penyebab Stres Kerja

Menurut Siagian (2016:38) pada dasarnya berbagai sumber stres dapat digolongkan pada yang berasal dari dalam pekerjaan dan dari luar pekerjaan seseorang. Sumber stres yang berasal dari pekerjaan antara lain beban kerja yang terlalu berat, desakan waktu, penyediaan yang kurang baik, iklim kerja yang menimbulkan rasa tidak aman, kurangnya informasi dari umpan balik, ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab, ketidakjelasan peran karyawan dalam keseluruhan kegiatan organisasi, frustrasi yang ditimbulkan oleh intervensi pihak lain yang terlalu sering sehingga seseorang merasa terganggu konsentrasinya. Sumber stres diluar lingkungan pekerjaan antara lain masalah keuangan, perilaku negatif anak-anak, kehidupan keluarga, yang tidak atau kurang harmonis, pindah tempat tinggal, ada anggota keluarga yang meninggal, kecelakaan, penyakit gawat dan sebagainya.

Menurut Timangratuogi (2015:24) penyebab stres kerja dikelompokkan kedalam tiga kategori, yaitu:

- 1) Penyebab organisasi, seperti kurangnya otonomi dan kreatifitas, harapan, tanggal, waktu dan kuota yang tidak logis, relokasi pekerjaan, kurangnya pelatiha, karier yang melelahkan, hubungan yang buruk, selalu mengikuti perkembangan teknologi, (*downsizing*) bertambahnya tanggung jawab tanpa pertambahannya gaji, pekerjaan dikorbankan.
- 2) Penyebab individual, seperti pertentangan antara karir dan tanggung jawab keluarga, ketidakpastian ekonomi, kurang penghargaan dan pengakuan

kerja, kejenuhan, ketidakpuasan kerja, kebosanan, konflik dengan rekan kerja.

- 3) Penyebab lingkungan, seperti buruknya kondisi lingkungan kerja (pencahayaannya, kebisingan, ventilasi, suhu dan lain-lain), diskriminasi ras, pelecehan seksual, kekerasan ditempat kerja, kemacetan saat berangkat dan pulang kerja, kemacetan saat berangkat dan pulang kerja.

### **2.1.3.3 Indikator Stres Kerja**

Indikator stres kerja menurut Cooper dalam Zainal dan Rivai (2015:43) adalah:

- 1) Kondisi pekerjaan, meliputi

- a) Beban kerja berlebihan secara kuantitatif

Beban kerja berlebihan secara kuantitatif terjadi jika individu memiliki terlalu banyak sesuatu untuk dikerjakan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

- b) Beban kerja berlebihan secara kualitatif

Beban kerja kualitatif terjadi jika individu merasa tidak memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka atau standar penampilan yang dituntut terlalu tinggi.

- c) Jadwal bekerja

Jadwal bekerja adalah susunan atau program yang telah dirancang dan diberlakukan bagi semua karyawan yang bekerja dan menjadi sebuah peraturan.

## 2) Stres karena ketidakjelasan peran

Penyebab stres yang meningkat ketika seseorang menerima pesan-pesan yang tidak cocok berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai.

## 3) Faktor interpersonal

### a) Kerja sama antar teman

Kerja sama antar teman merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu untuk memecahkan masalah secara bersama dalam pekerjaan.

### b) Hubungan dengan pimpinan

Hubungan dengan pimpinan yang baik dapat dilakukan dengan cara penyampaian pendapat dari karyawan kepada pimpinan agar mengetahui masalah yang ada didalam perusahaan secara menyeluruh.

## 4) Perkembangan karir

### a) Promosi ke jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya.

### b) Promosi ke jabatan yang lebih tinggi dari kemampuannya.

Promosi yang kurang tepat kepada individu dalam melaksanakan suatu pekerjaan dapat berdampak kepada tingkat psikologis seseorang karena perlu adanya adaptasi yang cukup lama agar seseorang dapat menyesuaikan pekerjaan dengan lingkungannya.

### c) Kemampuan pekerja

## 5) Struktur organisasi

### a) Struktur yang kaku dan tidak bersahabat.

### b) Pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang.

c) Ketidakterlibatan dalam membuat keputusan.

Peran karyawan hanya menjalankan peran yang dibuat oleh atasan dan atasan membuat keputusan yang telah dirancang oleh pemimpin lainnya, namun jika keputusan tersebut merugikan salah satu pihak maka karyawan dapat memberi saran kepada atasan untuk kemudian atasan membuat keputusan kembali.

6) Tampilan rumah-pekerjaan

a) Mencampurkan masalah pekerjaan dan masalah pribadi.

b) Kurangnya dukungan dari pasangan hidup

Pasangan hidup memiliki peran penting untuk seseorang agar dapat lebih giat bekerja dan memiliki motivasi yang tinggi namun lain hal dengan seseorang yang terlalu mementingkan kegiatan pribadi dan tanggung jawab perusahaan sehingga dapat memicu masalah yang akan datang kepada individu.

c) Konflik pernikahan.

d) Stres karena memiliki dua pekerjaan

Pekerjaan seseorang dapat menjadi beban ataupun dapat menjadi hal yang menyenangkan bila seseorang menikmati tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan, namun jika seseorang memiliki kegiatan yang diharuskan mendapat gaji yang sangat besar kemudian memutuskan untuk bekerja dengan mendapat gaji bukan untuk mendapat pengalaman yang didapat bukan hal yang tidak mungkin pekerjaan yang dijalankan tidak akan maksimal sehingga memicu stres kerja.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti ini merujuk dari penelitian-penelitian terdahulu. Berfokus pada pengaruh motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian-penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian	Judul	Hasil Penelitian
1	Indah Mawarni (2018), <i>Journal of Management Science</i> Vol.1 No.2	<i>Influence of Organizational Communication on Employee Satisfaction (Study at PT Perkebunan Nusantara III Sei Putih)</i>	Komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan
2	Made Pradya PS dan I Gusti Ayu DA (2019), <i>E-Jurnal Manajemen</i> , Vol. 8, No 1	Pengaruh Motivasi, Komunikasi, dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada PT. PPILN Wilayah Bali)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</li> <li>- Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</li> <li>- Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</li> </ul>
3	Ni Luh Gede P dan A.A Sagung Kartika Dewi (2015), <i>Jurnal Manajemen Unud</i> , Vol.4 No. 6	Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi, dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. (Studi pada PT. Indonesia Power UBP Bali)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivasi kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</li> <li>- Komunikasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</li> <li>- Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</li> <li>- Motivasi kerja, komunikasi, dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</li> </ul>

No	Penelitian	Judul	Hasil Penelitian
4	F.J. Rauan dan Bernhard Tewel (2019), Jurnal EMBA Vol.7 No.4	Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Fisik, dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada PT Tropica Coco Prima)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</li> <li>- Lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</li> <li>- Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</li> <li>- Motivasi lingkungan kerja fisik, dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</li> </ul>
5	Vionna Purwandani (2020), Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 9 No. 9	Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Bogasari Baking Center Surabaya)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</li> <li>- Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</li> <li>- Stres kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</li> </ul>
6	Dede Dwi Angreni dan I Komang Ardana (2020), <i>American Journal of Humanities and Social Sciences Research</i> Vol 4 Issue 3	<i>The Effect of Work Motivation and Work Stress on Job Satisfaction With Emotial Intelligence As a moderated Variable ( Study at CV Pondok Antik)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja</li> <li>- Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja</li> <li>- Kecerdasan emosional memoderasi stres kerja terhadap kepuasan kerja</li> </ul>

Sumber: Data diolah, 2023

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual bertujuan untuk membantu peneliti menguraikan dan memahami hubungan antara variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat diketahui variabel yang akan digunakan terdiri dari komunikasi dan stres kerja sebagai variabel bebas serta kepuasan kerja karyawan sebagai variabel terikat.

### **2.3.1 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan**

Komunikasi adalah suatu proses menyortir, memilih dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respons dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Gede P dan A.A Sagung Kartika Dewi (2015) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Tetapi penelitian Indah Mawarni (2018) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu di atas, maka dapat dikatakan bahwa komunikasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi organisasi, karena hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

### **2.3.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan**

Stres merupakan aspek yang penting bagi perusahaan terutama keterkaitannya dengan kepuasan karyawan. Stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal mengenai seseorang, misalnya objek-objek dalam lingkungan atau stimulasi yang secara objektif adalah berbahaya. Stres juga diartikan sebagai

tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang.

Penelitian yang dilakukan oleh Vionna Purwandani (2020) menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Namun penelitian F.J. Rauan dan Bernhard Tewal (2019) menyatakan bahwa stress kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

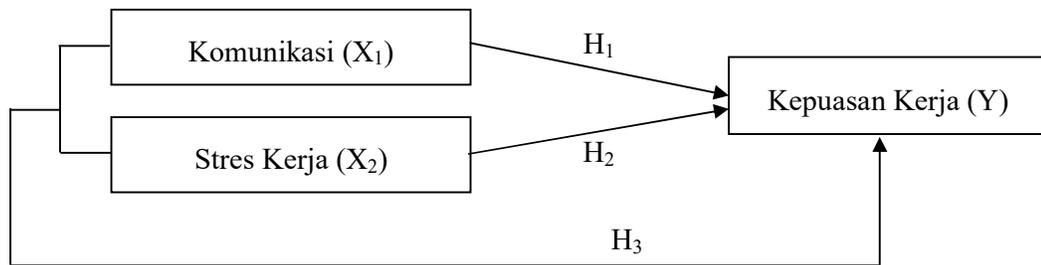
Berdasarkan dari penelitian terdahulu di atas, maka dapat dikatakan bahwa stres kerja merupakan salah satu faktor yang juga sangat penting bagi organisasi, karena hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

### **2.3.3 Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan**

Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. Komunikasi adalah perpindahan informasi dan arti satu pihak ke pihak lainnya melalui penggunaan simbol bersama-sama.

Stres kerja merupakan suatu respon individu terhadap kondisi lingkungan yang berupa peluang, kendala, atau tuntutan yang menghasilkan respon psikologis dan respon fisiologis, sehingga bisa berakibat pada penyimpangan fungsi normal atau pencapaian terhadap sesuatu yang sangat diinginkan dan hasilnya dari dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi dan stres kerja secara parsial maupun simultan dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Sehingga secara sistematis dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

Keterangan

X<sub>1</sub> = Komunikasi

X<sub>2</sub> = Stres kerja

Y = Kepuasan Kerja

H<sub>1</sub> = Pengaruh komunikasi (X<sub>1</sub>) terhadap kepuasan kerja (Y)

H<sub>2</sub> = Pengaruh stres kerja (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan kerja (Y)

H<sub>3</sub> = Pengaruh komunikasi (X<sub>1</sub>) dan stress kerja (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan kerja (Y)

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis pada dasarnya merupakan suatu anggapan mungkin benar dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan pemecahan persoalan atau untuk dasar penelitian lebih lanjut. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- 1) Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Selatan.
- 2) Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Selatan.
- 3) Komunikasi dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Selatan.