

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kondisi persaingan dewasa ini semakin ketat akibat banyaknya bermuculan pelaku usaha yang menyediakan produk di pasar. Setiap pelaku usaha dituntut untuk mampu memberikan sesuatu yang baru dengan berbagai inovasi untuk memenangkan persaingan yang terjadi. Keberhasilan sebuah organisasi sangat didukung oleh bagaimana organisasi mencapai kepuasan kerja pegawainya. Kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan itu, seorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu (Robbins, 2018:139).

Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan karyawan dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa karyawan memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaan. Kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap positif karyawan terhadap berbagai situasi di tempat pekerjaan. Bagi organisasi, kepuasan kerja karyawan harus mendapat perhatian dan pemenuhan hal ini terutama menjadi tugas pimpinan organisasi. Bagi karyawan, kepuasan kerja merupakan faktor individu dan sarana untuk mencapai produktivitas kerja. Jadi dalam lingkup manajemen sumber daya

manusia, faktor kepuasan kerja memberikan manfaat baik bagi organisasi/perusahaan, karyawan, bahkan bagi masyarakat.

Kepuasan kerja sebagai suatu bentuk emosi positif yang dihasilkan karyawan dari perasaan nyaman saat melakukan pekerjaannya (Sani, 2018). Sedangkan menurut Hasibuan (2017) kepuasan kerja karyawan dapat dilihat melalui rasa adil dan layak atas balas jasa yang diterima karyawan seperti kompensasi, penempatan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian pekerja, suasana dan lingkungan pekerjaan, tersedianya peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, sikap pemimpin dan sifat pekerjaan yang monoton atau tidak, berat ringannya beban pekerjaan yang ditanggung pekerja.

Penelitian ini dilakukan di Pusat Pendidikan dan Konservasi Penyu di Pulau Serangan dimana dalam operasionalnya masih terjadi masalah kepuasan kerja yang dapat dilihat dari masa kerja karyawan. Karyawan enggan untuk mempertahankan keanggotaannya dengan berbagai alasan. Berikut disajikan data masa kerja karyawan Pusat Pendidikan dan Konservasi Penyu di Pulau Serangan.

Tabel 1.1
Masa Bekerja Karyawan Pusat Pendidikan dan Konservasi
Penyu Serangan

No	Masa Kerja	Jumlah Karyawan (orang)
1	1-5 Tahun	21
2	5-10 Tahun	8
3	10-14 Tahun	4
4	>14 Tahun	3
	Total	36

Sumber : Pusat Pendidikan dan Konservasi Penyu

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas diketahui bahwa sebagian besar karyawan Pusat Pendidikan dan Konservasi Penyu Serangan mempunyai masa kerja 1-5 tahun yaitu sebanyak 21 orang, karyawan dengan masa kerja 5-10 tahun 8 orang, karyawan dengan masa kerja 11-14 tahun 4 orang dan karyawan dengan masa kerja lebih dari 14 tahun 3 orang. Kondisi ini menunjukkan rendahnya kepuasan kerja karyawan.

Namun demikian dalam kegiatan operasional pada Pusat Pendidikan dan Konservasi Penyu Serangan seringkali kepuasan kerja para karyawan tersebut diabaikan oleh perusahaan, apabila kondisi tersebut tidak dengan segera dilakukan langkah antisipasi yang benar maka dengan sendirinya upaya pencapaian tujuan perusahaan tidak dapat tercapai secara maksimal. Pada dasarnya faktor-faktor kepuasan kerja para karyawan terkait dengan pemenuhan kebutuhan (*need fulfillment theory*) yaitu meliputi intrinsik pekerjaan, gaji, rekan kerja, dan kondisi kerja (Munandar, 2001:357).

Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan memandang pekerjaannya sebagai hal yang menyenangkan, berbeda dengan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah, ia akan melihat pekerjaannya sebagai hal yang membosankan sehingga karyawan tersebut bekerja dengan keadaan yang terpaksa. Karyawan yang bekerja dengan keadaan terpaksa akan memiliki hasil kerja (output) yang buruk dibanding dengan karyawan yang bersemangat tinggi. Apabila perusahaan memiliki karyawan yang mayoritas kepuasannya rendah, dapat

dibayangkan tingkat produktivitas perusahaan secara keseluruhan, dan ini akan sangat merugikan perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi (Riyadi, 2017). Mangkunegara (2017:145) berpendapat bahwa 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. Wibowo (2017: 165) Komunikasi adalah pertukaran informasi antar sender kepada receiver, dan menarik kesimpulan sebagai persepsi tentang makna sesuatu antara individual yang terlibat.

Adapun permasalahan komunikasi yang terjadi pada Pusat Pendidikan dan Konservasi Penyu Serangan yaitu dari hasil wawancara kepada beberapa karyawan ditemukan bahwa karyawan merasa komunikasi yang diterapkan pada perusahaan dirasa belum maksimal dan sesuai. Keluhan karyawan terkait pekerjaan mereka yang dirasa kurang sesuai, komunikasi perihal tugas dan pekerjaan yang diberikan serta saranan aspirasi yang harusnya dilakukan melalui komunikasi masih belum maksimal.

Penelitian yang dilakukan oleh Riyadi (2017) menemukan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Artinya peningkatan komunikasi akan membuat kepuasan kerja mengalami peningkatan. Didukung penelitian Supriambodo (2017) dan Akhyar (2018) yang menemukan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap

kepuasan kerja. Komunikasi yang baik akan membuat karyawan merasa senang dalam bekerja sehingga kepuasan kerja menjadi lebih baik. Berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulina (2018) dan Wahyuni dan Andika (2019) yang menemukan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Artinya perubahan komunikasi tidak akan meningkatkan ataupun menurunkan kepuasan kerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah stress kerja (Shofiah, 2017). Menurut Sinambela (2019:389) stress adalah reaksi ganjil dari tubuh terhadap tekanan yang diberikan kepadanya. Stres mempengaruhi setiap individu dengan cara yang berbeda-beda sehingga kondisinya sangat bergantung pada individu. Menurut Gibson (2018:339), stres kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian yang diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebihan kepada seseorang.

Beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya stres kerja yang tinggi pada karyawan Pusat Pendidikan dan Konservasi Penyu di Pulau Serangan di antaranya yaitu jam kerja lembur yang tinggi dan adanya tekanan dari pimpinan untuk dapat mencapai target yang ditentukan. Tingginya jumlah jam kerja lembur ini membuat beberapa karyawan sering mengeluh kurangnya waktu untuk beristirahat dan melakukan aktivitas di rumah. Hal ini bisa menyebabkan tingkat kelelahan yang tinggi

pada karyawan apalagi ditambah dengan beban kerja yang tinggi untuk selalu mencapai target produksi setiap harinya.

Karyawan juga menyatakan adanya masalah stress kerja. Karyawan menyatakan beban kerja yang diberikan melebihi kemampuan yang dimiliki karyawan sehingga karyawan merasa tidak betah dalam bekerja. Beberapa karyawan juga menyatakan pembagian tugas yang dilakukan kurang jelas dimana sering kali karyawan diminta mengerjakan pekerjaan yang bukan menjadi tugas karyawan bersangkutan.

Penelitian oleh Shofiah (2017) menemukan bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Artinya peningkatan stress kerja akan membuat menurunnya kepuasan kerja. Didukung oleh penelitian Dewi dkk (2018) Diputra dan Surya (2019) dan Yasa dan Dewi (2019) yang menemukan bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Karyawan yang merasakan stress kerja akan mempunyai kepuasan kerja yang rendah. Berlawanan dengan penelitian Mawaranti dan Prasety (2018) yang menemukan bahwa stress kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Artinya perubahan stress kerja tidak akan memberikan dampak pada kepuasan kerja.

Dari permasalahan yang ditemukan secara langsung pada Pusat Pendidikan dan Konservasi Penyu di Pulau Serangan dan adanya perbedaan hasil penelitian dari penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali dengan judul “Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Pusat Pendidikan dan Konservasi Penyu di Pulau Serangan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Pusat Pendidikan dan Konservasi Penyu di Pulau Serangan ?
- 2 Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Pusat Pendidikan dan Konservasi Penyu di Pulau Serangan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang drumuskan di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

- 1 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pada Pusat Pendidikan dan Konservasi Penyu di Pulau Serangan
- 2 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada Pusat Pendidikan dan Konservasi Penyu di Pulau Serangan

1.4 Kegunaan Penelitian

- 1) Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan komunikasi, stress kerja dan kepuasan kerja karyawan

- 2) Kegunaan Praktis

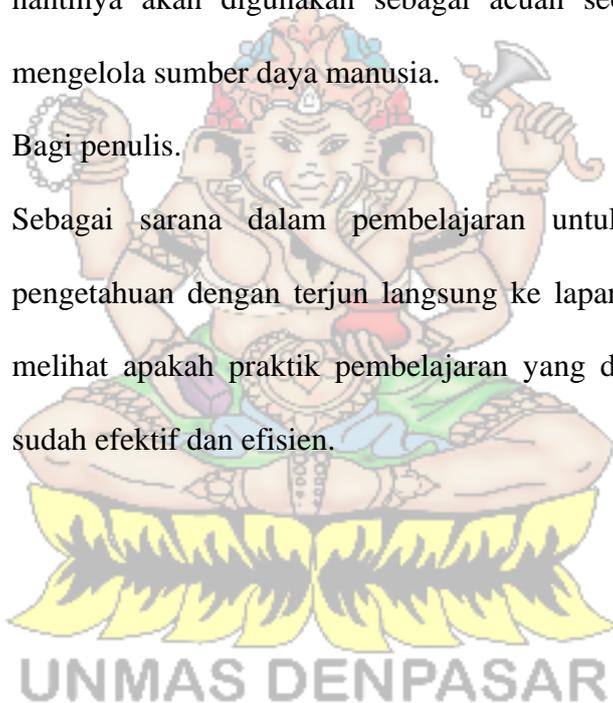
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dalam merumuskan kebijakan organisasi terutama berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan sehingga nantinya dapat mencapai tujuan organisasi secara optimal.

a) Bagi organisasi.

Untuk mengetahui berbagai hal yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai, dalam hal ini komunikasi, dan stress kerja, yang nantinya akan digunakan sebagai acuan seorang atasan dalam mengelola sumber daya manusia.

b) Bagi penulis.

Sebagai sarana dalam pembelajaran untuk mengintegrasikan pengetahuan dengan terjun langsung ke lapangan sehingga dapat melihat apakah praktik pembelajaran yang dilakukan selama ini sudah efektif dan efisien.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Discrepancy Theory* (Teori Ketidaksesuaian)

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter (1961). Porter mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Kemudian Locke (1969) menerangkan bahwa kepuasan kerja seseorang bergantung pada discrepancy antara ekspektasi, keinginan dan nilai yang diharapkan dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaannya.

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan cara menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan (Aprilia, 2018). Sehingga kepuasannya diperoleh melebihi dariapa yang diinginkan, maka dapat menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat discrepancy, namun merupakan discrepancy yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung dengan selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan yang dicapai.

2.1.2 Kepuasan Kerja

1) Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2018:74) kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan halhal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Menurut Badeni (2017:43) kepuasan kerja karyawan adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat berupa sikap positif atau negatif, puas atau tidak puas. Menciptakan kepuasan kerja dapat menimbulkan sikap positif pegawai terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Menurut Nuraini (2020), kepuasan kerja adalah kepuasan yang dinikmati dalam pekerjaan yang memperoleh pujian, hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Kepuasan kerja atau dalam arti yang lebih khusus kepuasan seseorang dalam bekerja merupakan suatu pengertian yang sulit didefinisikan kendati dengan istilah paling sederhana sekalipun.

Dari beberapa pengertian diatas dapat dijelaskan kepuasan kerja adalah keadaan emosional, baik yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dimiliki karyawan dengan di mana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

2) Faktor -Faktor Kepuasan Kerja

Menurut Nuraini (2020:187) beberapa faktor kepuasan kerja:

a) Upah

Dalam memenuhi kebutuhan, maka diperlukan upah yang cukup untuk pegawai.

b) Perlakuan Adil

Tidak hanya dalam hubungan upah saja, keadilan juga diperlukan dalam hal lain untuk menciptakan persepsi yang sama antara

atasan dengan bawahan dalam memaknai keadilan yang sesungguhnya.

c) Ketenangan Bekerja

Ketenangan pegawai tidak hanya dibutuhkan untuk menjalani setiap tugastugasnya. Namun, juga menyangkut kesejahteraan keluarganya.

d) Perasaan Diakui

Perasaan diakui sebagai pegawai yang berharga bagi perusahaan dan dihormati dalam sebuah kelompok adalah salah satu keinginan pegawai.

e) Penghargaan Hasil Kerja

Hasil kerja pegawai yang dihargai oleh perusahaan bertujuan agar pegawai merasa senang dalam menjalankan tugasnya dan akan selalu giat dalam bekerja.

f) Penyaluran Perasaan

Komunikasi dua arah atau secara timbal balik, dapat menghilangkan perasaan yang menghinggapi pegawai sehingga menjaga gairah kerja.

3) Aspek Kepuasan Kerja

Aspek kepuasan kerja menurut Tasios dan Giannouli (2017:132) yaitu:

a) Sifat Pekerjaan (*Work*)

Sifat pekerjaan adalah sejauh mana pekerjaan itu tidak bertentangan dengan hati nurani. Dimana pekerjaan yang dilakukan dapat dinikmati atau bisa jadi tidak dapat dinikmati

b) Gaji (*Pay*)

Upah adalah bayaran yang diterima oleh karyawan sebagai imbalan terhadap apa yang sudah dikerjakan pada perusahaan.

c) Promosi (*Promotion*)

Promosi adalah kesempatan untuk meningkatkan jabatan karyawan yang diberikan oleh perusahaan.

d) Supervisi (*Supervision*)

Supervisi atau kepemimpinan merupakan dukungan dari atasan dalam pekerjaan seperti pengawasan langsung terhadap kompetensi atau memberikan bantuan teknis terkait penugasan yang diberikan.

e) Rekan Kerja (*Co-workers*)

Rekan kerja adalah sekelompok orang yang berada dalam satu perusahaan. Aspek ini mengacu pada hubungan kerja sama pada rekan kerja yang memiliki semangat, kompetensi dan mampu bekerja bersama-sama.

4) Indikaktor Kepuasan Kerja

Luthans (2006) dalam (Andreani and Petrik, 2016) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator yang membentuk kepuasan kerja yaitu.

a) Penghargaan (Seperti gaji dan upah)

Gaji atau upah yang diberikan harus berdasarkan tuntutan pekerjaan dan persyaratan, keterampilan individu, dan standar sehingga membuat pegawai puas.

b) Pekerjaan itu sendiri

Pegawai cenderung menyukai pekerjaan yang memungkinkan mereka untuk dapat menggunakan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki, kebebasan serta adanya timbal balik. Hal tersebut membuat pekerjaan menjadi lebih menantang.

c) Rekan kerja

Bagi sebagian pegawai, pekerjaan digunakan untuk memenuhi kebutuhan interaksi sosial mereka. Jadi bukan hal yang mengejutkan apabila memiliki rekan kerja yang ramah serta kooperatif dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka.

d) Promosi kerja

Promosi terjadi saat seorang pegawai berpindah dari satu posisi ke posisi yang lebih tinggi dengan lebih banyak tanggung jawab sesuai dengan struktur organisasi. Sebagian besar pegawai merasa positif karena promosi mereka. Dengan demikian, hal ini memungkinkan perusahaan untuk memanfaatkan kemampuan dan keterampilan pegawai dengan sebaik mungkin.

e) Pengawasan

Pengawasan memiliki peran penting dalam manajemen. Pengawasan memiliki pengaruh langsung dan memengaruhi

pegawai dalam melakukan pekerjaan mereka. Umumnya, mereka akan senang memiliki pengawas yang adil, terbuka, dan kooperatif.

2.1.3 Komunikasi

1) Pengertian Komunikasi

Mangkunegara (2017:145) berpendapat bahwa 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.

Wibowo (2017: 165) Komunikasi adalah pertukaran informasi antar sender kepada receiver, dan menarik kesimpulan sebagai persepsi tentang makna sesuatu antara individual yang terlibat.

Terry (2018: 207) mendefinisikan komunikasi adalah sebuah prasarana dengan mana seorang manajer diperlengkapi ia bukanlah suatu kegiatan yang berdiri sendiri, tetapi suatu bagian utama dari hampir semua hal yang dilakukan manajer itu.

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan komunikasi merupakan proses pemindahan informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

2) Unsur Komunikasi

Lasswell (2018) menyebutkan lima unsur utama komunikasi, yaitu:

- a) Sumber (*komunikator*), yaitu pihak yang berinisiatif atau mempunyai atau kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber bisa menjadi seorang individu, kelompok, atau bahkan sebuah organisasi. Proses ini dikenal dengan penyandian (*encoding*).
- b) Pesan, yaitu seperangkat simbol verbal atau non-verbal yang mewakili perasaan, nilai dan gagasan dari komunikator.
- c) Saluran, yaitu alat atau wahana yang digunakan komunikator untuk menyampaikan pesannya kepada penerima. Saluran merujuk kepada penyampaian pesan, bisa melalui tatap muka, atau lewat media (cetak/elektronik)
- d) Penerima, yaitu orang yang menerima pesan dari sumber, yang biasa disebut dengan sasaran/tujuan, komunike, penyandi-balik, khalayak, pendengar, atau penafsir.
- e) Efek, yaitu kejadian pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut, meliputi penambahan pengetahuan, terhibur, perubahan sikap, perubahan keyakinan, atau perubahan perilaku.

3) Fungsi Komunikasi

Effendy (2017:26-31) memberikan pandangannya, setidaknya komunikasi memiliki delapan fungsi, yang terdiri dari:

- a) Informasi, yakni pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan, opini dan komentar yang memberikan pengaruh terhadap lingkungan, serta mengambil keputusan dengan tepat.

- b) Sosialisasi, yakni penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif dan membuat dia sadar akan fungsi sosialnya, sehingga ia dapat aktif di masyarakat.
- c) Motivasi, yakni menjelaskan tujuan masyarakat baik jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, serta mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan yang dikejar bersama.
- d) Perdebatan dan diskusi, yakni menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyediakan bukti-bukti yang relevan sesuai kebutuhan masyarakat umum dengan tujuan agar masyarakat lebih melibatkan diri dalam masalah yang menyangkut kepentingan bersama.
- e) Pendidikan, yakni pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mengembangkan intelektual, pembentukan watak, dan pendidikan keterampilan serta kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan.
- f) Memajukan kebudayaan, yakni penyebarluasan hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu, perkembangan kebudayaan dengan memperluas horizon seseorang, membangun imajinasi, serta mendorong kreativitas seseorang sesuai kebutuhan estetikanya.

- g) Hiburan, yakni penyebarluasan simbol, sinyal, suara, dan citra dari drama, tari, kesenian, kesusastraan, komedi, olah raga, dan lain sebagainya untuk kesenangan.
- h) Intergrasi, yakni menyediakan bagi bangsa, kelompok, dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang diperlukan agar mereka dapat saling mengenal dan menghargai kondisi, pandangan, serta keinginan orang lain.

4) Indikator Komunikasi

Indikator komunikasi menurut Mangkunegara (2017:236) yaitu:

- a) Kemudahan dalam memperoleh informasi
Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan idea tau gagasan.
- b) Intensitas komunikasi
Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.
- c) Efektivitas komunikasi
Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya

frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

d) Tingkat pemahaman pesan

Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

e) Perubahan sikap

Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

2.1.4 Stres Kerja

1) Pengertian Stres Kerja

Menurut Sinambela (2019:389) stress adalah reaksi ganjil dari tubuh terhadap tekanan yang diberikan kepadanya. Stres mempengaruhi setiap individu dengan cara yang berbeda-beda sehingga kondisinya sangat bergantung pada individu.

Menurut Mangkunegara (2017:147) mengemukakan bahwa stress kerja adalah suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

Menurut Gibson (2017:339), stres kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian yang diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebihan kepada seseorang.

Dari beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa stress kerja adalah ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan yang diberikan dengan kemampuan yang dimiliki sehingga dapat menimbulkan tekanan.

2) Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2018:233) faktor-faktor yang mempengaruhi stres, yaitu:

- a) Faktor organisasi berpengaruh juga terhadap stres kerja karyawan dimana semua aktivitas di dalam perusahaan berhubungan dengan karyawan. Seperti tuntutan kerja atau beban kerja yang terlalu berat, kerja yang membutuhkan tanggung jawab tinggi sangat cenderung mengakibatkan stres tinggi.
- b) Faktor lingkungan sosial turut berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan. Dimana adanya dukungan sosial berperan dalam mendorong seseorang dalam pekerjaannya, apabila tidak adanya faktor lingkungan sosial yang mendukung maka tingkat stres karyawan akan tinggi.
- c) Faktor individu berperan juga dalam faktor individu kepribadian seseorang lebih berpengaruh terhadap stres pada karyawan. Dimana kepribadian seseorang akan menentukan seseorang tersebut mudah mengalami stres atau tidak

3) Aspek Stres Kerja

Menurut Robbins (2018:175) aspek-aspek stres kerja meliputi tiga aspek, yaitu;

- a) Pertama fisiologis, hal ini dapat dilihat pada orang yang terkena stres antara lain adalah; sakit kepala, sakit punggung, otot terasa kaku, tekanan darah naik, serangan jantung, lelah atau kehilangan daya energi.
- b) Kedua adalah psikologis yang mencakup; depresi, mudah marah, gelisah, cemas, mudah tersinggung, marah-marrah, bingung, dan kebosanan.
- c) Ketiga adalah perilaku yang mencakup; mudah mempersalahkan orang lain, mudah membatalkan janji atau tidak memenuhi janji, suka mencari kesalahan orang lain atau menyerang orang lain, meningkatnya frekuensi absensi, meningkatkan penggunaan minuman keras dan mabuk, tidur tidak teratur

4) Indikator Stres Kerja

Menurut Cooper (2018:242) bahwa Indikator stres kerja ada empat, yaitu

- a) Kondisi Pekerjaan
Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, jika ruangan tidak nyaman, panas, sirkulasi udara kurang memadai, ruangan kerja terlalu padat, lingkungan kerja kurang bersih, berisik, tentu besar pengaruhnya pada kenyamanan kerja karyawan.

b) Konflik Peran

Stres karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu yang diharapkan oleh manajemen. Akibatnya sering muncul ketidakpuasan kerja, ketegangan, menurunnya prestasi hingga akhirnya timbul keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Para wanita yang bekerja mengalami stres lebih tinggi dibandingkan dengan pria. Masalahnya wanita bekerja ini menghadapi konflik peran sebagai wanita karir sekaligus ibu rumah tangga.

c) Pengembangan Karir

Setiap orang pasti punya harapan ketika mulai bekerja di suatu perusahaan atau organisasi. Namun cita-cita dan perkembangan karir banyak sekali yang tidak terlaksana.

d) Struktur Organisasi

Gambaran perusahaan yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang dan tanggung jawab, aturan main yang terlalu kaku atau tidak jelas, iklim politik perusahaan yang tidak jelas serta minimnya keterlibatan atasan membuat karyawan menjadi stres.

2.2 Hasi Penelitian Sebelumnya

Adapun hasil penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Riyadi (2017) dengan judul Pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Pariwisata

Swasta Di Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan verifikatif, metode penelitian yang digunakan *descriptive survey* dan *exlanantory survey*. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah dosen Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat sebanyak 224 dosen. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisa jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung komunikasi, motivasi kerja, kompetensi terhadap kepuasan kerja.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Supriambodo (2017) dengan judul Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada CV Solaris Service Sentosa Kota Sidoarjo). Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif yang mana teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda, korelasi berganda dan determinasi berganda. Untuk pengujian hipotesis menggunakan uji F dan Uji T. Sampel yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 11 responden dari populasi karyawan yang bekerja di CV. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Shofiah (2017) dengan judul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan *Intention To Leave* (Studi Terhadap Driver PT Citra Perdana Kendedes Malang). Populasi dalam penelitian ini adalah *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang sebanyak 360 *driver* dan diambil 78 *driver*. Teknik sampling yang digunakan pada

penelitian ini adalah *Disproportionate stratified random sampling*. Analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan *path analysis* digunakan sebagai teknik analisis data dalam penelitian ini. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat stres kerja pada *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang termasuk rendah, tingkat kepuasan kerja *driver* dalam kategori tinggi, sedangkan *driver intention to leave* tergolong rendah. Hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh signifikan dan negatif

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Dewi, dkk. (2018) dengan judul Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif kausal. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode kuisioner, pencacatan dokumen dan wawancara. Data dianalisis dengan menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, ada hubungan negatif dan signifikan stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan, ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan, dan ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara.
- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Maulina (2018) dengan judul Pengaruh Komunikasi, *Self Esteem*, Dan *Self Efficacy* Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Tgk. Fakinah

Banda Aceh. Pengambilan data menggunakan metode sensus dengan jumlah responden 106 perawat yang bekerja di RSUD Tgk. Fakinah Banda Aceh. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang disusun menggunakan skala Likert dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan teknik regresi hierarkis untuk menguji pengaruh tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat rumah sakit Tgk.Fakinah Banda Aceh. Artinya tidak terdapat variabel peran komunikasi dalam meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja perawat di RSUD Tgk.fakinah Banda Aceh.

- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Akhyar (2018) dengan judul Analisis Pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Jepara Melalui Intervening Kepuasan Kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi, motivasi kerja dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
- 7) Penelitian yang dilakukan oleh Mawaranti dan Prasety (2018) dengan judul Dampak Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pegawai UPT Puskesmas Jasinga. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap 108 responden. Kuesioner yang digunakan penelitian ini memiliki 28 pernyataan dengan skala likert 6 titik. Metode sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah nonprobability sampling dengan teknik

convenience sampling. Dalam menjelaskan hasil penelitian, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Hasil yang didapat penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan kerja pegawai pada UPT Puskesmas Jasinga.

- 8) Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni dan Andika (2019) dengan judul Analisis Kemampuan, Komunikasi Dan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Mitha Sarana Niaga. Penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 52 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan populasi yakni 52 orang. Kemampuan dan konflik kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mitha Sarana Niaga dan Komunikasi tidak berpengaruh secara terpisah terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Mitha Sarana Niaga.
- 9) Penelitian yang dilakukan oleh Diputra dan Surya (2019) dengan judul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan PT. Destination Asia Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap pada PT. Destination Asia Bali. Karyawan tetap dipilih menjadi populasi penelitian karena diasumsikan bahwa karyawan tersebut memiliki informasi lebih banyak mengenai kondisi perusahaan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh atau sensus, sehingga jumlah sampel penelitian sebanyak 56 orang karyawan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kemudian dianalisis menggunakan teknik

analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja secara positif dan signifikan memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

- 10) Penelitian yang dilakukan oleh Yasa dan Dewi (2019) dengan judul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi. Penelitian ini dilakukan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar, jumlah sampel pada penelitian ini adalah 92 orang PNS dengan metode sampling jenuh. Teknik analisis jalur (*Path Analysis*) digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis penelitian ditemukan bahwa Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

